



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

**Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de
Gestion**

Département des Sciences de Gestion

MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de master en

Science de Gestion

Option : Gestion des Ressources Humaines

Thème

**Usage des Technologies d'Informations et de
la Communication et la Gestion des
Ressources Humaines cas Tchin-lait Candia**

Présenté par :

SKLAB Mohand

Encadré par :

Dr.ARABI Kheloudja

Juin 2016

Remerciements

Nous remercions à priori notre Dieu le tout-puissant et le miséricordieux qui nous a permis par sa grâce et sa clémence de poursuivre a tenue la réalisation de ce travail.

Nous remercions également notre encadreur Dr ARABI. Khaloudja. Pour son parfait encadrement et ses précieux conseils, ses appuis et sa compréhension nous avons beaucoup de chance de travailler sous sa direction car elle nous a guidés avec beaucoup de rigueur.

Nous tenons précisément à exprimer mes profondes gratitudeux aux personnes suivantes :

A monsieur BENABDELHAK Rafik l'ancien Directeur Ressources Humaines pour son accueil, son encadrement ainsi que sa disponibilité tout au long de notre stage et la nouvelle dame qui occupe ce poste actuellement au sein de l'entreprise Tchir-lait pour leurs aides, A monsieur Idir, monsieur Yanis. A ma familles et amis qui nous a encouragés et soutenus pendant ces recherches.

Dédicace

Je dédie ce mémoire :

À mon Père qui fait tout son possible pour que je puisse d'être réussie,
et je témoigner mon respect, ma profonde gratitude.

Ma mère que j'aime très fort et qui toujours espéré ma réussite et prie
le dieu de le protégée de mal.

Merci pour votre patience, pour votre aide, merci de m'avoir toujours
rassuré et soutenu dans mes choix

À mes chères sœurs, mes chers frères :

Farid, Naima, Nassima, Nassim, Souad, que je remercie du fond du
cœur et bien sur à leurs mariés.

À mes petites nièces:

Ines et Liza

À toute ma famille, du plus jeune au plus vieux.

À mes amis :

Sidou, yacine, Said, Raid, farida, ouiza, mazinghe À tout ce que j'ai
connu à l'université : étudiants et ami(es)

SKLAB Mohand

SOMMAIRE

Remerciements.....	IV
Dédicace.....	IV
Sommaire.....	IV
Introduction.....	01
Chapitre I : les TIC dans les organisations	05
Section 1 : Généralités sur les TIC	05
Section 2. Les applications des Tic dans l'entreprise.....	08
Section 3. Les étapes de l'intégration des NTIC dans les entreprises.....	22
Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH	26
Section 1. : L'impact des TIC sur la GRH	26
Section 2. Le système d'information ressources humaines.....	32
Section 3. : . Les Structure des SIRH dans l'entreprise, et leurs enjeux.....	36
Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia	46
Section 1: Méthodologie d'enquête et présentation de l'organisme d'accueil	46
Section 2: Etat des lieux des TIC chez TCHIN LAIT CANDIA	63
Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez TchIn Lait Candia.....	72
Section 1. Intégration des TIC dans la GRH chez TchIn Lait Candia	72
Section 2. Niveau de maîtrise des TIC et leur contribution à la GRH	76
Conclusion	83
Bibliographie.....	85
Annexes	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Liste des abréviations	
Table des matières	

Introduction générale

Les entreprises évoluent dans un environnement incertain, caractérisé par les mutations technologiques, sociales et économiques. Ces entreprises sont, par conséquent, appelées à entreprendre des actions concrètes pour faire face à une concurrence qui ne cesse de s'accroître et satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

D'autres phénomènes comme l'évolution rapide des technologies et le développement d'alliances stratégiques transforment profondément les façons d'organiser le travail pour obtenir des résultats qui sont de classe mondiale.

« Aujourd'hui, l'environnement des entreprises est caractérisé par la mondialisation des marchés, le développement technologique, la complexité des relations, la multiplication des acteurs, l'augmentation des apports mixtes et la multiplication des risques et des incertitudes. Ce contexte a entraîné un accroissement important du volume des informations, ce qui pose pour l'entreprise de nouveaux défis tels que la maîtrise des TIC »¹.

L'information devrait être perçue comme un capital d'une valeur économique évaluable et valorisable, une nouvelle ressource stratégique pour améliorer la productivité et assurer un avantage concurrentiel décisif. Technologie et information sont maintenant des facteurs clés de production.

Les nouvelles transformations de la gestion de l'entreprise supposent que *« La gestion des flux d'informations à l'intérieur des entreprises implique une interaction entre elles ce qui conduit à considérer les entreprises non plus comme des boîtes noires fermées sur leur environnement, mais plutôt comme des systèmes interagissant entre eux »².*

Les technologies d'information et de la communication sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus importants de la croissance économique de l'entreprise, elles ont transformé la planète en un petit village (l'ère numérique).

Ces TIC ont changé le comportement du personnel, l'association de l'informatique et des télécommunications a permis de faire circuler l'information dans le monde ; celui qui la détient a le pouvoir, l'information est la matière première du futur. Ces TIC exigent des compétences élevées et la maîtrise.

¹LEKHAL AMEL, 2011, TIC et changement organisationnel Mémoire de magister En gestion des ressources humaines, Université Abou-Bakr BELKAID-TLEMCEM,

² QUELENNEC, Claude. 2007 - ERP : levier de transformation de l'entreprise, 1ère édition, p150.

Introduction générale sur les TIC et la GRH

Les TIC permettent en effet un meilleur accès aux informations de tout ordre pour l'ensemble du personnel de l'entreprise, et facilite le partage de ces informations, pour une plus grande performance de l'organisation.

Grâce donc aux possibilités technologiques offertes par les TIC, il est important d'organiser l'ensemble des connaissances disponibles dans l'entreprise et de les transformer en savoir faire organisés.

Dans ce sens les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues des alliés privilégiés pour les entreprises puisqu'elles permettent à celles-ci de détenir une information plus fiable et pertinente et ce dans les meilleurs délais. Ainsi grâce aux changements profonds que ces technologies ont permis d'instaurer au niveau de certaines fonctions de l'entreprise (le service commercial, la production...) elles ont été introduites au niveau de la fonction personnel dite aussi gestion des ressources humaines. Depuis, plusieurs solutions technologiques ont été conçues spécialement pour accroître l'efficacité de ce service au sein de l'entreprise allant des progiciels métiers (logiciels spécialisés dans la gestion de la paie, la mobilité...) jusqu'à l'intranet ressources humaines.

NAHON souligne que « La fonction Ressources Humaines évolue considérablement sous l'influence de nombreux facteurs : législation du travail de plus en plus exigeante, le développement de l'informatique (exemple : le traitement de la paie), l'accroissement de la compétitivité et la globalisation de l'économie, ce qui nécessite de grande capacité de réactivité, de flexibilité et d'innovation »³.

En ces ères de technologies d'information et de communication, la fonction « Ressource Humaine » est influencée par de nouveaux modes de gestion, pour cela, les gestionnaires ont recours aux outils d'aide à la décision parmi lesquels on cite le Système d'information (SI)

L'informatisation de la GRH est une préoccupation majeure pour toutes les entreprises désireuses de rendre leur organisation et leur gestion plus cohérente et plus performante ; ainsi que de s'adapter aux changements que connaît l'environnement et d'atteindre leurs objectifs stratégiques.

³ NAHON Sébastien. 2009 - E-GRH enjeux et perspectives : informer, collaborer et impliquer, l'édition n°1, p.125.

Introduction générale sur les TIC et la GRH

En Algérie, l'utilisation des TIC se développe très vite, du fait de l'entrée de notre pays dans le processus de mondialisation, avec la signature récente de l'accord d'association avec l'Union Européenne, le processus d'adhésion à l'OMC en cours de finalisation et surtout l'évolution continue et rapide des technologies de l'informatique, de l'électronique et de télécommunication. La quasi totalité des entreprises des pays développés, sont connectées à l'Internet par où sont déversés chaque jour des milliards d'informations. Les entreprises algériennes devront se mettre au plus tôt à niveau si elles ne veulent pas rester collées. Elles doivent donc aller chercher l'information et/ou la produire et la diffuser autrement que par les canaux traditionnels.

L'enjeu des entreprises algériennes face à cette révolution des TIC, consiste donc, à suivre leur évolution et acquérir de nouvelles compétences afin d'assurer l'amélioration de ses services et produits en visant une meilleure performance. A cet effet, l'Etat a mis en place des programmes de mise à niveau telle que la stratégie e-Algérie qui a pour but de créer une société d'information et de savoir.

Le choix de thème :

- Les TIC dans les entreprise aujourd'hui est un sujet d'actualité, il implique un changement des pratiques de management notamment dans le domaine de la GRH
- La GHR a évolué rapidement avec les différentes innovations des TIC.

La problématique :

L'apparition des technologies a radicalement ou partiellement transformé le fonctionnement des organisations.

Donc la problématique posée est la suivante:

**Quel est le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la Gestion des Ressources Humaines dans les entreprises algériennes ?*

Certaines interrogations, découlent de cette problématique à savoir :

- *Quelle place occupent les TIC dans la gestion des ressources humaines ?*
- *Quel est le niveau d'adaptation et d'usage des TIC ?*
- *Quel est l'impact de l'intégration des TIC sur la fonction RH ?*

Les hypothèses:

Pour répondre à cette problématique nous avons supposé les hypothèses suivantes :

Pour les besoins de notre recherche, nous avons adopté une démarche hypothéticodéductive, qui consiste à poser des hypothèses de recherche et à les valiser par une investigation de

Introduction générale sur les TIC et la GRH

terrain. Nos hypothèses sont construites à partir de l'exploitation de la littérature traitant des TIC et particulièrement SIRH et de la GRH. Elles sont les suivantes :

H1 Les TIC facilitent les différentes tâches de la GRH dans les entreprises algériennes.

H2 Les TIC peuvent avoir son effet positif sur les compétences de l'entreprise algérienne.

H3 Les TIC affectent les conditions de travail des salariés dans les entreprises algériennes.

Pour l'enquête de terrain, nous avons opté pour la réalisation d'une enquête par questionnaire, au niveau de l'entreprise CANDIA : TCHIN Lait. Pour cela nous avons élaboré un questionnaire de 30 questions qui est administré pour un échantillon de 20 employés de 3 catégories socioprofessionnel : Cadre, Agent de maîtrise, Agent exécution.

- Nous avons également eu recours à l'utilisation d'un guide d'entretien que nous avons réalisé en face à face le premier a été fait avec le DRH et le 2ème avec le RSII.

Nous avons décomposé notre travail en quatre chapitres, deux chapitres théorique et deux pour l'étude pratique.

Le premier chapitre traite des Généralités sur les TIC et SIRH

Le deuxième chapitre nous avons exploré le lien entre les TIC et la GRH en mettant en évidence l'impact des SIRH sur les pratiques de GRH.

Le troisième chapitre : présente l'organisme d'accueil et sont système information et informatique.

Le quatrième chapitre comporte l'analyse et interprétation des résultats de l'enquête.

Chapitre I : les TIC dans les organisations :

Section 1 : Généralités sur les TIC :

Les TIC sont intégrées dans les entreprises à partir de la fin des années soixante, suite à un long processus de développement technique. De nombreux auteurs (Charpentier, Robert Rex, H. Simon...etc.) ont tenté d'en donner-sans y parvenir-une définition précise.

1. Historique :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues partie intégrante de la vie quotidienne des ménages et fournissent progressivement un mode d'accès élargi pour les biens et services de l'entreprise.

Avec la baisse tendancielle des prix des équipements numériques (informatique, électronique grand public, abonnement au réseau internet) et l'essor du haut débit, la multiplication rapide de nouvelles fonctionnalités des équipements, leur diffusion et leur utilisation se sont intensifiées et démocratisées.

Cependant, la fracture numérique s'atténue alors que la convergence numérique progresse grâce à des débits plus élevés. Les entreprises se trouvent dans un monde de numérisation où elles travaillent fréquemment sur des micro-ordinateurs connectés à un réseau.

Faisant suite à l'invention de l'ordinateur, les TIC se sont développés sur plusieurs périodes historiques¹ :

Années 60 : Sont caractérisées par l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...).

Années 70 : Pendant cette période, le point a été mis sur l'automatisation des processus de production dont le développement de la robotique et productique¹ afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

Années 80 : Ces années sont caractérisés par l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).

¹ Mellal samira, 2012, (les NTIC comme outil de croissance et de transformation des fonction dans l'entreprise) Mémoire master en science gestion, Université A /Rahmane mira Bejaia.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

Années 90 : Ces années ont marquées l'accès de l'internet permettant de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.

A partir de 2000 : L'internet a connu une explosion et le développement des moyens de communication (le commerce électronique). « L'information est désormais accessible incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu du monde grâce aux mails et téléphones mobiles »¹.

Dans notre pays, au milieu des années 90 et particulièrement en 1991 l'internet a fait son entrée par le biais de l'association Algérienne des utilisateurs d'UNIX et la collaboration de l'Association des Scientifiques (ASA) à travers une connexion avec l'Italie.

En 1993 : le CERIST une structure universitaire publique devient l'unique fournisseur d'accès aux services internet ou ISP (Internet Service Provider), en suite en 1998 il y avait une ouverture du domaine aux opérateurs privé et durant l'année 1999 il y avait une exploitation de ces réseaux mais l'ouverture réellement aux concurrents privés était en Mars 1999 avec un nombre de 18 fournisseurs de services internet (FAI ²ou ISP).

2. La nature des TIC :

Il est fréquent d'associer les TIC à la société d'information ce qui leur donne une dimension sociale vu leur impact étendu. Elles constituent même un véritable fait social, à la fois économique, culturel, psychologique et même esthétique. En effet, avec le développement et la diffusion des TIC, on assistera à des modifications de la société elle-même et de la civilisation car on dit que chaque invention ou développement technologies ne sont pas toute nouvelle ère.

Certains auteurs tels que s'accordent à dire que ces technologies ne sont pas toutes nouvelles comme nous laisse en tendre le concept TIC (Technologies d'Information et de Communication). Ils expliquent ceci par le fait que les éléments constitutifs existent déjà depuis plusieurs années.

1 BELKHIRI, Ali, 2010 - Les enjeux des NTIC pour les entreprises Algérienne. In : la revue des sciences commerciales, Institut national de commerce, p. 38,

2 FAI : Fournisseurs d'Accès à Internet : permet à des individus ou à des entreprises de se connecter à l'internet, moyennant ou non le prix d'un abonnement. Les services suivant sont en règle générale proposés : navigation sur le web, gestion d'une adresse de courrier électronique accès aux forums et site nouvelles.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

Il s'agirait donc d'une évolution car les TIC s'inscrivent dans une trajectoire technologique qui s'est formée au début des années soixante-dix. L'usage généralisé des TIC correspond à la poursuite d'un long processus d'algorithmisation de l'entreprise qui a débuté par l'automatisation des tâches de production, l'informatisation de la gestion des dossiers (paie, facturation, stockage,.... etc.), puis par l'automatisation de processus entier avant d'aboutir à une réorganisation de ces processus.

D'autre (lesquels) s'inscrivent en faux par rapport à cette thèse et défendent le caractère novateur des TIC. Selon ces derniers, on assiste à une révolution, car les générations les plus récentes des systèmes d'information expriment une caractéristique radicalement différente des précédentes.

Contrairement aux anciennes technologies, les TIC modifient, en effet, les coûts des transactions entre les multiples acteurs économiques aussi bien dans le cadre d'une même structure que dans des relations inter-organisationnelles. Elles permettent, également d'envisager un mouvement de gestion systématisée de la cohérence susceptible de bouleverser tous les modes de coordination et les opérations de l'entreprise. La nouveauté de ces technologies peut être identifiée à travers les caractéristiques suivantes :

- L'ambivalence
- Le caractère d'hybridation
- La rapide obsolescence (la loi de MOORE) : Gordon MOORE (cofondateur de l'entreprise Intel) a constaté que tous les 18 à 24 mois nous assistons à une progression technologique exponentielle depuis la fin des années 60.
- L'aspect multidimensionnel (économique, social, politique, culturel...) ce qui les rend très complexes à analyser et à cerner à tous les niveaux.

Selon l'OCDE¹, le secteur des TIC est né de la combinaison des trois secteurs :

- Celui de l'information qui comprend le matériel, les services et les logiciels ;
- Celui de la télécommunication qui comprend, principalement, la production et les services audiovisuels ainsi que l'électronique grand public.

3. Définition des TIC :

H. Simon (prix Nobel en science économique 1978) les définit comme « *ensemble de technologies d'informatique et de télécommunication qui sont les résultats d'une*

¹ COPPENS Francois François Coppens, Arnaud Hermesse, David Vivet, 2014 la revue <<Le secteur des TIC en Belgique >>, P04.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

*convergence entre technologies, elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements, elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication ».*¹ Donc elles regroupent des techniques nécessaires, utiles, considérées comme une ressource pour manipuler l'information, en particulier les ordinateurs, programmes et réseaux, pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre et la retrouver.

Dans le domaine managérial en entreprise, le marketing est l'activité qui renferme l'ensemble des stratégies visant la vente ou la reconnaissance d'un produit ou d'un service d'une entreprise et la Gestion des Ressources Humaines (GRH) quant à elle, elle gère toutes les stratégies visant la mobilisation et le bien être des employés au sein de l'entreprise.

Les TIC sont les outils qui ont permis dans un premier temps de passer de l'ère manuelle à l'ère automatique. La révolution entraînée par l'utilisation des TIC a été de changer les modes de communication dans l'entreprise en effet elles sont à la base de l'économie du savoir. Elles permettent de stocker, traiter et diffuser un volume croissant de données rapidement et à moindre cout et elles sont une source de plus en plus importante de gains de productivité

Section 2. Les applications des Tic dans l'entreprise

Les TIC regroupent l'ensemble des outils de communication apparus ces dernières années essentiellement dans le domaine de l'informatique. Cela peut comprendre les machines, les logiciels, Internet, Intranet, les CD-ROM et DVD-ROM ...etc.

Par exemple, une entreprise internationale peut avoir un logiciel avec des modules transnationaux tandis que d'autres seront nationaux. Ainsi elle pourra facilement adapter sa GRH aux différentes législations nationales. Ce type de logiciel ne concerne pas uniquement les PME, PMI, mais il s'étend vers les grandes entreprises.

Ce terme peut également désigner des techniques telles que les Groupware et ses composants, Worgkflow, l'architecture client-serveur, mais il englobe aussi les messageries vocales, les visioconférences...etc.

1 NGASSI NGAKEGNI, Ghynel. - Impact des TIC sur le tissu productif des biens et services au Maroc, p.117.
URL : www.linkedin.com/pub/ghynel-ngassi-ngakegni/23/654/485, Consulté le : 27/12/2015.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

1. La communication :

1.1 Internet : Le réseau Internet (le réseau des réseaux) (de l'anglais International Network) est un réseau informatique mondial composé de réseaux de télécommunications et d'ordinateurs permettant l'échange de données électroniques.

La langue commune parlée par tous ces ordinateurs est le protocole TCP/IP (Transport Control Protocol/Internet Protocol).

Selon Marie-France l'internet présente : « *un ensemble d'ordinateurs interconnectés entre eux par des câbles, liaisons téléphoniques, infrarouge...et communiquant avec le même langage grâce au réseau informatique* »¹.

Il est fondé sur les technologies avancées d'information, de l'informatique et de télécommunication. L'information est répartie sur des milliers d'ordinateurs, reliés entre eux grâce à un jeu de protocole qui permet de passer de l'un à l'autre de manière permanente, permettant, ainsi, une facilité d'accès à l'ensemble des systèmes d'exploitation. L'internet peut être défini comme « *Un ensemble de réseaux IP interconnecte (noyau internet) ou comme un ensemble de réseaux connectés à ce noyau par au moins un type de service, par exemple, le courrier électronique* »².

1.2.1 Parmi les différentes applications de l'internet on a :

a) **Le Web ou World Wide Web:** « *sa naissance était au début de 1990, le Centre d'étude et de recherche nucléaires, le CERN, dont le siège est situé à Genève en Suisse, lance le World Wide Web (WWW) pour permettre aux chercheurs d'échanger rapidement des informations textuelles y compris des images fixes ou animées et du son* »³. C'est la partie la plus attractive de l'internet et celle qui l'a rendu populaire. Le Web est un service, un moyen d'obtenir de l'information en provenance de divers ordinateurs. Il permet la circulation de tout type de document (textes, images, sons et vidéo).

1 BELKHIRI, Ali. - op-cit, P39.

2 SAADOUN Mellissa, 1998 «Avec temps», édition d'organisation, Paris, P143

3 LANDREA, Marie-France, 1998- présentation d'internet : Internet et le Word Wide Web, Paris, p. 6.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

Les documents répartis sur des centaines de serveurs de par le monde demeurent accessibles, instantanément et en permanence, à toute personne disposant d'un accès internet quel que soit le système d'exploitation utilisé.

Ces informations sont de plus en plus constamment remises à jour et l'utilisateur disposé ainsi toujours de la dernière version en ligne. Pour accéder aux serveurs Web, un logiciel de navigation est indispensable. Il permet d'effectuer une demande par l'intermédiaire d'une adresse (URL) et de lire le résultat de cette recherche.

- b) **Le courrier électronique ou l'E-mail** : La messagerie électronique permet, avec un logiciel courrier, d'envoyer tous types de documents numériques d'un ordinateur à un autre en quelques secondes.
- c) **Le transfert de fichiers (FTP)** : Pour profiter de toutes les ressources du Web, il est nécessaire d'être bien équipé en logiciels. Il est possible de télécharger ces logiciels directement sur le net en utilisant un programme de transfert de fichiers ou FTP (File Transfert Protocol). Il est possible également de télécharger des documents (supports de cours par exemple).
- d) **Les forums de discussion ou les News Groups** : Il existe un nombre très important de groupes de discussion s'intéressant à tous les sujets possibles. Chaque forum est centré sur un thème particulier et dicte ses propres règles qu'il faut bien lire avant de s'inscrire. Les listes sont modérées c'est à dire que les courriers sont filtrés. Le modérateur vérifie que les messages proposés correspondent au thème de la liste, les publicités commerciales sont interdites. *« C'est un outil très utile pour les collaborateurs qui peuvent ainsi demander, à leur supérieurs hiérarchiques ou à d'autres professionnels interne ou externe de l'entreprise, des conseils, échanger des ressources, des expériences ou proposer des projets collectifs »¹.*

2.1 Intranet : C'est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle qui utilise les mêmes protocoles qu'Internet. Parfois, le terme se réfère uniquement au Site web interne de l'organisation, mais c'est souvent une partie bien plus importante de l'infrastructure informatique d'une organisation. Dans les grandes

¹ Présentation des forums de discussion, URL : www.pedagene.creteil.iufm.fr/internet/definit.htm consulté le 25/01/2016

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

entreprises, l'intranet fait l'objet d'une gouvernance particulière en raison de sa pénétration dans l'ensemble des rouages des organisations, et de la sécurité nécessaire à sa circonscription à l'entreprise.

«Dans son sens original et le plus restrictif, le terme intranet désigne la transposition des standards, des protocoles et des outils en vigueur dans l'internet public au sein des réseaux locaux privés d'entreprise».¹

L'intranet désigne aussi un réseau à usage privé utilisant tout ou une partie des technologies ou infrastructures d'internet pour transporter et traiter les flux d'information interne d'un groupe.

ANGLEBERT Joseph la définit de la manière suivante « *C'est l'ensemble de moyens nécessaires pour transporter et traiter un flux d'informations à un groupe fermé d'utilisateurs identifiés en utilisant les mêmes protocoles et services que l'internet* »², c'est la version privée, au sein même de l'entreprise et cela permet d'avoir une messagerie et une diffusion d'informations internes.

2.1.1 Parmi les avantages de l'intranet, on a :

- a) **Travail des employés** : L'intranet aide les employés à trouver et à visualiser rapidement des informations dans des documents électroniques et des applications pertinentes dans leurs domaines de compétences. Via une interface plus légère et plus intuitive. Les utilisateurs peuvent accéder aux données de n'importe quelle base de données qu'une organisation veut rendre disponible.
- b) **Communication** : L'intranet est un puissant moyen de communication à l'intérieur d'une organisation, verticalement et horizontalement. Il permet d'améliorer le service rendu aux salariés même s'ils ne se retrouvent sur le même site géographique.
- c) **Organisation et business** : L'intranet est aussi utilisé comme une plateforme pour développer et déployer des applications de support aux transactions informatiques utilisées à des fins financières et décisionnelles.

¹ COURBON Jean-claude, TAJAN Silvére, 1999 <Groupwar et intranet>, édition Dunod, Paris, P112.

² ANGLEBERT, J. et al. 2001 - TCP/IP Internet/Intranet/Extranet. In : institut de la Gestion publique et du développement économique, Novembre, p. 204.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

3.1 Extranet :

C'est un site interne dont quelques-unes des pages ou toutes les rubriques sont accessibles par un mot de passe et c'est un réseau du type internet dont la liste de sécurité est externalisée.

Ce système permet par exemple de se limiter à la consultation des informations confidentielles aux clients, distributeurs ou abonnés, ou contrairement de l'intranet qui reste tourné vers l'entreprise et ne permet pas de s'ouvrir vers ses partenaires extérieures.

Pour ANGLEBERT Joseph l'extranet « *C'est l'ensemble de moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés* »¹, L'extranet permet donc de s'approprier les outils d'internet tout en développant une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôle les problèmes de sécurité.

Un réseau extranet est géré par un organisme ou une entité externe aux utilisateurs, l'entreprise héberge souvent son système d'information. C'est donc une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires situés au-delà du réseau dans le but de faciliter et de fluidifier la Gestion des Compétences.

3.1.1 Parmi les avantages de l'extranet, on trouve :

- _ L'extranet offre la possibilité d'ouvrir l'internet à l'extérieur à destination de tiers à l'entreprise telle que des clients ou fournisseurs
- _ Le salarié peut formuler aux équipes de gestion du personnel ses demandes de congés ou demandes de formation
- _ permet la confidentialité des données a relation avec les clients ne peuvent pas de limiter à la simple exploitation du Web en tant que vitrine commerciale c'est pourquoi l'extranet a pour envisager et synergies afin d'organiser les applications nombreuses, qu'ils s'agissent de communication, de recrutement,...

2. La gestion des données :

Customer Relationship Management CRM :

Le CRM (Customer Relationship Management) ou la gestion de la relation client peut être définie comme « L'ensemble des moyens mis en œuvre, organisationnels. technique, humain pour gérer cette relation d'un nouveau type avec le client ».²

1 LANDREA, Marie-France, po-cit P6.

2 MEKHACHİ Karim. 2000 « E-économie ». Édition d'organisation, paris, p28.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

Autre, le CRM désigne « un système regroupant un ensemble de logiciels et de base de données permettant de suivre l'historique du comportement d'un client, et de proposer, entre autre, des actions commerciales individualisées »³.

Donc, l'objectif du CRM est de créer une relation unique et personnelle avec chaque client « l'axe principal est le client », c'est-à-dire le client représente le véritable patron de l'entreprise, qui d'un simple clic de souris, peut lancer une commande. Ce nouveau canal d'échanges entre client et fournisseurs, s'ajoute à ceux déjà existants: vente directe, via un distributeur, par téléphone, dans des boutiques... Il reste alors très important de coordonner ces divers moyens d'interaction, afin de disposer d'informations pertinentes et surtout homogènes sur chaque client.

Sur le plan fonctionnel, la gestion de relation client est organisée en trois domaines : *Opérationnel, analytique et collaboratif*

- *L'opérationnel implique l'automatisation des processus qui touchent les départements en contact avec les clients via les différents canaux de distribution (commercial, marketing) .Il coordonne trois services fonctionnels de l'entreprise qui sont les suivants ;*
 - Marketing pour la préparation et le suivi des campagnes publicitaires ;
 - Ventes par l'établissement de catalogues, de devis et de prise de commande ;
 - Service pour la maintenance par la télé-intervention ou l'intervention physique, la facturation en ligne et l'historique par client

Ce domaine vise à faciliter la coopération entre les différents canaux de communication de l'entreprise qui sont en interaction avec les clients.

- *L analytique, permet d'effectuer des analyses sur l'ensemble des données clients, vise à contribuer à la conception d'une stratégie orientée client, à déduire un plan d'action pour fidéliser les clients et en conquérir d'autres Le CRM analytique concerne les fonctions marketing et ventes et prend en compte les missions suivantes :*
 - Segmentation du marché ; -Valorisation du capital client ;
 - Modélisation et stimulation de la stratégie marketing,
 - Suivi des indicateurs clés comme le chiffre d'affaires et parts de marché ;

Le domaine du CRM est lié aux applications décisionnelles comme le Datawarehouse et le Datamining.

3 <https://fr.scribd.com/doc/50266373/Impact-des-TIC-sur-les-perf-d-entreprise>, consulté le 12/01/2015

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

Le Datawarehouse II s'agit d'une application orientée métier, regroupant les données issues de diverses applications de production II peut être défini comme étant une collection de données orientées sujet, intégrées. et répertoriées selon un historique. L'objectif du Datawarehouse est de centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent. En fait, c'est un entrepôt de données qui représente un système d'aide à la prise de décision. Pour centraliser et automatiser le traitement des informations, le système décisionnel occupe généralement, selon les besoins de chaque entreprise, trois fonctions primordiales :

- L'extraction des données cette phase est celle du nettoyage des données pour éviter toute redondance Pour le faire, on utilise un outil appelé ETL (Extraction Transfert Loading) qui permet, non seulement, de récolter les données éparses, mais, également, de les transformer
- Le stockage de données il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin de parvenir à la constitution d'un schéma relationnel Ce qui induira la prise de décisions stratégique.
- Le reportage de données : en anglais reporting, c'est la phase visible de l'iceberg décisionnel. Les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisées et en fonction des besoins de chacun.

Le Datamining : Le datamining est un <<processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions technique et stratégiques>>¹.

Donc, le datamining correspond à l'ensemble des tactiques et méthodes qui, à partir des le pouvoir de prédiction soit satisfaisant. Son utilité est grande lorsque l'entreprise possède un grand nombre d'informations stockées sous forme de base de données.

Une de datamining sera réalisées après avoir, élaboré un entrepôt de données (Datawarehouse). Les applications de datamining sont nombreuses. Elles concernent les grandes distributions, la vente par correspondance, les opérateurs de télécommunication, les assurances et banques, ...etc.

Le domaine majeur où le datamining a prouvé son efficacité est la gestion de la gestion de la relation client. Il permet, par une meilleure connaissance de la clientèle à l'accroissement des ventes.

- *Et le collaboratif*, met en œuvre les technologies de travail de groupe. Il vise à bien maîtriser l'exécution des commandes passées par les clients. Pour ceci,

¹ GOVARE Virginie, mai 2002, <<L'évolution du travail avec les nouvelles avec les nouvelles technologies d'information et de communication>> NTIC, P12.

il coordonne les activités de trois services fonctionnels des l'entreprise à travers le partage des données. Ces trois services :

- Comptabilité clients pour le contrôle des en-cours ;
- Ordonnancement de la fabrication pour assurer la disponibilité des pièces et des produits finis aux dates convenues en planifiant les activités de fabrication ;
- Ventes pour accéder à des places de marché et en prévoir les parts.

D'une manière générale, le CRM cherche à définir un nouvel équilibre dans les moyens utilisés (réseau, centre d'appel, internet vers le E-CRM « internet+CRM »), tout en optimisant l'automatisation des forces de vente et en s'ouvrant sur le commerce électronique. Ce dernier représente un outil du système de CRM, il s'agit de l'achat et de la vente en ligne par sites internet. Plus précisément, c'est l'ensemble des transactions commerciales s'appuyant sur des réseaux de télécommunication.

3. Echange de Données Informatisées (EDI) :

Il s'agit « De système d'information associés à plusieurs entreprises devenant partenaires, ce sont des systèmes d'information globaux »¹.

L'EDI est le transfert de données structurées par des moyens électroniques entre les ordinateurs de partenaires de cet échange, sur la base de « messages » normalisés, prédéfinis par les partenaires. Les données sont déterminées par un format, une codification et une définition précise Ces données peuvent être combinées selon une grammaire pour donner des « données composites » ou des « segments » eux-mêmes constitutifs des « messages ».

L'EDI se distingue d'un envoi de fichier classique via la messagerie par les aspects de structuration et de normalisation des données. Un exemple de FED! Est le formulaire de production d'une pièce dans une entreprise et hors entreprise. Ce formulaire est complété selon un protocole préétabli et suit l'élaboration de la pièce dans ces différentes phases de conception dans chaque entreprise.

Les effets attendus de l'EDI sont d'une part, une plus grande productivité de l'organisation administrative ainsi que la réduction des délais dans la gestion de la trésorerie ou des stocks, et d'autre part, un échange multiple et une communication de l'information

¹ PATERYON Emmanuel-Arnaud, Robert SALMON. 1996 « Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise » p35.

structurée sans modification, aussi bien aux partenaires qu'à l'administration d'où une plus grande réutilisabilité des données.

4. L'intégration matérielle :

Elle relève de la centralisation des outils sur lesquels les opérateurs vont venir travailler à distance. Les opérateurs ne disposent pas d'outils et des données sur leur poste de travail individuel ; tout est concentré sur des serveurs informatiques distants aussi bien les outils que les données.

_ Groupware

« Le groupware est un processus intentionnel de travail en groupe (*group*), processus intégrant les outils logiciels (*ware*) nécessaires pour l'assister». ¹⁴ Cela se précise par les dimensions humaines et organisationnelles d'une part (*groupe processus*), et les technologies (*software tools*) du groupware d'autre part.

Et selon l'AFCECET « Le *groupware* est un ensemble de techniques/méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs séparés ou réunis par le temps et l'espace, à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à Informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe ». ²

Messagerie électronique, forum de discussion, visioconférences, vidéoconférences, réunions électroniques, agenda électronique partagé, sont les principales technologies de groupware utilisées actuellement au sein des entreprises par des équipes engagées sur des projets communs,

- *La messagerie électronique*: Tout d'abord, il convient de distinguer entre messagerie électronique et courrier électronique, utilisé souvent de manière indifférente. La messagerie électronique est une infrastructure conjuguant informatique et télécommunications dans le but de faire circuler des informations de diverses natures entre des postes de travail. Quant au courrier électronique, il désigne un moyen par lequel une personne peut envoyer à ses correspondants des messages, ou bien des textes accompagnés de fichiers. Il s'agit d'un mécanisme identique à celui du courrier postal, qui peut comporter annexes ou paquets joints,

1 SAADOUN Melissa, « Technologies de l'information et management », édition Hermès Science Publicanon. Pans, p45.

2 BRIFAUT Jean-Pierre. 2004. « Processus d'entreprise pour la gestion ». Édition Lavouaer. Paris. P 70.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

- *Le forum de discussion électronique* : C'est le partage de l'information au sein d'un groupe d'individus via internet, sur un sujet donné. Il est utilisé spécialement pour les informations à faible durée de vie. Il permet de susciter la discussion et d'échanger le savoir-faire.
- *Visioconférence* : Elle consiste à mettre en communication des groupes de personnes éloignées qui peuvent ensuite conduire une réunion à distance. La visioconférence propose un environnement dans lequel les participants, dans leur salle respective, s'entendent et se voient sur un moniteur vidéo, grâce à un système de télécommunication qui fait appel à des lignes RNIS. Il s'agit bien d'une technologie d'aide au travail de groupes éloignés. En raison de son coût et de son aspect technologique, ce mode de communication est réservé aux grandes entreprises, car il permet de limiter les déplacements des cadres et de diminuer les frais généraux des sociétés,
- *Vidéoconférence* : Elle permet à deux personnes de s'appeler en utilisant leurs microordinateurs et de travailler en commun avec une disposition du son et de l'image vidéo du correspondant, ce qui permet d'échanger et de partager des documents, voire des applications. L'appel se fait avec une interface représentant un combiné téléphonique, dès que la liaison est établie, les correspondants peuvent se voir et s'entendre en utilisant des outils de collaboration comme le bloc note partagé (feuilles blanches sur lesquelles ce qui est écrit ou inséré par l'un est immédiatement répercuté sur l'écran de l'autre) La discussion peut porter alors sur un dessin partagé. Ces supports constituent des compléments pour la discussion verbale.
- *Réunion électronique* : une réunion électronique se déroule dans une salle spécialement aménagée à cet effet. La disposition est en forme «U » où chaque personne dispose d'un clavier et d'un écran encastré dans la table de travail, leur permettant de parler et d'échanger comme dans une réunion conventionnelle. A la base de U se trouvera un grand écran avec un système de projection permettant à l'ensemble des participants de voir les résultats en cours d'élaboration par le groupe,
- *Agenda électronique partagé* : Il consiste à tenir chaque jour un emploi du temps au sein d'un logiciel partagé avec d'autres collaborateurs. Il permet à chacun de consulter la disponibilité d'un partenaire, quand on le veut où que Ton se trouve. Il devient possible, alors, de dégager les créneaux pendant lesquels plusieurs personnes vont synchroniser pour un rendez-vous à un endroit donné comme une réunion par exemple.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

Les technologies de groupware assurent, pour permettre au travail collaboratif d'aboutir à ses objectifs qui sont des mécanismes inhérents aux organisations humaines : la coordination, la coopération et la communication. Ces trois mécanismes sont les concepts clés des sciences de l'organisation qui caractérisent une forme de structure qui s'impose comme la plus complexe : l'équipe. L'équipe est un ensemble de personnes coopérant à la mise en place d'une action particulière. Mais, dans un environnement, où la division du travail est toujours omniprésente, les idées, même les meilleures, restent sans valeur si les individus ne savent pas communiquer entre eux et s'ils ne veulent pas travailler en équipe. Or, de nos jours, le travail d'équipe est une nécessité, c'est un outil stratégique majeur qui doit être développé et affiné car il accroît le savoir. Celui-ci constitue le seul actif durable de toute entreprise et de toute administration.

C'est donc de la capacité de l'équipe de collecter et de gérer le savoir que dépendent la survie et la réussite de l'organisation.

A cet effet. Le groupware véhicule un nouveau modèle de travail qui s'oppose au modèle traditionnel basé sur les structures hiérarchiques souvent cloisonnées. D repose sur le travail en équipe pluridisciplinaire. Il permet l'alliance d'une équipe et d'une technologie dans le but de capitaliser les connaissances et d'optimiser ainsi le temps. En effet, l'utilisation pertinente de groupware permet de gérer le temps régissant l'action collective, celui de la motivation et de la flexibilité. De même, il prend en charge le temps individuel, celui de la réactivité et de la décision individuelle.

5. Entreprise Application Intégration (EAI) :

L'EAI consiste à créer des relations entre les applications. Le programme des solutions

EAI :

- L'interface différentes applications d'une manière facile;
- La gestion des échanges à partir d'une plate-forme unique ;

Le développement étape par étape ;

Il s'agit de créer un plateau entre les différents progiciels de l'entreprise. Les nouveaux projets d'EAI proposent une plate-forme située au cœur du réseau et qui centralise au sein d'un même référentiel les liens et les interactions entre les applications.

L'EAI permet de favoriser les échanges avec des sites distants et d'optimiser les flux d'informations avec les partenaires pour optimiser la chaîne logistique ou le réseau de distribution. La solution EAI offre aussi une modélisation des processus de conception, ainsi que le positionnement du client au centre du système d'information en lui fournissant l'ensemble des fonctionnalités et des données dont il a besoin au moment où il en a besoin.

Elle conditionne une fluidité des échanges d'informations, une réactivité et un potentiel d'adaptation important face *au* changement.

6. Entreprises Ressource Planning (ERP) :

L'ERP *entreprise ressource planning*; en français *progiciel de gestion intégré*. « Les ERP sont des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : les achats, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques »¹.

Ces logiciels représentent une étape essentielle dans le mouvement continu d'intégration des systèmes d'information de gestion

Donc, L'ERP est une application informatique qui permet de centraliser et de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant diverses fonctions dans un même système.

Il offre une plus grande efficacité opérationnelle, une productivité accrue et une réduction des coûts de gestion de l'information.

Pour bénéficier de l'application ERP, le système applicatif doit répondre aux caractéristiques suivantes :

- Provenir d'un éditeur unique de progiciel ;

1 QUELENNEC Claude. 2007 « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier. Paris, p 17.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

- Garantir à l'utilisateur l'unicité de l'information, assurée par l'intégration de la structure de la base de données à partir de chacun des modules, même pris individuellement ;
- Assurer une mise à jour en temps réel de l'ensemble des modules concernés par la modification de l'information ;
- Garantir une totale traçabilité des opérations de gestion assurée par la piste d'audit ;
- Couvrir tout ou partie du système d'information de l'entreprise.

L'origine d'un projet ERP est souvent liée soit à un besoin ou à une volonté d'harmoniser les pratiques du métier : les besoins, comme lors d'une fusion ou quand les obligations légales sont trop importantes pour le SI en place et la volonté d'harmoniser, on l'a retrouve dans le cas d'entreprise qui a eu recours au mode de croissance externe et qui se retrouve avec le poids d'une histoire qui pèse sur ses modes de fonctionnement car l'efficacité de l'entreprise souffre dans les relations entre les différentes géographies à l'international par mauvaise compréhension du fonctionnement de l'autre.

Les processus primordiaux d'entreprise pris en compte par les éditeurs de progiciel

ERP sont les suivant :

- Processus comptables et financier : comptes clients et fournisseurs, trésorerie, gestion des investissements...etc;
- Processus de supply chain : le processus supply chain s'étend vers la notion de pilotage opérationnel des événements qui vise essentiellement des opérations logistiques, à faire remonter des anomalies pour évaluer les options d'arbitrage et déclencher les actions correctives, bien sûr en s'appuyant sur des outils informatiques. Le processus supply chain comprend le processus de planification et d'opérations pour l'approvisionnement, la fabrication et l'expédition associé aux processus de traitement des commandes et de facturation clients....Etc ;
- Processus de service clients ;
- Processus de gestion de la force de vente ;
- Processus de gestion des ressources humaine ;
- Processus de maintenance des usines et équipement ;
- Processus de gestion des projets.

La modélisation des tâches

Le workflow :

« Le workflow désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus d'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminée (ou routée) d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies ». ¹

Trois concepts fondamentaux émergent de cette définition :

- Les routes qui servent à l'organisation des flux d'information et de document ;
- Les rôles qui exécutent ces tâches ;
- Les règles qui servent à formaliser la coordination des tâches et des rôles.

Selon la définition donnée par CIGREF « Un *workflow* est un outil informatique dédié à la gestion des procédures. Cet outil définit, gère et exécute des procédures en exécutant des programmes dont l'ordre d'exécution est prédéfini dans une représentation informatique de la logique des procédures. Une procédure est un ensemble coordonné d'actions ou d'opérations qui sont reliées en série ou en parallèle, dans le but d'atteindre un objectif commun » ².

Les applications de Workflow permettent la circulation automatique des documents, leur traitement dans les délais prescrits par les opérateurs tout au long des différents processus et un feed-back rapide à l'opérateur concerné. L'information finale est stockée dans une base de données et retournée à l'émetteur pour information et action éventuelle. A titre exemple, ce type de technologie peut s'appliquer aux demandes d'achat, aux demandes de prestations internes (fournitures), aux demandes de congés et de formation... Cette application sert également au transfert de documents entre équipes distantes travaillant dans le cadre de groupware.

1 SAADOUN Melissa, <<avec le temps>>, Op.cit, P122.

2 BRIFAUT Jean Pierre, Op.cit, P69.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

La mise en place d'un workflow a pour but, à travers la modélisation préalable du processus, la coordination entre les activités et les rôles nécessaires à l'accomplissement du processus et réduit les délais en accélérant la transmission de l'information et contribue ainsi à l'accroissement de la productivité et à la réduction du coût.

On distingue généralement quatre catégories de workflow :

- le workflow de production, qui correspond à la gestion des processus de base de l'entreprise. Les procédures supportent peu de changements dans le temps, et les transactions sont répétitives. On peut y trouver par exemple la production de contrats d'assurance, la gestion de litiges, la gestion de réclamations clients, etc. ;
- le workflow administratif, qui correspond à tout ce qui est routage de formulaires ; basé en général sur une infrastructure de messagerie ;
- le workflow ad-hoc, pour la gestion des procédures non déterminées ou mouvantes ;
- le workflow coopératif, gérant des procédures évoluant assez fréquemment, et liées à un groupe de travail restreint dans l'entreprise.

Section 3. Les étapes de l'intégration des NTIC dans les entreprises :

Avant d'entreprendre toute démarche pour l'intégration des technologies de l'information et de la communication, il s'avère essentiel de savoir où se situe l'entreprise par rapport à cette implantation, l'émergence des Technologies de l'information et de la communication par toute entreprise passe par des phases dans lesquelles certains paramètres doivent être pris en considération et certaines étapes doivent être respectées :

1. Les étapes d'intégration :

1.1 Etape de l'adoption : pour l'entreprise, la décision de se lancer dans l'intégration d'une installation des NTIC en sein de ses fonctions représente un grand pas qu'il faut entreprendre avec prudence.

Cette étape comporte des risques auxquels l'entreprise devra porter une grande réflexion avant la mise en œuvre de sa stratégie, elle devra se mettre d'avantage au courant du changement des technologies en identifiant les meilleures décisions à prendre.

Plusieurs études de terrain ; ont montré la nécessité de prendre des décisions favorables sur l'adoption des technologies de l'information, parmi elles on a celle de Bouloc Pierre : « *Si une bonne utilisation des technologies de l'information apportera aux domaines de l'entreprise où elles ont une utilité, un avantage concurrentiel évident, à l'inverse une mauvaise maîtrise de la démarche la condamnera inévitablement à une dérive de ses*

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

investissements, desservant ainsi son objectif stratégique »¹ Ce qui affirme donc que si l'implantation des NTIC n'a pas été menée avec une bonne réflexion stratégique ainsi que des décisions favorables elle pourra être néfaste pour l'objectif de l'entreprise.

1.2 Etape de l'introduction : la phase de l'introduction met en évidence que, pour démarrer avec réussite, l'entreprise a besoin de se renforcer, recycler et de former de manière temporaire son personnel. C'est une démarche qui paraît difficile concernant la sécurité de l'emploi ou bien les dispositions qu'on a pu prendre en matière de formation, à cet égard la direction générale doit être à jours en ce qui concerne le management des technologies notamment la manière de prise de décision au cours de la phase d'adoption.

De ce fait, l'introduction et l'implantation des TIC dans l'entreprise ne sont qu'une des phases initiales du projet.

1.3 Etape d'apprentissage permanent : Cette phase vise à travers un programme d'accompagnement au niveau de l'organisation à résoudre les différents problèmes d'installations de façon continue et à une adaptation permanente. En effet l'association des utilisateurs dans la conduite des projets est un élément important favorisant l'émergence des NTIC.

Bérard Denis affirme que : « *Bien souvent, les utilisateurs des outils TIC jouent un rôle clé qui permet d'orienter les outils vers des usages innovants et performants, non prévu dans le projet initial* »². Pour cet auteur, la qualité des usages des TIC dépend des interactions entre les utilisateurs qui les emploient selon le besoin en faisant évoluer leur méthode de travail ou encore la compréhension de ces usages par les utilisateurs avancés qui émergent du terrain pour faire évoluer les outils.

1. **Etape de la diffusion** : Cette phase s'explique par la qualité du management en introduisant une réflexion collective et le partage sur l'organisation de l'information. **Doreau Frédéric**³ est un des auteurs qui préconise un modèle de fonctionnement implicite qui fait appel à plus d'autonomie dans la prise de décision et à une coopération qui donne une place aux outils de partage de l'information.

L'ensemble de ces étapes met en lumière l'importance de l'intégration des NTIC au sein de l'entreprise dont l'émergence dépend des compétences et des actions engagées par cette

1 BOULOC, Pierre. 2003, - Les NTIC comment en tirer profit ?exemples dans l'agroalimentaire. - Paris, p.31.

2 BERAD, Denis. 2002, - Impact des TIC sur le travail et son organisation. In : France, p. 9.

3 DOREAU, Frédéric. , Mars 2001 - Système régionale étude sur l'impact des technologies de l'information et de communication (TIC) dans les organisations. - Paris, p. 8.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

dernière pour les améliorer, du contexte managérial et des relations qui peuvent se créer entre les différents utilisateurs en implantant de nouveaux esprits de travail.

En ce qui concerne l'approche de diffusion, pour Rogers « *l'analyse de l'adoption d'une innovation technologique ne se mesure qu'au moment de sa diffusion, c'est-à-dire sans prêter attention à l'étape de la conception du produit qu'elle étudie.*

*Cela revient en fait à mesurer l'impact de l'adoption en étudiant les changements opérés dans les pratiques».*¹

2. Les moyens de l'intégration des NTIC :

Pour bien mener un processus d'intégration des NTIC, les entreprises doivent rechercher des compétences nécessaires pour conduire un projet. La notion du capital humain durant ces derniers temps a accéléré la réflexion autour de la place de l'homme dans l'entreprise et son management et autour de la question des compétences et leur production.

3. Les ressources humaines :

*« L'élément humain, toujours au centre des préoccupations organisationnelles, devient, donc, l'acteur autour de qui va s'opérer cette adaptation »*²

En trouvant dans les moyens d'intégration pour les ressources humaines deux points :

a) Le choix des ressources :

Le choix des compétences dans les entreprises est souvent fait dans l'optique d'être capable de faire évoluer l'outil. L'acquisition de compétences peut se faire par recours à des prestataires externes, mais la volonté de maîtrise des outils force à l'internalisation des compétences. Mais également le DRH peut investir en termes des ressources humaines en leur assurant des formations qui vont leur permettre l'implication et de voir clairement la notion des TIC et les changements subit par ces derniers afin d'assurer leur adéquation aux besoins et ainsi de leur utilisation et leur appropriation.

b) La valorisation du personnel

Le salarié doit accompagner le changement par la formation aux outils mis en place, en effet il acquiert des compétences nouvelles, et peut effectuer des tâches à plus forte valeur ajoutée. Même dans les industries de main d'œuvre, le personnel se réduit mais est de plus en plus qualifié et mieux rémunéré, ce qui permet l'accroissement de la valorisation du capital humain de l'entreprise, des outils qui peuvent devenir eux-mêmes vecteurs de formation.

1 NAFA, Aziz. 2011 - Appropriation des TIC par les jeunes entrepreneurs Algériens : enjeux et perspectives. In : Issu, V.1, N°4, Alger, p. 61.

2 PERRETI, Jean-Marie. 2006 - Tous DRH : Les responsabilités ressources humaines des cadres et des dirigeants, Paris, p. 22.

Chapitre 1 : les TIC dans les organisations

Lorsque tous les moyens sont mis à la disposition du salarié, il sera autonome pour poursuivre en permanence ses apprentissages. La formation joue un rôle d'orientation des efforts de compréhension des acteurs et d'homogénéisation du niveau des savoirs dans les équipes de travail. « *La formation a donc un rôle politique et stratégique. Former des citoyens responsables éclairés et actifs et des spécialistes hautement qualifiés* »¹. Former la relève pour assurer l'avenir, le capital humain joue un rôle majeur c'est pour cette raison que chaque entreprise doit revoir son engagement vis-à-vis de l'enjeu du capital humain afin d'éviter la pénurie de compétences qualifiées.

La création d'avantage comparatif par les ressources se recentre vers la capacité d'un pays à valoriser des ressources humaines et à en faire un élément différenciateur et valorisant en comparaison aux autres pays. Il ne suffit plus d'avoir des richesses particulières pour construire un avantage par rapport au reste des pays, mais cela est possible par la ressource humaine, l'intelligence et la technologie.

1 BOUKHEROUF, Belkacem., 2001 - Perception de la formation et de la construction de compétences dans les entreprises Algériennes: cas d'Algérie Telecom, Sonal gaz et Saidal. - Mémoire de Magister, Université de Tizi ouzou, p .12.

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

De plus en plus l'organisation utilise les TIC comme outil de gestion ressources humaines ainsi, PROCTER et GAMBLE ont lancé, en 2003 un site Web pédagogique dont l'objectif est d'initier les nouveaux salariés à ses rites et à son jargon, il s'agit ici de faire adhérer les arrivants à la culture d'entreprise et de permettre une intégration rapide et efficace au groupe.

On voit aussi apparaître les blogs dans le paysage des organisations, à l'origine, le blog est un journal intime diffusé sur le net, il se compose généralement de petits articles relatant la vie intime d'une personne, ses voyages, ses lectures, ses opinions sur un sujet donné...etc.

En interne, on trouve les blogs d'information qui permettent d'informer le personnel sur la vie de l'entreprise et son environnement, les blogs de discussion et les blogs collaboratifs pour faciliter la communication et les échanges entre collaborateurs (d'un même projet ou d'un même service).

En externe, on trouve les « blogs CV » sont de plus en plus répandus, ils permettent aux candidats à l'embauche de donner l'avantage de renseignements que ceux impliqués dans un curriculum vitae classique.

On peut aussi utiliser les TIC, et plus précisément l'intranet, pour favoriser le recrutement interne (passer l'annonce d'un poste vacant sur l'intranet) et pour favoriser le développement des connaissances pédagogiques de tous les collaborateurs sur le métier principal de l'entreprise.

Les TIC ont aussi permis le développement de logiciels de gestion des ressources humaines et de gestion des plannings dans les entreprises. Ils deviennent donc supports et des facilitateurs pour la fonction ressource humaine en permettant de gérer les plannings des congés des salariés, les remplacements et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences existantes au sein de l'entreprise et de protéger la capitale connaissance. Ils favorisent donc le développement de la culture d'entreprise et le sentiment d'appartenance à un groupe de travail

Section 1. : L'impact des TIC sur la GRH :

La GRH a beaucoup évolué durant ces dernières années, élargissant son champ de compétence au fur et à mesure, jusqu'à occuper aujourd'hui une position stratégique dans l'entreprise. Un phénomène émergent tend alors à consolider cette position. En effet, les Technologies de l'Information et de la Communication occupent à l'heure actuelle une place

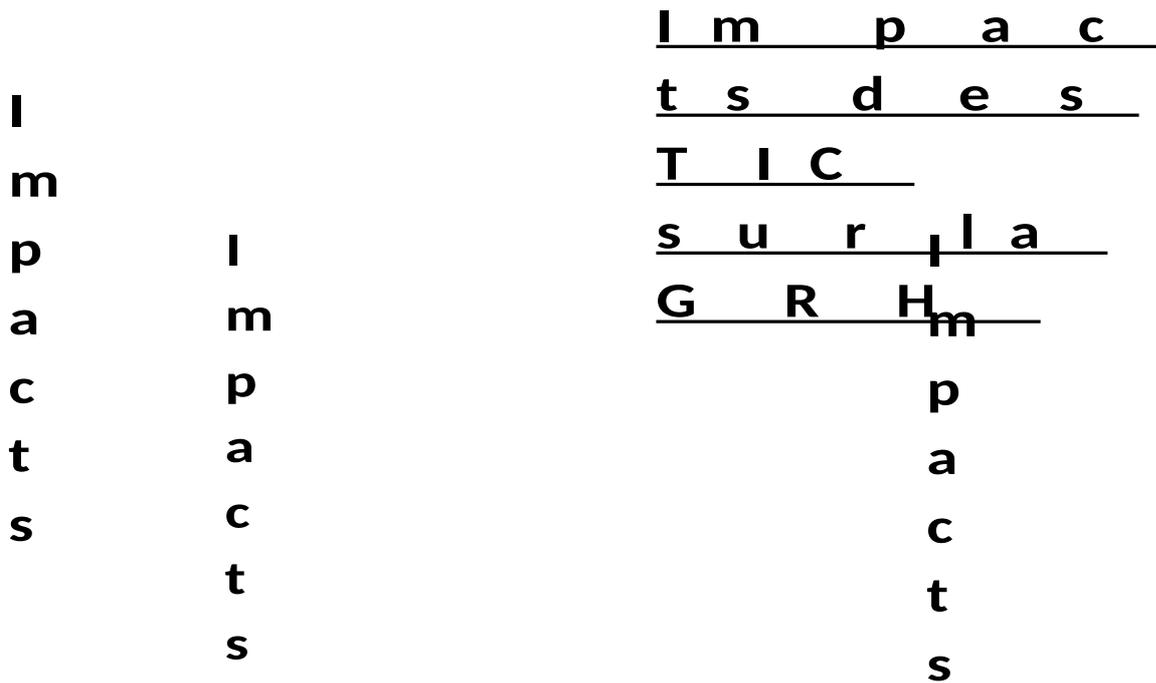
Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

prépondérante, non seulement concernant l'entreprise dans sa globalité, mais aussi et surtout au sein d'un nombre croissant de directions des Ressources Humaines.

De façon générale, nous pouvons résumer l'impact des TIC sur la GRH au travers de trois niveaux qui sont :

Impacts opérationnels ; Impacts transactionnels (ou relationnels) et Impacts transformationnels.

Figure n°1 : les niveaux d'impact des TIC sur la GRH



Source : selon la lecture de la revue Florence Laval, 2007, management et avenir P23

1. Les impacts opérationnels :

Activités opérationnelles et administratives (gestion des congés, des absences, des salaires...) ce qui se matérialise par la mise en place d'un SIRH (Système d'information des ressources humaines).

Un **Système d'Information Ressources Humaines** (SIRH) est un système gérant un ensemble de briques logicielles permettant d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer le suivi (journal.dunet.com)

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

Tableau n°1 : Pourcentage d'entreprises possédant un SIRH

2002	2003	2004	2005
40%	44%	51%	53%

Source: observatoire du e-management Dauphine Cegos

2. Les impacts transactionnels : ce qui se traduit par la mise en place des processus informatisés de recrutement (le e-recrutement), de formation (le e-learning) et de gestion de la paie.

- **Le e-recrutement** : Il consiste en un traitement automatisé des informations qui abolit les distances, et permet un recrutement plus rapide et moins cher qu'une traditionnelle campagne dans la presse quotidienne ou périodique. C'est un système flexible et proactif qui ne coûte presque rien, opérationnel vingt-quatre heures sur vingt-quatre sept jours sur sept. L'internet constitue alors un vecteur stratégique de recrutement¹.

Les progiciels de gestion de recrutement sont étroitement liés à l'utilisation d'Internet pour recruter et à son impact sur les volumes à traiter. Leurs fonctions de base couvrent en effet, d'un côté, la gestion des offres d'emploi et leur publication sur les supports en ligne et, de l'autre, la réception et le traitement des candidatures électroniques.

Parmi les avantages d'e-recrutement on a :

- Offre des outils pour traiter ces masses de candidatures. Ces outils permettent également aux entreprises équipées de capitaliser les candidatures reçues, qu'elles soient spontanées ou correspondent à une offre, en les stockant dans une base de données.
- Le déploiement de ce type d'outil est extrêmement simple et rapide, de l'ordre de quelques semaines, voire de quelques jours. Le travail de « mise en boîte »² des processus de recrutement se résume à une opération de sélection parmi une liste de paramètres préétablis.

1 : Les serveurs spécialisés de e-recrutement : www.cadreonline.com, www.jobrapide.com, www.oued-knissemploi.com, www.emaiemploi.com.....etc.

2 FONDEUR, Yannick. 2011 - Connaissance de l'emploi : quand l'informatique outil de recrutement. In : Centre d'emplois, N°76, p. 2.

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- Facilite la diffusion des offres d'emploi sur internet.
- Donne accès à un plus grand nombre de candidatures.

- **Le e-Learning(e-formation) :**

Connue également sous la nomination du E-Learning qui est la possibilité de suivre un programme de formation à distance, en auto-formation ou accompagné, de manière individuelle ou collective. Le e-Learning s'appuie sur internet et les outils multimédia pour offrir des modules de formation courts, progressifs et adaptés aux niveaux et aux besoins des apprenants.

L'e-Learning reçoit un accueil favorable des entreprises tel qu'en témoigne un sondage réalisé par le cabinet Cegos¹ auprès de DRH des entreprises. Les avantages les plus fréquemment évoqués en faveur du e -Learning sont les suivants:

1) **Pour l'entreprise :** C'est l'un des plus gros avantages du e-Learning par rapport à la formation présentielle. En effet, le e-Learning permet de :

a) **Réduction des coûts de la formation :**

L'e-formation permet de réduire le coût global de la formation et cela à partir de :

- Diminution de certains coûts associés à la formation, comme les frais de déplacement et d'hébergement ;
- Rentabilisation des applications qui sont partagées par un plus grand nombre d'apprenants ;
- Le e-Learning permet de s'assurer que le contenu de la formation et le message transmis sont identiques quel que soit le pays.

b) **Amélioration de l'image de l'entreprise :**

L'exploitation des nouvelles technologies dans la formation peut permettre à une entreprise d'améliorer son image au sein de son environnement ou de son secteur.

2) **Pour l'apprenant :**

L'apprenant de sa part aussi bénéficie d'une efficacité accrue de l'effort de formation en ligne car elle permet d'accroître l'efficacité générale de l'effort de formation pour les raisons suivantes :

- Elle est plus facilement accessible, l'apprenant pouvant se former au travail, à la maison ou de n'importe quel endroit disposant d'un accès internet.
- Son administration est plus flexible, le salarié pouvant se former quand il le souhaite sans avoir de contraintes horaires.

¹ Le groupe Cegos est l'un des leaders mondiaux de la formation professionnelle continue.

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- Elle est plus facilement adaptable aux besoins spécifiques de chacun grâce à l'interactivité de l'outil informatique. Le contenu de l'apprentissage peut être plus facilement adapté aux besoins de l'apprenant en tenant compte de son niveau et de son rythme d'apprentissage.
- Le traitement immédiat de données fournies par les apprenants pour leur permettre de réintroduire des résultats dans leur réflexion (feed-back).

3) Pour le formateur

L'e-Learning apporte également des avantages pour le formateur car il permet :

- D'enrichir de façon dynamique le contenu des formations.
 - D'évaluer plus précisément grâce à des tests en continu tout le long de l'apprentissage (évaluation des progrès en fin de module).
 - D'actualiser plus aisément le contenu pédagogique des formations.
 - Eviter les absences des collaborateurs à leur poste de travail.
 - Le stagiaire est véritablement au cœur du dispositif ; il peut choisir son rythme de progression, la fréquence de ses sessions de formation et pilote véritablement sa formation.
- **la GPEC :**

Il n'existe pas de terminologie communément admise parmi eux celle de Mallet¹ qui propose le terme générique de gestion prévisionnelle des ressources humaines.

Pour CADIN et al le succès des démarches de GPEC « *dépend de son appropriation par l'ensemble des acteurs : les salariés auxquels elle est destinée et les managers, qui y jouent un rôle essentiel pour concrétiser la démarche et parce qu'ils sont les premiers évaluateurs des compétences de leurs collaborateurs* ». ²

- **La gestion de la paie :**

1 MALLET, L., 1991(Gestion prévisionnelle de l'emploi.) Paris, p.32.

2 CADIN, et al. , 2007 – (Gestion des ressources humaines.) - Paris, p. 191.

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

La fonction RH est depuis très longtemps consommatrice d'informatique pour compter les effectifs et faire la paie. C'est même une des fonctions dont l'informatisation a été la plus ancienne.

E-Paye, la toute dernière génération de solutions pour une gestion des payes intelligente. Elle permet d'éditer les données sociales en toute sécurité, jusqu'à la génération des indicateurs sociaux. Une solution à temps réel et mutualisée, actualisée en permanence. E-Paye intègre les reporting, indicateurs sociaux et les outils de simulation de masse salariale.

Les avantages d'e-paye :

- La sauvegarde en temps réel des données sur un serveur sécurisé.
- Permettre l'application hiérarchique des lois, conventions et accords d'entreprise.
- Gestion des particularités multi-entreprises et multi-établissements.
- Planification des échéances et rétroactivité.
- Gestion automatisée des absences et congés.
- Production et visualisation rapide des indicateurs sociaux.
- Préparation au bilan social.

- **La performance de l'entreprise**

La mise en place d'un un projet NTIC s'avère plus que nécessaire.

Les enjeux sont encore plus importants pour l'entreprise car il faut identifier les moyens d'actions à mettre en œuvre et les projets, sachant que tout l'aspect de ces technologies représente en lui-même un intérêt non négligeable, ce qui permettra à l'entreprise de réaliser une économie de moyens et de temps d'une part et d'autre part améliorer sa productivité

Voici donc quelques mesures d'impact d'un projet NTIC sur la performance de l'organisation :

- L'impact humain
- L'impact organisationnel (deux aspects : Stratégique, Flexibilité)
- L'impact sur la responsabilité sociale de l'entreprise(RSE)

3. Impacts transformationnels :

Interrogations sur la place et la légitimité de la fonction RH:

- numérisation croissante des activités RH (réduction d'effectifs dans les services RH)

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- décentralisation: tâches de plus en plus confiées aux managers de proximité (formation, évolution de carrière...)
- externalisation des activités (qui réduit les effectifs à gérer)

Section 2. Le système d'information ressources humaines

Un Système d'information ressources humaines (SIRH) est une interface entre la gestion des ressources humaines (GRH) et les technologies de l'information et de la communication (TIC)¹. C'est aussi un système gérant un ensemble de briques logicielles permettant d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer un suivi. Ces briques peuvent être de plusieurs sortes : gestion administrative du personnel, tableaux de bord sociaux, plate-forme de formation, gestion des compétences et carrières, paie, gestion des temps et des activités... Un portail RH permet généralement aux différents services concernés de travailler en mode collaboratif, tout en n'ayant accès qu'aux contenus qui leur sont dédiés². Le marché des SIRH a profondément évolué depuis une trentaine d'années. Ces évolutions suivent toutes la même ligne directrice, l'ouverture du SIRH tant sur le plan technologique que sur celui des profils d'utilisateurs accédant à l'application³.

En synthèse, on s'aperçoit qu'entre 1970 et 2007, le marché des SIRH a profondément été bouleversé et a toujours suivi une même ligne directrice, l'ouverture.

- ✓ L'ouverture vis-à-vis des systèmes d'exploitation (Unix, Windows, ..),
- ✓ L'ouverture vis-à-vis des données (SGBD),
- ✓ L'ouverture vis-à-vis des collaborateurs :
 - MSS (Manager Self Services) correspondant aux transactions ouvertes aux managers (*telles que l'élaboration des plannings d'activités, la validation du pointage des collaborateurs, la validation des demandes d'absences, la gestion prévisionnelle des congés, la gestion des entretiens individuels de fin d'année,*) ;
 - ESS (Employé Self Services) correspondant aux transactions ouvertes aux employés (*accès en modification aux données collaborateurs, saisie du pointage,*

1 www.businesspme.com

2 www.journaldunet.com

3 www.gestiondelapaie.com

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

saisie des notes de frais, saisie des demandes d'absences, saisie dans le cadre du processus d'évaluation annuel, accès à la bourse des postes vacants,).

1. Définition du SIRH :

« Le système d'information ressources Humaines (SIRH) est une procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données sur les ressources humaines, les activités du personnel et les caractéristiques des unités organisationnelles dont une entreprise à besoin. Il n'a pas d'être complexe, ni même informatisé. Il comprend également les gens, les formes, les politiques et procédures, et les données »¹ Le SIRH a pour objectif de :

- ✓ Supporter les transactions et de maintenir le contrôle hiérarchique, le SIRH est au service de l'automatisation des procédures administratives. Il permet d'améliorer la productivité et la qualité du service.
- ✓ Assurer une meilleure gestion des tâches répétitives
- ✓ Permettre la centralisation des données, le suivi ainsi qu'une meilleure transmission.
- ✓ Fournir des services sous forme d'informations, de rapports, aux clients internes et externes, utilisateurs du système.
- ✓ Les systèmes d'aide à la décision permettant de traiter l'information et de la présenter graphiquement sous plusieurs formes.

2. Les attentes par rapport au SIRH :

« Le centre d'intérêt de tout SIRH doit être, en première lieu, la validité et l'utilité des informations et après l'automatisation des processus, l'automatisation permet d'accroître notamment la productivité administrative du service RH. Cependant cette productivité ne s'accompagne nécessaire par une réduction des effectifs mais ; elle permet plutôt de libérer du temps pour des taches autrefois négligées »²

On peut également définir l'utilité des informations et du SIRH en fonction de ces autres apports:

1 BOURDEA, W. et BRODERIK, R., 2001 – (technologie de l'information et compétitive.) - Paris, pp. 7-17.

2 KOYACH, K. et THCART, C. , 1999- Système d'information RH (SIRH). In : personnel management, V° 28, N° 2, p. 275 -282.

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- ✓ Accompagnement des nouvelles logiques de GRH (personnalisation, adaptation, mobilisation) qui implique une utilisation optimale des ressources informatiques.
- ✓ Partage de la fonction RH rendus nécessaires par les mutations de l'environnement économique : tous les cadres participent à la GRH, ils doivent, à cet effet disposer d'information pertinentes pour analyser et décider.

La difficulté pour comprendre et manipuler les SIRH pour des non spécialistes à pu expliquer à un temps la lenteur de l'informatisation des RH. Le SIRH appartenait de fait aux spécialistes des SI qui les gèrent et déterminent les besoins. Cependant, on assiste aujourd'hui à une véritable explosion de l'informatique RH. Elle a trouvé un second souffle avec le développement de l'annualisation et des horaires variables prise en charge par des progiciels de gestion du temps qui permettent d'établir des plannings selon des historiques de flux, le type de contrat des salariés et la législation.

De plus, avec la reconnaissance du rôle stratégique des ressources humaines dans la réalisation des objectifs organisationnels, de plus en plus de personnes sont appelées à utiliser un SIRH de plus en plus décentralisé : les fonctionnels RH formes et affectés à un domaine spécifique qui ont besoin d'outil de reporting et de communication, les responsables RH qui cherchent à automatiser les activités administratives, les responsables du SIRH, la ligne hiérarchique qui utilisent le SIRH pour obtenir différents type d'informations allant de l'activité de leurs subalternes à différents rapports de gestion ; la direction qui recherchent pour l'essentiel des informations agrégés ; et les employés qui jusqu'à très récemment ne pouvaient que recevoir du SIRH mais sont de plus en plus impliqués dans la gestion de leurs données personnelles.

3. L'apport du SIRH :

Trois grands facteurs permettent d'appréhender facilement les apports du SIRH aux activités de la fonction RH :

- 3.1 La vitesse de mise en application de pratiques à forte valeur ajoutée :** Par exemple, grâce à l'outil logiciel, le manager de proximité est à même de mener à bien, de façon indépendante, l'ensemble d'un processus de recrutement (présélection des candidats, entretiens...), la DRH centrale validant simplement les éléments juridiques ou

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

administratifs associés (conformité des contrats, adéquation du salaire par rapport au poste...).

3.2 Les économies de fonctionnement : La mise en place d'un système d'information RH permet en moyenne de réduire les temps de traitement administratif, permettant ainsi aux gestionnaires de se concentrer sur les tâches à plus grande valeur ajoutée.

3.3 La capacité de mesure : En accédant de manière sécurisée à l'ensemble des données de l'entreprise, le département RH sera en mesure de présenter les analyses graphiques résultant de ses actions ou soulignant des lacunes à corriger. Si une politique de recrutement est menée, la DRH pourra en présenter l'impact en terme de nombre de postes non pourvus au sein d'une entité, de réduction des délais de recrutement, de sources de candidatures... et ainsi en déduire les axes de force et d'amélioration de ladite politique.

Concrètement, il s'agit donc de privilégier le déploiement de solutions adaptées à différentes catégories de population (managers, commerciaux, expatriés, etc.), d'espaces de travail collaboratifs (à l'attention de communautés de recherche, etc.), de systèmes d'évaluation axés sur un subtil mix performances/compétences et plus généralement, d'outils informatiques homogènes garants de la cohérence des pratiques dans un environnement de plus en plus décentralisé

Section 3. : Les Structure des SIRH dans l'entreprise, et leurs enjeux

1. Les aspects opérationnels :

Dans l'ensemble, la fonction «ressources humaines» comprend toujours une part importante de tâches administratives et répétitives dans la plupart des organisations, plupart de celles-ci ont, à un niveau plus ou moins important, intégré les opérations d'établissement et de paiement des rémunérations, le temps de présence des travailleurs, des évaluations ou encore du recrutement et des évolutions de carrière.

Une gestion efficace du « capital humain » est devenue une opération nécessaire et complexe pour les professionnels des ressources humaines. Leur fonction consiste en premier à collecter des données pour chaque travailleur, concernant son histoire et caractéristiques personnelles, ses compétences et capacités, jusqu'à des données plus accessibles telles ses rémunérations et ses prestations effectuées pour l'entreprise. La quantification de ces données

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

et la systématisation de leur traitement complexe a permis leur prise en charge par des systèmes automatisés au fur et à mesure de la progression technologique, en réduisant d'autant les opérations de saisies dans des systèmes multiples, coûteuses et sources d'erreurs.

1.1 La gestion de la paie :

Le module de paie automatise la gestion de la paie en rassemblant les données mise à disposition pour le travailleur concernant ses prestations et leur nature, y applique les déductions, prélève la cotisation sociale et génère périodiquement un compte individuel et une proposition d'ordre de versement de la rémunération. Il permet également de générer des données et statistiques pour l'ensemble du personnel concernant ces données. Les données des prestations peuvent être générées automatiquement (pointeuses) ou via un encodage. Les informations peuvent par ailleurs être envoyées vers un module financier.

Elle constitue ainsi un aspect important de l'administration de salariés. Matérialisant la relation entre l'employeur et le salarié. La gestion de la paie est l'organisation du mode de la rémunération des employés et de calcul des charges salariales et patronales relatives à cette rémunération. La gestion de la paie ne se limite pas seulement à l'émission du bulletin de paie. Elle englobe également les divers événements liés au contrat de travail:¹

- ✓ Embauche (déclarations aux organismes sociaux, des retraites, mutuels...).
- ✓ Modification du contrat.
- ✓ Cessation du contrat de travail (soldes de tout compte, certificats de travail...).

En conséquents, une mauvaise gestion de la paie concerne à la fois l'entreprise, des salariés, les dirigeants, l'Etat et les organismes sociaux. Les erreurs font courir des risques juridiques et pécuniaires aux entreprises. Les erreurs privent les salariés de droits sociaux, droit à la formation, droit à la retraite, on estime que 60% des bulletins de salaires sont incorrect ou faux.

Pour que les logiciels de gestion de la paie soient efficaces, il faut qu'ils remplissent certaines conditions notamment :

- Qu'ils soient organisés autour du dossier individuel du salarié en respectant toutes les informations qui y sont contenues ;

¹ Ben Daoude Nadia, 2009, (les NTIC dans l'écoles prive), momier de master 2, université Sorbonne, p76

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- Le réglementaire de paie doit s'adapter à toutes les entreprises quel que soit leurs activités grâce à ses possibilités de personnalisation ;
- Assurer les suivies de tous les changements probable dans la législation du travail et de l'environnement sociaux économique.
- Respecter des délais de réalisation.

Externalisation de la paie : elle désigne le déplacement de tout ou partie d'une fonction, d'un service vers un partenaire extérieur à l'entreprise, qui possède une forte expertise et expérience sur la fonction ou le service confié¹. L'externalisation est un vrai choix stratégique pour une organisation, qui concentre alors ses efforts sur le cœur de son activité, sur ce qui est vraiment maîtrisé. Cette opération a comme avantage :

- ✓ recentrer les préoccupations du service RH sur la gestion du l'humain. Externaliser consiste alors à se focaliser sur son cœur business, c'est-à-dire son cœur de métier;
- ✓ Bénéficier des dernières évolutions de logiciel de paie sans se soucier des mises à jour;
- ✓ Maîtriser vos coûts ;
- ✓ La mise à jour des évolutions réglementaires (loi, convention collective...)
- ✓ S'assurer de la ponctualité de virement des salariés.²

1.2 Gestion administrative du personnel :

Les missions exercées par l'administration du personnel ressortent de plusieurs domaines :

- ✓ Respect des obligations légales (code du travail, convention collective, accord collectif, règlement intérieur).
- ✓ Calcul et gestion de traitement, salaire et cotisation sociale afférente ;
- ✓ Etude sociale fiscale (cout du travail, cout de l'absentéisme, cout de la maladie, impacte social d'une mesure gouvernementale...).

Ces fonctions d'expertise qui requièrent une très bonne connaissance de l'ensemble de ressources humaines, du droit et des usages de l'entreprise³.

1.3 Gestion de temps et des activités :

1 Pierre BEZBAKH et Sophie GEURARDI, 2001 ? dictionnaire l'économie, 1ère édition : Larousse, Paris, p263

2 Michelle Gillet, Patrick Gillet, 2010, (SIRH) édition DUNOD, paris, p151-156

3 Ibid : p93-98

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

Concerne à la fois l'administration du personnel et la gestion de la paie de l'entreprise. Elle constitue un élément stratégique pour le bon management des équipes à la gestion globale d'une entreprise. La complexification du temps du travail en entreprise à accentuer cette importance stratégique et la difficulté de gestion qu'elle implique : les 35 heures, le droit à la formation, la réforme des heures supplémenter les RTT (réduction du temps du travail), les congés payer ont modifiés la façon de considérer le temps de travail et les activités du personnel et ont donc des conséquences sur la façon de le gérer.

La gestion du temps et des activités permet aux administrateurs de votre entreprise de savoir précisément et en temps réel :

- Le temps du travail effectué par chaque employé, chaque jour ;
- Le nombre de vacances, RTT posé par chaque employé ;
- Le nombre de formation suivie par chaque employé ;
- le nombre d'heure passé, au global, pour chaque tache et chaque dossier.¹

1.4 Tableau de bord (TB) :

Le tableau de bord est un ensemble d'indicateur conçu pour permettre aux gestionnaires de prendre connaissance de l'état et de l'évolution des systèmes qu'ils pilotent et d'identifier les tendances qui les influenceront sur un horizon cohérent avec la nature de leurs fonctions². C'est un outil de pilotage qui souligne l'état d'avancement dans lequel se trouve le processus afin de permettre aux responsables de mettre en place des actions correctives.

1.5 Gestion de compétence et connaissance :

Une gestion anticipative et préventive de ressources humaines qui vise à détecter et a résoudre des questions relative à l'évolution des métiers, des emplois et des compétences, en fonction des contraintes de l'environnement de l'entreprise, ou du groupe, et de ses choix stratégiques.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) permet :

1 Michelle Gillet, Patrick Gillet, op-cit, p145-148

2 Hugues ANGOST, 2006, système d'information de l'entreprise, 5édition : de boeck, paris, P : 52

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- Une meilleure anticipation de l'adaptation de compétence aux emplois ;
- Une meilleure des conséquences des changements technologiques et économiques ;
- Une meilleure synthèse entre facteur de compétitivité, organisation qualifiante et développement des compétences de salariés ;
- Une meilleure gestion des carrières ;
- Une réduction de risque et cout lié au déséquilibre ;
- Des meilleures sélections et programmation des actions d'ajustement nécessaires.

Les logiciels de gestion de compétences doivent être des logiciels complet et simple d'utilisation. Le logiciel comprend un module de gestion des emplois et de postes, un module de gestion de compétence, un module de gestion des évaluations, un module de gestion de la formation, un module de gestion des connaissances ainsi qu'un module d'organigramme¹.

1.6 Recrutement :

Le recrutement est l'ensemble des actions mises en œuvre pour trouver un candidat correspondant aux besoins d'une organisation dans un poste donné.²

Les étapes essentielles en sont l'identification d'un poste à pourvoir et la détermination des critères aux quelles le postulant devrait répondre, la sélection de la méthode de recrutement, le rassemblement d'un ensemble de candidat et en fin la sélection de candidat approprié.

Apparus à la fin des années 1990, les outils permettent de gérer l'ensemble du processus de recrutement, de la diffusion d'offre sur les sites carrières de l'entreprise jusqu'à l'embauche des candidats. Ils comprennent de nombreuses fonctionnalités comme le tri de CV, les réponses automatique, l'affichage des statistiques en temps réel. Logiciels comme Recrutor, Jobaffinity...

1.7 Rémunération globale :

La rémunération « est le revenu des apportes de facteur travail, elle représente le prix de l'effort fourni, et doit donc correspondre à la valeur de cette effort dans une perspective

1 Michélie GILLET et Patrick GILLET, op-cit P ; 145-148.

2 Gérard LELARGE, 2003, la gestion des ressources humaines, nouveau enjeux, nouveau outils, édition : sefi, CANADA, p225.

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

d'équité sociale »³. Une politique de rémunération s'aborde sous différents angles, qui impliquent la mise en œuvre d'outils différents. En effet, la rémunération doit être abordée sous l'angle social, économique et managérial.

- la rémunération sous l'angle social : elle doit prendre en compte les éléments suivants :
 - Équité interne : existence d'une classification et d'une échelle de salaire ;
 - Récompenser de la performance et du mérite: mise en œuvre de l'individualisation des salaires ;
 - Climat social : implication dans les négociations et prise de décisions ;
 - Bonne gestion des carrières : permettre à tous les salariés une montée en grade
- La rémunération sous l'angle économique : elle doit prendre en compte les éléments suivants :
 - Fidélisation des salariés, surtout ceux occupent des postes clés ;
 - Suivi des coûts de la masse salariale ;
- La rémunération vue sous l'angle managérial : en plus des enjeux économiques sociaux, l'entreprise doit répondre à un enjeu essentiel qui est :
 - L'optimisation des ressources humaines ;
 - L'élaboration d'une politique salariale juste et transparente.

Les axes de la politique de rémunération :

- ✓ Compétitivité externe : attirer les meilleurs collaborateurs, et retenir les plus performant d'entre eux ;
- ✓ Équité interne : l'équilibre des rémunérations repose sur le sentiment de justice. D'autre part la rémunération est un levier qui doit inciter les salariés à améliorer leurs performances ;
- ✓ Équilibre financier : éviter une progression trop rapide de la masse salariale.

1.8 Gestion de la formation :

Le potentiel humain d'une entreprise est sa meilleure arme sur un marché concurrentiel et mondialisé. Pour grandir et améliorer ses résultats, une entreprise doit donc valoriser ce potentiel humain et développer ce savoir et ces connaissances grâce à la formation continue. La gestion de la formation consiste à gérer, suivre et contrôler toutes les données concernant les formations, passées, présentes, à venir ou à planifier de l'entreprise.

- Etapes de gestion de la formation :

³ Jean MICHEL PLANE, 2003, Management des organisations : théories, concepts, cas ; édition DUNOD, paris, p 103

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- Enregistrement des besoins en matière de formation : cette formation permet de réaliser l'adéquation entre l'offre de formation de l'entreprise et la demande ;
- Plan de formation : conçu pour répondre à un besoin légal, le plan de formation est un outil de pilotage de l'ensemble des activités de formation de l'entreprise ;
- Organismes de formation: Recherche, prise de contact, formalités administratives ;
- Catalogue de stage : stage internes ou externes, animateurs et formateurs, thèmes, objectifs, lieu du stage, nombre des participants, durés...
- Session: gestion des documents administratifs (conventions, factures, programme...), plafonnement de frais ;
- Etats et reporting : comparaison entre dépenses réelles et prévisionnelles, suivi individuel de la formation... Toutes les fonctions sont réalisables par des tableurs, un tableur est un programme informatique capable de manipuler des feuilles de calcul. A l'origine destinés au traitement automatisé des données financières uniquement. Avec l'arrivée de nouvelles lois restrictives vis-à-vis des entreprises en matière de formation comme la déclaration 2483 en France, les éditeurs de solutions de gestion de formation tels Neevagroup proposent des logiciels plus adaptés à ces changements légaux.¹

2. Les aspects décisionnels :

Pour prendre des décisions, les décideurs ont besoin d'outils pour les aider, les guider, les informer afin de pouvoir prendre la ou les meilleures décisions. L'un des outils indispensables est le tableau de bord qui va fournir les indicateurs nécessaires à la bonne prise de décision. Le SIRH va rendre ces outils plus rapides et plus fonctionnels.

Nous allons donc voir l'aspect décisionnel du SIRH avec : la prévision de la masse Salariale, la GPEC, Le pilotage et le contrôle de gestion sociale.²

2.1. La GPEC.

Le SIRH facilite la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences puisqu'il Va permettre de :

¹ Michélie GILLET et Patrick GILLET, op-cit P 105.

² Michélie GILLET et Patrick GILLET, op-cit P173-190.

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

- Faciliter le travail de recherche d'une personne, qui appartient à l'entreprise ou qui figure sur les candidatures et qui posséderait le profil recherché.
- Définir les caractéristiques d'une offre,
- Mesurer les écarts entre les compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe, afin de ne pas avoir de personne sur ou sous profilé par rapport au poste occupé,
- Préparer les différents entretiens et le plan de formation par rapport aux écarts constatés ci-dessus.
- Donner un accès au salarié pour qu'il mette à jour les données le concernant (CV, demande de formation, etc.).

2.2. La prévision de la masse salariale.

Etant donné, que la masse salariale évolue en fonction de plusieurs critères, le SIRH va permettre de réaliser des simulations en croisant plusieurs critères relatifs à :

- l'évolution mécanique des salaires et des carrières en fonction du temps,
- révolution quantitative et qualitative des personnes, facteurs liés à la GPEC,
- l'incidence des politiques salariales à différents niveaux.

2.3. Le pilotage et le contrôle de bilan social :

Pour n'importe quel domaine, le SIRH doit être capable d'élaborer les indicateurs que L'on souhaite et les présenter sous différentes formes. La plupart des entreprises utilisent le bilan social pour obtenir un grand nombre d'indicateurs.

L'étude du bilan social va permettre d'obtenir des tableaux croisés, des Graphiques, ces derniers vont être utiles pour répondre aux enquêtes de certains organismes mais aussi indispensables pour le pilotage effectué par les RH.

Les entreprises se basent aussi sur des tableaux de bord de GRH qui vont avoir pour Objectif d'aider à prendre les décisions nécessaires pour obtenir en permanence les ressources nécessaires au bon endroit.

C'est à partir de là que nous pouvons voir le rôle important que peut jouer le SIRH. Il va permettre de collecter et de faire circuler les informations entre la DRH et les salariés. Les salariés pourront donc interagir plus facilement et efficacement avec la DRH en un temps réduit. Le salarié devient alors la source des informations et le destinataire des résultats du

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

traitement effectué par le gestionnaire. Le gestionnaire applique les règles de gestion et contrôle la validité et la mise à jour des informations du SIRH.

3. Les enjeux et évolutions du SIRH :

Dans cette partie, nous allons voir les raisons, autres que l'informatisation et la Matérialisation, qui ont encouragé les entreprises, notamment les GE, à investir dans un système d'information pour les ressources humaines.

Pour BESSEYRE des HORTS, les grandes entreprises ont commencé à mettre en place un SIRH pour répondre aux quatre défis majeurs auxquels la GRH faisait face : « Le partenariat, pour renforcer son rôle stratégique, La crédibilité, pour améliorer son image et son professionnalisme, Le changement organisationnel, pour intervenir directement dans la transformation de la culture d'entreprise, La reconnaissance des personnes, pour apporter aux employés une reconnaissance qualitative de leurs mérites, qui sera peut-être un avantage concurrentiel par la suite».¹

Jean Marie PERETTI parle plutôt de quatre motivations par rapport à la mise en place d'un SIRH. La première motivation serait selon lui, une volonté de la part de l'entreprise d'optimiser les processus RH. Le SIRH lui permettrait alors de faciliter la gestion des savoirs, la diffusion des connaissances mais aussi le développement des compétences et leur conservation. La motivation suivante concernerait la mondialisation, le SIRH aiderait à répondre à une logique à la fois locale mais aussi mondiale. Troisièmement, la fonction RH a besoin pour être en accord avec la stratégie de l'entreprise d'avoir une vision globale de ses ressources.

Le SIRH permettrait alors d'obtenir une centralisation des données en un seul et même endroit. Enfin, pour PERETTI, la quatrième motivation serait la volonté de Responsabiliser le personnel, le SIRH permettrait alors la décentralisation de l'ensemble du personnel, d'abord vers les directeurs opérationnels, puis vers l'encadrement et enfin le salarié.

D'autres auteurs ont complété la liste que PERETTI a proposée. Ces derniers parlent d'une politique de transparence, c'est-à dire que le SIRH permettrait de fournir des Informations et de données qui ne sont pas visibles directement, mais exposées dans un rapport, elles

¹ Article de GUERIN, F(la professionnalisation de la RH)

Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH :

deviennent visibles. La mise en place d'un système d'information serait aussi un intérêt recherché par l'entreprise puisque celui-ci permet de traiter, avec le maximum de facilité et de sécurité, les tâches administratives et permettrait le recentrage de la fonction RH permettant au service RH de se libérer des tâches fastidieuses et répétitives. Pour les entreprises l'intégration du SIRH au sein de leur SI serait source de performance puisqu'il occasionne « gain de productivité, optimisation, et maîtrise des flux d'information réductions délais, maîtrise, des coûts, et plus grande disponibilité vis-a-us des collaborateurs ». ¹

Conclusion

Comme nous l'avons vu avec le SIRH, il peut être un facteur clé de succès de la GRH, nous pouvons dire qu'il n' n'existe pas une entreprise qu'elle plus négligé sont utilisation, Ce que il permet a la GRH de transfère l'information dans les bonnes conditions

¹ Ben Daoude Nadia, 2009, (les NTIC dans l'école prive), momier de master 2, université Sorbonne, p80

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchín Lait Candia

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchín Lait Candia

Introduction

Ce troisième chapitre, nous l'avons réservé au cas pratique de notre thème où nous allons présenter l'organisme d'accueil TCHIN LAIT Candia et la technologie d'information et de la communication, utilisée par cette entreprise et plus précisément au niveau de la gestion des ressources humaines et ce par l'exploitation des résultats des entretiens avec le directeur de ressources humaines et le responsable de système information et informatique.

les deux entretiens qui faite avec le responsable RSII (responsable de système d'information et informatique) qui a présente le système d'information chez Tchín-lait, et l'autre entretien avec le DRH directeur des ressources humaines de Tchín-lait a son rôle il a donner des explication approfondie sur les TIC au sein de leurs entreprise.

Nous parlerons également dans ce point, l'avis des différents responsables et Chefs du service d'autres directions exemple : directeur du laboratoire, Chef de département production,

Section 1: Méthodologie d'enquête et présentation de l'organisme d'accueil

1. Présentation de la méthodologie d'enquête

L'objet de cette étude, menée auprès de l'entreprise TCHIN-LAIT Candia, est de mettre en lumière les utilisations des technologies de l'information et de communication (TIC) au sein de la gestion des ressources humaines GRH et leurs impacts au niveau de cette entreprise.

Nous avons mené notre enquête à l'aide d'un questionnaire et d'un guide d'entretien.

Le questionnaire utilisé dans cette étude se compose de 30 questions, regroupées en 5 parties qui sont les suivantes:

- ✓ Profil du répondant (questions de 1 à 6) ;
- ✓ La disponibilité des TIC dans l'entreprise Candia (questions de 7 à 16) ;
- ✓ L'utilisation des technologies de la communication (questions 17 à 21) ;
- ✓ Adaptation du personnel à l'utilisation des TIC (questions 18 à 24) ;
- ✓ L'impact de l'intégration des TIC sur la fonction RH (questions 25 à 30).

Le nombre de questionnaire distribue est de 20, il a touché les catégories socioprofessionnelles suivantes :

- 5 pour les Cadres ;
- 10 pour les Agents de maitrise ;
- 5 pour les Agents d'exécution.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchir Lait Candia

Nous avons eu également recours à l'utilisation d'un guide d'entretien pour recueillir les propos des responsables des ressources humaines et ceux du responsable des systèmes d'information relativement à l'usage des Tic dans la GRH et au SIRH dans l'entreprise TCHIN LAIT Candia.

Enfin nous avons demandé aux différents responsables de remplir une fiche d'appréciation sur l'usage des TIC au niveau de leur entreprise.

1.2 Présentation de l'échantillon.

Nous procéderons dans ce qui suit à la présentation des profils des répondants selon leurs différents critères à savoir : le sexe, l'âge, l'ancienneté et le niveau d'instruction.

La répartition selon l'âge

Les données relatives à l'âge de l'échantillon sont consignées dans le tableau suivant.

Tableau n°2 : La répartition des répondants selon l'âge

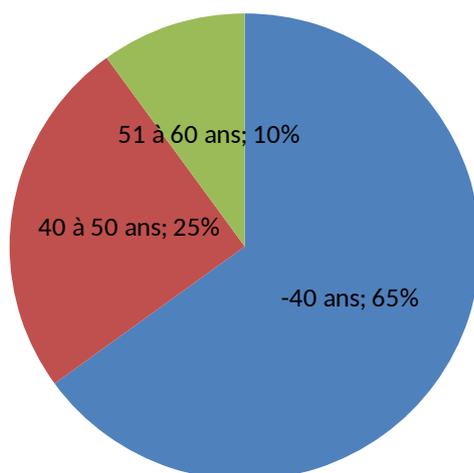
Age	Effectifs	Pourcentage%
-40 ans	13	65%
40 à 50 ans	5	25%
51 à 60 ans	2	10%

D'après ce tableau on constate que la catégorie -40 ans soit un pourcentage de 65% est la plus dominante par rapport aux deux autres catégories 40 à 50ans, 51 à 60 ans avec des pourcentages de 25%, 10% respectivement.

L'entreprise recrute des employés notamment les nouveaux diplômés, à cet âge l'homme est plus dynamique même c'est ils ont moins d'expérience. Donc, la population sondée et relativement jeune.

Figure n° 2: Répartition graphique des répondants selon l'âge.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchiv Lait Candia



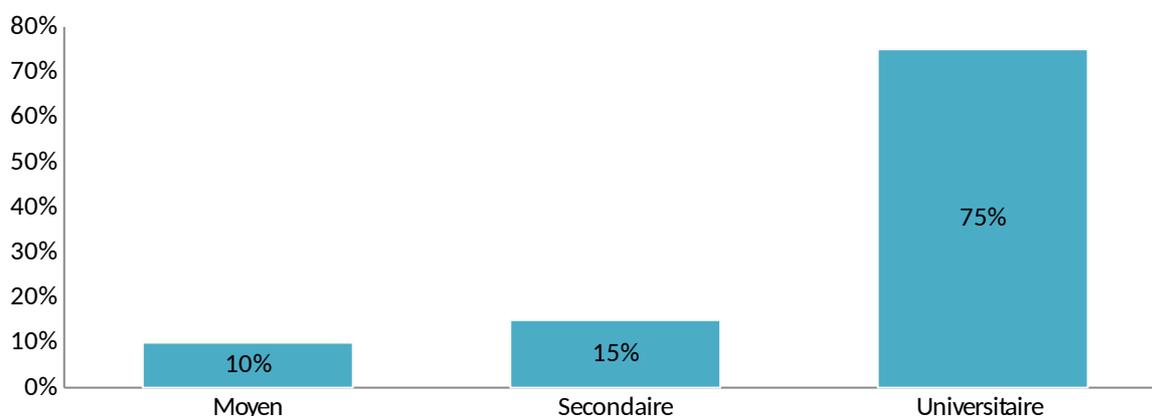
La répartition selon le niveau d'instruction

Les informations concernant la répartition par niveau d'instruction de l'échantillon sont représentées dans le tableau ci-après.

Tableau n°3 : Répartition des répondants selon le niveau d'instruction

Catégories	Effectifs	Pourcentage %
Moyen	2	10%
Secondaire	3	15%
Universitaire	15	75%

Figure n° 3: Répartition graphique des répondants selon le niveau d'instruction



D'après ce tableau on constate que la catégorie d'employés universitaire représente un pourcentage de 75%, elle est la plus dominante par rapport aux deux autres catégories

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchín Lait Candia

d'employés avec un niveau de formation du secondaire, moyen avec des pourcentages de 15%, 10% respectivement. Dans ce cas nous pensons que l'utilisation des TIC serait très importante notamment pour la catégorie ayant une formation universitaire.

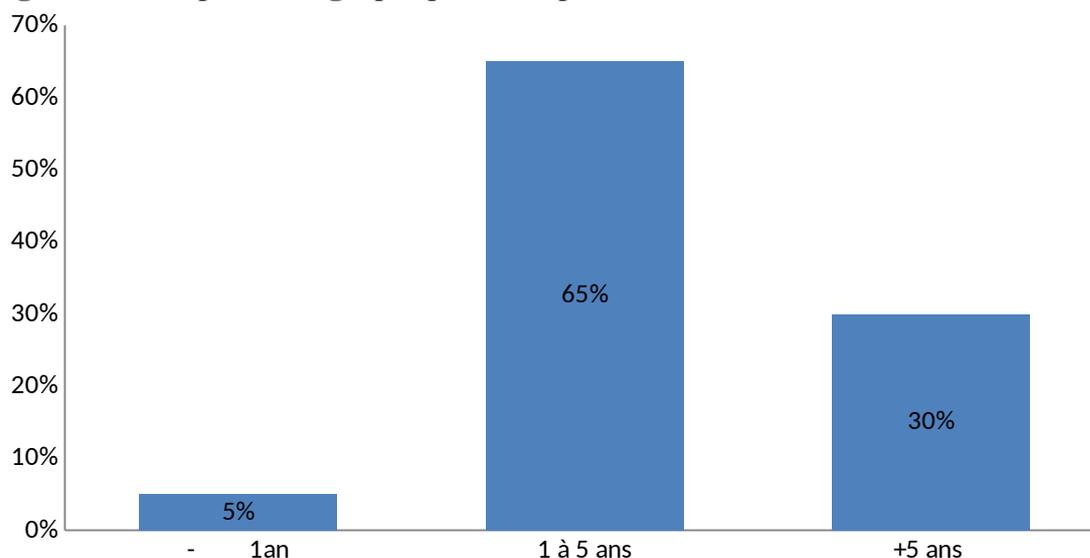
Présentation selon l'ancienneté

La répartition de l'effectif enquêté selon le niveau d'ancienneté est représenté dans le tableau suivant.

Tableau n°4 : Répartition des répondants selon l'ancienneté

Catégories	Effectifs	Pourcentage %
1an	1	5%
1 à 5 ans	13	65%
+5 ans	6	30%

Figure n°4 : Répartition graphique des répondants selon l'ancienneté



D'après ce tableau on constate que la catégorie ayant une ancienneté de 1 à 5 ans représente un pourcentage de 65% ; elle est la plus dominante par rapport aux deux autres catégories +5 ans, -1an avec des pourcentages de 30%, 5% respectivement.

2. Présentation de l'organisme d'accueil (TCHIN LAIT CANDIA)

Implantée sur l'ancien site de la limonaderie « Tchín Tchín », à l'entrée de la ville de Béjaia, « Tchín Lait » produit et commercialise du lait longue conservation UHT (*Ultra Haute*

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia

Température) sous le label CANDIA. « TchIn Lait » est une société privée de droit algérien, constituée juridiquement en Société À Responsabilité Limitée (SARL). Elle est dotée d'un capital social de 1.000.000.000 DA (*Dinars Algériens*), détenu majoritairement par Mr. BERKATI Fawzi, gérant de la société.

2.1. Historique de l'Entreprise (TU vérifiez la numérotation de ce point)

« TchIn TchIn » était, à l'origine, une entreprise familiale, spécialisée dans les boissons gazeuses depuis 1954. Elle a, de ce fait, capitalisé une longue expérience dans le conditionnement des produits sous forme liquide. L'arrivée des grandes firmes multinationales sur le marché des boissons gazeuses, l'a contraint à réviser sa stratégie ; d'où l'idée de reconversion vers le lait UHT, qui a donné naissance à « TchIn Lait » en 1999.

1. La stratégie de lait longue conservation UHT :

Le lait constitue l'un des produits de base de notre alimentation. Il apparaît comme un produit indispensable à la santé, source de vie et de croissance, possédant des vertus nutritionnelles spécifiques et très bénéfiques, en particulier sa teneur en calcium.

Le lait représente l'un des plus importants marchés de l'univers alimentaire. L'Algérie est l'un des plus grands importateurs mondiaux de lait ; elle représente un marché de plus de 3 milliards de litres/an, soit 100 litres/habitant/an.

Le choix du procédé UHT (lait traité à Ultra Haute Température, permettant une conservation longue durée hors chaîne de froid) résulte du fait que le lait existant en Algérie est un lait frais pasteurisé, il requiert la continuité et la non rupture de la chaîne de froid, depuis son conditionnement jusqu'à sa consommation finale, en passant par son stockage et son transport. Or, la température peut atteindre les 40°C en été dans les régions Nord de l'Algérie et plus dans les régions du sud. La mise en place et le respect de la chaîne de froid nécessitent une organisation tenant compte de la courte durée de conservation du lait et une flotte dotée de camions réfrigérés, ce qui n'est pas habituellement le cas :

- ✓ le lait pasteurisé est parfois vendu au consommateur à une température deux à six fois supérieure à la température exigée par la législation (+6°C).

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchín Lait Candia

- ✓ la chaîne de froid est quasi inexistante chez le détaillant et souvent défailante chez le distributeur et le producteur.

3. Contrat de franchise Candia (TCHIN-LAIT) :

N'étant pas laitier de tradition, Tchín-Lait a opté pour un partenariat avec CANDIA, leader européen du lait.

Candia, c'est 40 ans d'expérience dans le traitement et le conditionnement du lait.

Ce contrat de franchise n'est rien de plus qu'un partenariat entre l'entreprise Tchín-Lait et CANDIA, où chacune des parties trouve son intérêt : CANDIA peut, grâce aux contrats de franchise, étendre le marché et la notoriété de ses produits à l'échelle internationale ; Tchín-Lait, quant à elle, peut bénéficier du savoir-faire CANDIA pour produire des produits de bonne qualité qui, de plus, sont déjà bien connus du marché.

Voici, à titre d'exemple, certains engagements des deux parties dans ce contrat de franchise.

3.1 Engagements du FRANCHISEUR (CANDIA) :

L'engagement le plus important de CANDIA est, sans doute, le fait d'autoriser le franchisé à produire et vendre ses produits sous la marque CANDIA ; de ce fait, il pourra bénéficier de la notoriété internationale de cette marque.

De plus, CANDIA s'engage à fournir l'assistance nécessaire au franchisé, pour la fabrication et la commercialisation de ses produits en Algérie.

Cette assistance se matérialise, tant sur le plan technique que sur le plan commercial :

3.1. 1 Sur le plan technique :

- Assistance au franchisé en ce qui concerne les procédés et techniques de fabrication ;
- Faire bénéficier le franchisé de l'expérience de CANDIA pour le choix des équipements et des approvisionnements ;

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchou Lait Candia

- Assistance au franchisé pour la mise en œuvre du contrôle de la qualité des matières premières, de l'emballage et des produits finis.
- Mettre à la disposition de Tchou-Lait toute innovation technologique développée par Candia (nouveaux produits, nouveaux emballages, nouvelles techniques de fabrication et de contrôle qualité, etc.).

3.1.2 Sur le plan commercial/Marketing :

- Assistance pour l'élaboration de plans marketing et campagnes de communication.
- Le franchisé bénéficie de l'expérience internationale en commercialisation, marketing et merchandising de CANDIA ;
- Pour assurer cette assistance, CANDIA s'engage à envoyer en Algérie un ou plusieurs membres qualifiés de son personnel à des périodes choisies de l'année.
- CANDIA s'engage, aussi, à accueillir et former, dans ses usines en Europe, le personnel du franchisé.

3.2 Engagements du franchisé (tchou-lait) :

En plus des redevances annuelles (royalties représentant un certain pourcentage du chiffre d'affaires) et du droit d'entrée que le franchisé doit payer après la signature du contrat, le franchisé doit prendre d'autres engagements qui ont pour but de préserver l'image de marque de CANDIA ou de se prémunir de toute concurrence déloyale aux produits CANDIA.

Nous pouvons citer quelques-uns de ces engagements :

4. Contrôle de la qualité

La préservation de la notoriété et de l'image de marque CANDIA est un point primordial pour CANDIA. Pour cette raison, le franchisé se doit de respecter certaines contraintes concernant le contrôle de la qualité de ses produits. En conséquence, il a été convenu que :

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchiv Lait Candia

- Toutes les matières premières, les ingrédients, les emballages et les accessoires utilisés par le franchisé, pour la fabrication des produits CANDIA, doivent être conformes aux normes de qualité prescrites par CANDIA.
- Le franchisé doit s'assurer de l'accord préalable de CANDIA sur le choix des fournisseurs d'équipements et de matières premières, CANDIA se réservant le droit de refuser l'intervention de tout fournisseur s'il estime que celui-ci est de nature à compromettre le niveau de qualité ou de productivité exigée pour les produits CANDIA.

5. LA LAITERIE Tchiv-Lait

Tchiv-Lait est une laiterie moderne, construite sur une superficie totale de 6.000m², comprenant :

- Un atelier de production : reconstitution du lait, traitement thermique et conditionnement.
- Un laboratoire : pour analyses micro biologiques et physico-chimiques du lait.
- Les utilités : Chaudières, station de traitement des eaux, compresseurs, groupes électrogènes, onduleurs, station de froid.
- Administration Générale (Direction générale et administration, Direction marketing et vente, Direction qualité, Direction achats et approvisionnements, Direction finances et comptabilité).
- Dépôt de stockage des produits finis, pouvant contenir près de 3 millions de litres. Ce dépôt sert aussi de plateforme d'expédition, pour la livraison des distributeurs, à travers tout le territoire national.

5.1 La gamme de produits Tchiv-Lait est constituée actuellement de :

- a) **Lait longue conservation** : Conditionné en emballage Tetra Pak ou Combibloc 1litre.
 - Lait stérilisé UHT (Ultra haute Température), partiellement écrémé, à dominante Bleue. Existe aussi en conditionnement 50cl.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchik Lait Candia

- Lait stérilisé UHT (Ultra haute Température), ENTIER, à dominante Rouge.
- Lait stérilisé UHT Silhouette, écrémé (sans matière grasse), à dominante verte, enrichi en vitamine D.
- Lait stérilisé UHT Viva, partiellement écrémé, enrichi en vitamines B1, B2, B3, B5, B6, B8, B9, B12, E, D.

b) Laits boissons:

- Lait stérilisé UHT au chocolat, dénommé « Candy Choco », en emballage 1l et 20cl.
- Lait additionné de jus de fruits (Orange-Ananas et Pêche-Abricot), dénommé « Lait & Jus » et « Candy Jus », en emballage 20cl, avec paille.

c) **Poudre Instantanée** : lait entier en poudre, enrichi en vitamine A et D. Contenance : étui de 500g.

d) **Boissons aux fruits** : Conditionné en emballage Tetra Pak 20cl avec paille et en emballage Combibloc 1L

- Boisson à l'Orange.
- Cocktail de fruits.
- Citronnade (Boisson au Citron) : disponible au format 1 litre seulement.

Les capacités de conditionnement actuelles sont comme suit :

- **Format 1l** : 740.000 litres/jour.
- **Format 20cl** : 96.000 litres/jour (480.000 emballages 20cl).

6. L'effectif de l'entreprise:

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia

L'entreprise TchIn-Lait emploie 503 personnes (dont 29 femmes). 10% d'entre eux sont des cadres, 37% des agents de maîtrise et le reste sont des agents d'exécution.

Tableau n°5 : La répartition des effectifs de l'entreprise en fonction du genre et par CSP.

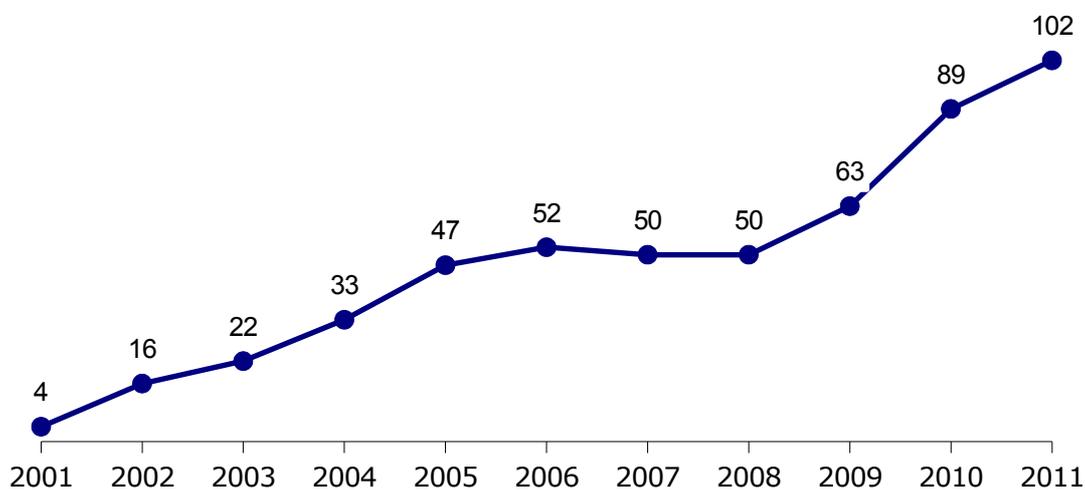
	Hommes	Femmes	Total
Cadres	48	3	51
Agent de maitrise	175	11	186
Agent exécution	252	15	266
total	474	29	503

Source : document interne à l'entreprise, 2016.

7. Evolution du chiffre d'affaires :

- TchIn-Lait est entrée en exploitation en mai 2001. Ci-joint les graphiques tableaux représentant les évolutions de volumes et Chiffre d'affaires, depuis 2001 :

Figure n° 5 : La répartition graphique d'évolution du chiffre d'affaires (2001/2011) :



So

urce ; document interne à l'entreprise, 2016.

Tableau n°6 : représentation de l'évolution de CA pendant la période 2001-2011 :

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchín Lait Candia

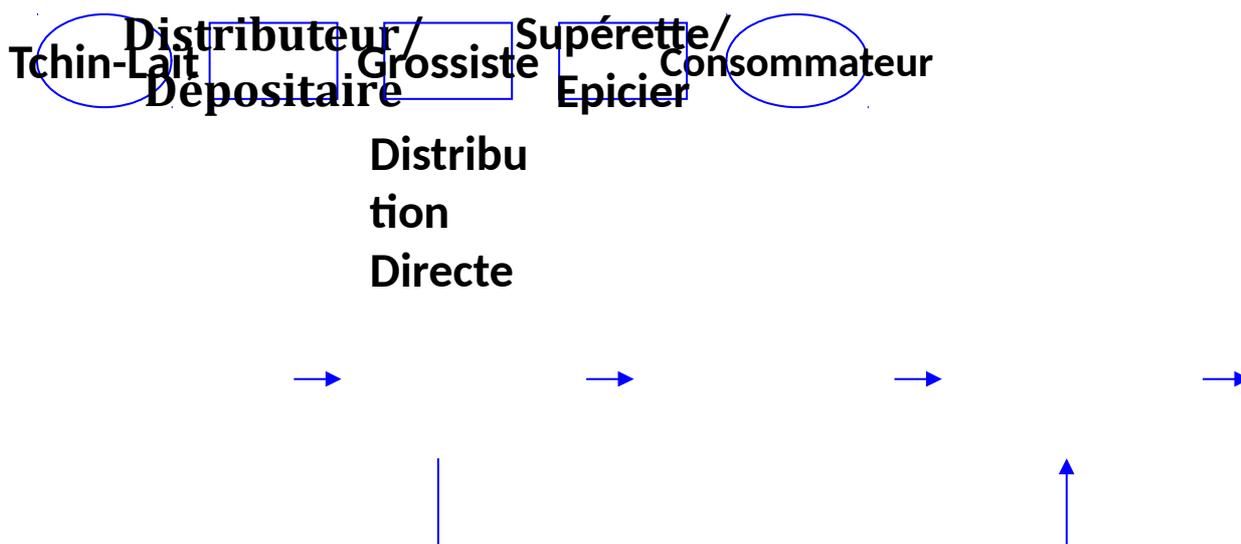
A										
n										
n										
é										
e										
C										
A										
(
M										
i										
l										
l										
i										
o										
n										
s										
d										
e										
D										
A										
)										

Source : document interne à l'entreprise, 2016.

8. Réseau de distribution

Figure n° 6 : Réseau de distribution

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia



Source : Documents de plan d'action marketing, 2016

9. Réseau de distribution de TchIn lait

Tchin lait achemine ses produits vers ses clients via des tiers qui sont chargés de les distribuer sur tout le territoire national. L'entreprise dispose de 46 clients distributeurs, répartis en quatre régions comme suit :

Tableau n°7 : Listes des clients distributeurs de TCHIN-LAIT

Centre (12)	Est (12)
<ul style="list-style-type: none"> . Alger (5) . Médéa (1) . Boumerdes (1) . Tipaza (1) . Bejaïa (2) . Blida (1) . Tizi-Ouzou (1) 	<ul style="list-style-type: none"> . Batna (1) . Tébessa (1) . Jijel (1) . Sétif (1) . Annaba (1) . Guelma (1) . Constantine (2) . M'sila (1) . Bordj Bou Arreridj (1) . Khenchela (1)

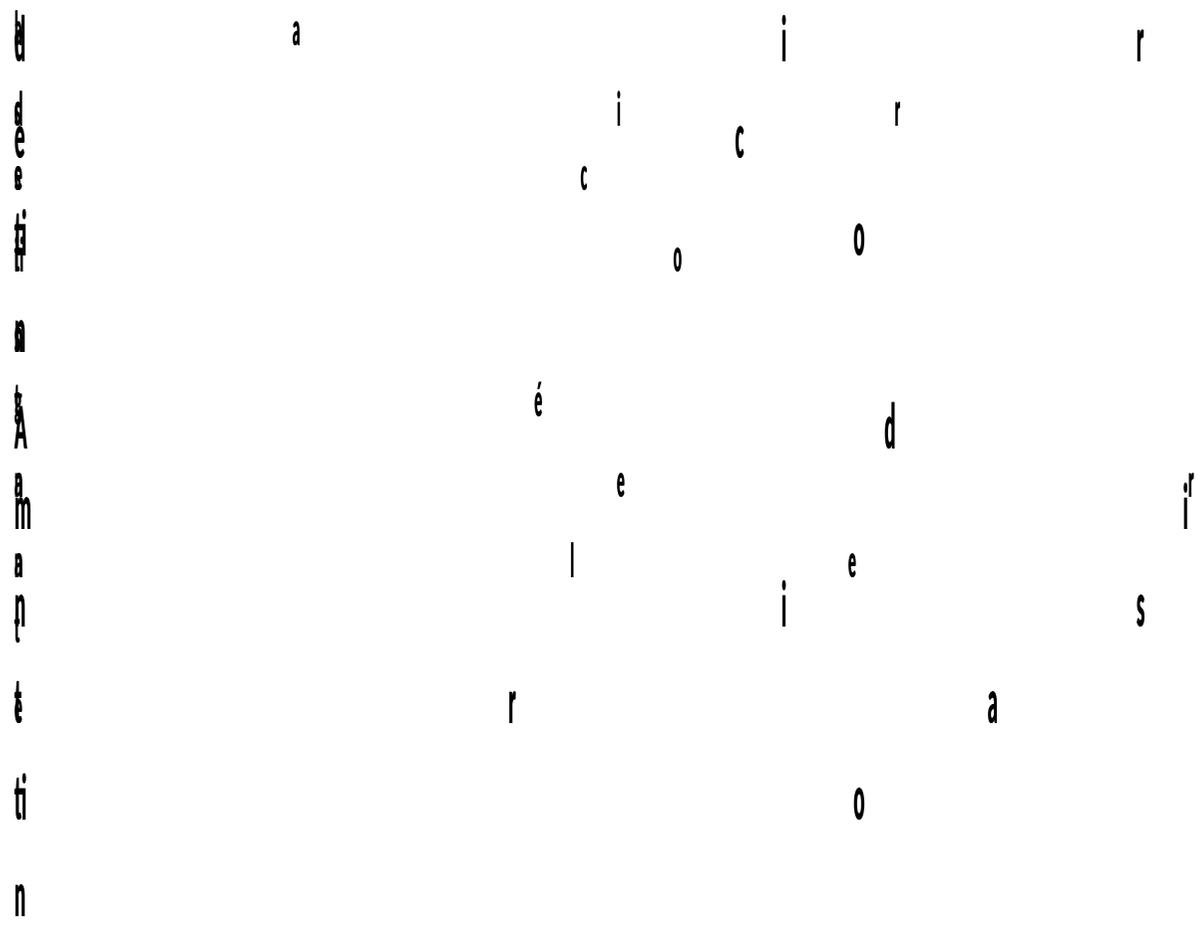
Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchik Lait Candia

	. Mila (1)
Ouest (10)	Sud (12)
<ul style="list-style-type: none"> . Oran (3) . Tlemcen (1) . Aïn Timouchent (1) . Mascara (1) . Mostaganem (1) . Chlef (1) . Tiaret (1) . Sidi-Bellabes (1) 	<ul style="list-style-type: none"> . Djelfa (1) . El Oued (1) . Ghardaia (1) . Laghouat (1) . Ouargla (2) . Biskra (1) . Béchar (1) . Adrar (2) . Tindouf (1) . Tamanrasset (1)

Source : Documents marketing de l'entreprise

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia

Figure n°7 : Organigramme général de TchIn Lait : La structure organisationnelle de « TchIn Lait » comprend une Direction Générale au sommet, une assistante à un niveau au dessous et un ensemble de sous directions à la base.



Source : Organigramme DRHA de TchIn Lait

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia

10. Les principales missions et tâches assurées par chaque direction sont comme suit :

- ✓ **La Direction Générale** : Elle définit les orientations, la stratégie et les objectifs de l'entreprise.
- ✓ **L'Assistante** : Elle s'occupe de la rédaction de courriers et des notes, de la préparation des différents dossiers pour la Direction Générale et de la gestion du temps de son responsable, ...etc.
- ✓ **La Division Commerciale** : Qui s'occupe de la gestion des stocks (matières premières) et de l'approvisionnement (Achat de matières premières pour les besoins de fonctionnement (service achats locaux et service achats étrangers)).
- ✓ **La Direction Administration Générale** : Sa tâche est la gestion administrative de l'entreprise ainsi que la gestion du personnel ; elle est responsable de la définition et de la mise en œuvre de la politique de formation de « TchIn Lait ».
- ✓ **La Direction Finances et comptabilité** : Son travail touche à tout ce qui est comptabilité générale, comptabilité analytique et service budget (finance).
- ✓ **La Direction Marketing et ventes** : Études de marchés, lancement de nouveaux produits, publicité et communication sont du ressort de cette dernière. Elle comprend à son tour un centre de distribution (vente) qui s'occupe du suivi des commandes des clients et de la gestion des stocks de produits finis.
- ✓ **La Direction Protech** : Résultat d'un jumelage entre la direction production et la direction technique. Elle concerne tout ce qui touche à l'entretien (produits et machines), au packaging (emballage) et à la gestion des stocks de pièces de rechange.
- ✓ **La Direction Laboratoire** : Son travail s'arrête au contrôle de la qualité des produits. Cette direction comprend un laboratoire de physico-chimie et un autre de microbiologie.
- ✓ **La Direction Management et Qualité** : Elle veille à la mise en place et au suivi de la norme ISO 9001/2000.

La direction des ressources humaines TchIn-lait Candia :

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchir Lait Candia

1. La direction de ressources humaine au sein de l'entreprise Tchir-lait Bejaia (Candia) :

Définit et propose à la direction générale les principes de Gestion ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe.

Elle assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de TCHIN-LAIT (Candia).

Pilote les activités du social et assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion ressources humaines, comme elle assure l'établissement ainsi que la maîtrise les procédures.

Elle prend en charge un ensemble d'activités liées à la ressources humaines telles que : le recrutement, la gestion des carrières, l'identification des besoins en mobilité, la gestion de la performance et des rémunérations, la formation du personnel comme elle assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires.

La direction RH participe aussi avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

2. La DRH de Tchir-lait (Candia) :

Le partage des services, fonction et postes de la DRH

2.1 Chef de Service Gestion du Personnel : on trouve 3 fonctions :

- 2.1.1** Chargé Gestion du Temps et Paie ;
- 2.1.2** Chargé de recrutement et de formation ;
- 2.1.3** Chargé des affaires sociales ;
- 2.1.4** Chargé de carrières et compétences.

2.2 Chef de service d'Archiviste :

2.3 Chef de service Moyen Généraux : on trouve 3 fonctions :

2.3.1 Chargé des travaux : dans ce service il ya 7 postes

- a)** Peintre ;
- b)** Soudeur ;
- c)** Maçon ;
- d)** Plombier ;
- e)** Frigoriste ;
- f)** Chauffeur VL ;
- g)** Agent Polyvalent.

2.3.2 Chargé d'hygiène : dans cette fonction il ya 2 postes

- a)** Agent d'hygiène industrielle ;
- b)** Agent d'hygiène.

2.3.3 Chargé du parc roulant : dans cette fonction il ya 2 postes

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchik Lait Candia

- a) Mécanicien Auto ;
- b) Electricien Auto.

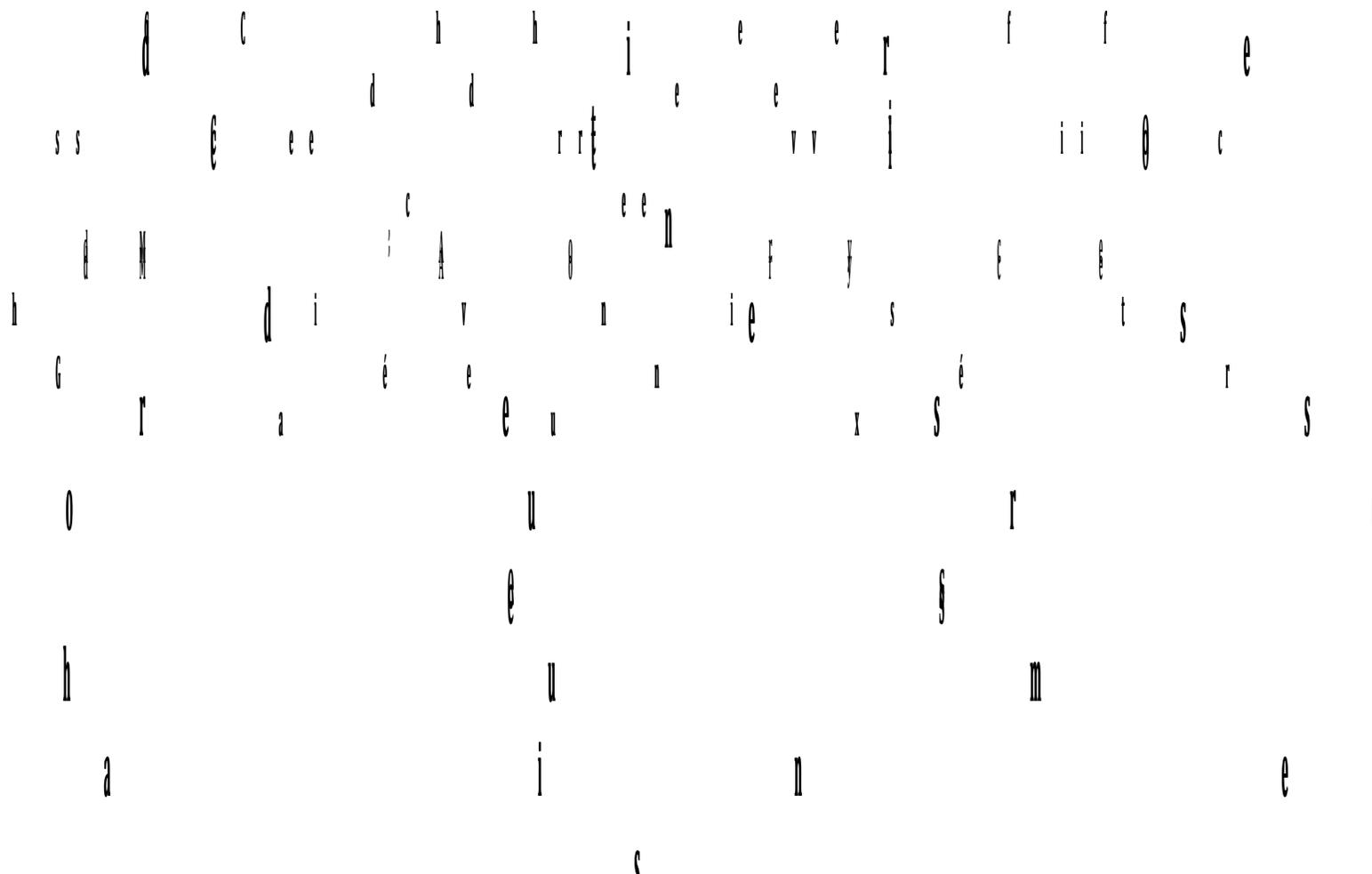
3. Les missions de la DRH chez Candia/Tchik Lait

En général, la direction des ressources humaines dans l'organisation de tchik-lait Candia est chargé de:

- ✓ Participation à la gestion du projet des ressources humaines au niveau du système de motivation, des salaires, le recrutement et de l'administration des relations de travail, la formation, les conflits, l'interruption des relations de travail.
- ✓ Participer à la préparation des conditions souhaitables de travail, à la motivation et à la productivité par:
 - * Mettre en place un système de salaires.
 - * Pour établir les fichiers de fonction.
 - * Analyser des besoins de formation et de préparer des plans de formation.
- ✓ Gérer les personnels au sein de l'organisation tchik-lait.
- ✓ Assurer le transfert des travailleurs à l'organisation.
- ✓ En tenant compte des relations extérieures.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchiv Lait Candia

Figure n°8 : Organigramme : DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES & ADMINISTRATION TCHIV-LAIT (Candia) :



Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchín Lait Candia

Source : Organigramme DRHA de Tchín Lait Candia

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia

Section 2: Etat des lieux des TIC chez TCHIN LAIT CANDIA

L'objet de la présente section est de faire un état des lieux de l'utilisation des TIC chez CHIN LAIT CANDIA. Nous nous intéresserons particulièrement à l'utilisation de l'internet et des progiciels de gestion ainsi qu'à leur maîtrise au niveau de la fonction de gestion des ressources humaines.

1. De l'utilisation de l'outils internet chez CTHIN LAIT CANDIA

Avant d'aborder la question relative à l'utilisation de l'internet, nous commencerons d'abord par donner un aperçu des TIC qui sont utilisées dans l'entreprise. Les technologies d'information et la communication utilisées par TchIn lait Candia sont au nombre de 7 catégories, chaque catégorie a comprend différentes applications. Elles sont représentées dans le tableau suivant.

Tableau n°8 : Les principaux produits et/ou services TIC (technologies de l'information et de la communication) utilisés par TchIn-lait (Candia) :

<i>Catégorie d'utiles des TIC</i>	<i>Les types utilisés</i>
<i>Multimédia</i>	<i>Site web, Communication, création et édition sur divers supports électroniques (CD, vidéo, flashe disc,...), Communication et publicité sur Internet</i>
<i>Télécommunications</i>	<i>Visio conférence</i>
<i>Informatique</i>	<i>Micro-ordinateurs, Messagerie externe via Internet, Messagerie interne (entre membres de votre entreprise), Réseaux, Intranet, Extranet, Wifi, Outils de sécurité informatique.</i>
<i>E-marketing</i>	<i>Commerce électronique</i>
<i>Ingénierie des savoirs</i>	<i>Gestion électronique des documents, E-Learning , formation à distance par Internet, Knowledge management.</i>
<i>Logiciels :</i>	<i>Logiciel de comptabilité et de paye, Logiciel de ressources humaines</i>
<i>Matériels TIC :</i>	<i>Terminaux mobiles (exp: PDA, boîtier électronique de saisie de commande/signature...) Equipements de contrôle d'accès.</i>

Ces résultats nous permettent de constater que l'entreprise TchIn-lait a réussi l'intégration de plusieurs technologies de l'information et de la communication.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchín Lait Candia

L'informatisation de la direction RH est désormais une préoccupation des dirigeants de cette entreprise vue les avantages que procure cette solution pour une meilleure gestion ainsi que pour l'amélioration de la qualité des services.

1.2 Le site internet de Tchín lait :

Tchín-lait Candia a un site internet qui lui permet de se connecter avec le monde extérieur, et qui lui permet au même temps de donner une image de l'entreprise, une petite présentation pour l'entreprise et ses produits, l'adresse et les numéros de téléphone...etc Le site est le : <http://www.tchinlait.com>

1.3 De l'usage de l'internet au niveau de la fonction RH.

L'ensemble des employés de la fonction ressources humaines est doté d'un micro-ordinateur et plus de 80% ont un accès à Internet, ce qui nous permet de dire que presque toute la fonction est informatisée. Cet accès à internet procure aux employés des avantages considérables dans l'exécution de leurs tâches.

Les effectifs répondant à ce questionnaire déclarent que 70% de leurs travail aujourd'hui demande l'accès à internet . L'internet n'est plus considéré juste comme un outil permettant le partage des informations entre les différentes directions ou entre les employés mais pour aussi rester connecté au monde extérieur avec les différents organismes et même leurs clients distributeurs de TCHIN-LAIT.

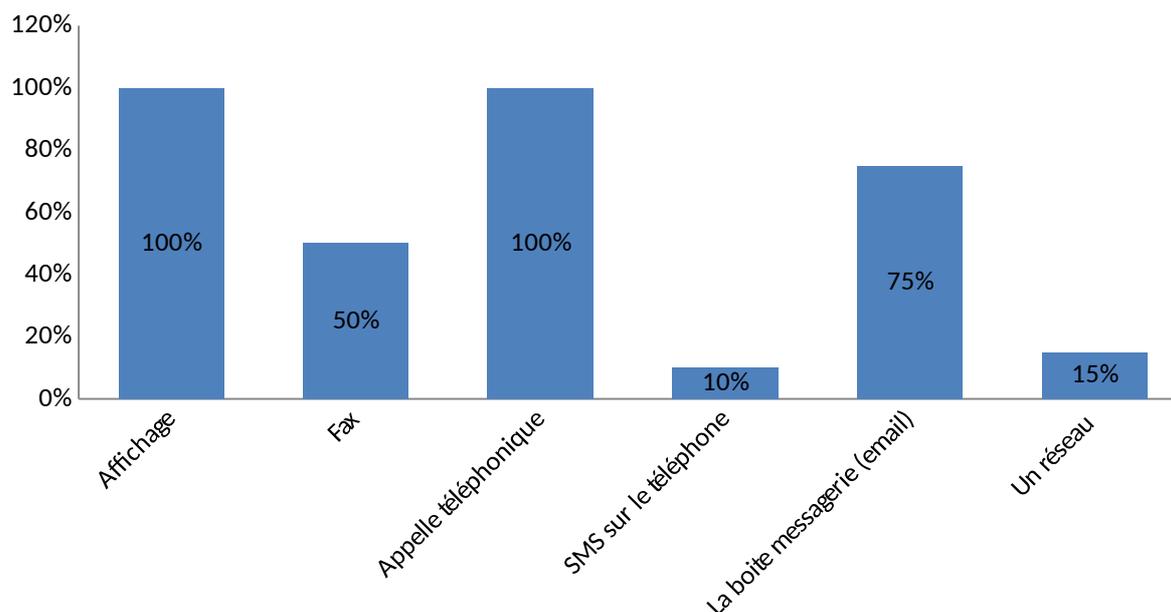
Relativement à l'usage des TIC comme outils de partage d'information, nous avons recueilli les données qui figurent dans le tableau suivant.

Tableau n° 9: Répartition des outils utilisés pour le partage de l'information

Les moyens de communication interne	L'effectif utilisant ces moyens	Pourcentage %
Affichage	20	100%
Fax	10	50%
Appelle téléphonique	20	100%
SMS sur le téléphone	2	10%
La boîte <i>messagerie</i> (email)	15	75%
Un réseau	3	15%

Figure n° 9: Répartition graphique des outils utilisés pour le partage de l'information.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia



Pour le partage de l'information TchIn-lait utilise des outils faciles à utiliser ce qui lui permet d'assurer la circulation rapide de l'information et d'une manière efficace.

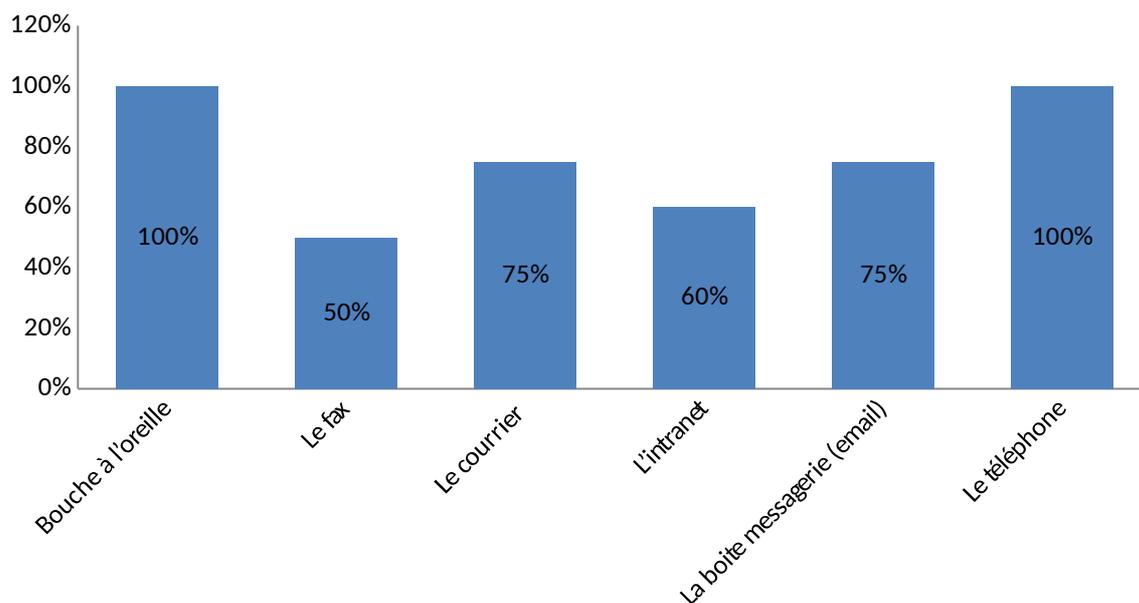
Les moyens de communication qui sont utilisés au niveau de l'entreprise TCHIN LAIT CANDIA sont les suivants :

Tableau n° 10: L'utilisation des outils de communication par les employés enquêtés

Les moyens de communication interne	L'effectifs utilisant ces moyens	Pourcentage %
<i>Bouche à l'oreille</i>	20	100%
<i>Le fax</i>	10	50%
<i>Le courrier</i>	15	75%
<i>L'intranet</i>	12	60%
<i>La boîte messagerie (email)</i>	15	75%
<i>Le téléphone</i>	20	100%

Figure n° 10: Représentation graphique outils de communications utilisées.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchiv Lait Candia

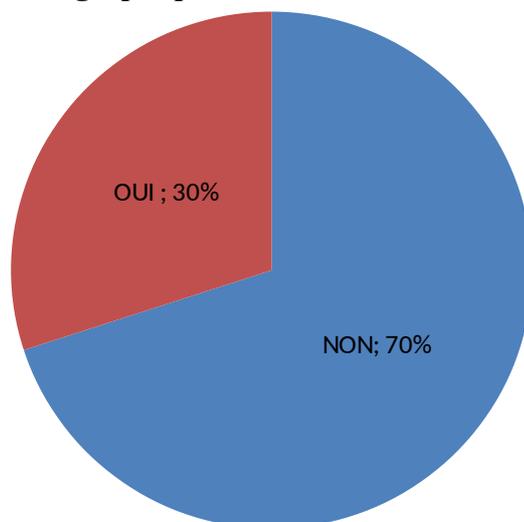


On constate donc d'après ce tableau que plusieurs moyens sont mis à la disposition des employés pour assurer une bonne communication interne ; ce qui permet d'être flexible et d'avoir une communication facile.

Tableau n°11 : utilisation de la vidéoconférence

vidéoconférence	L'effectif utilisant	Pourcentage %	Utilise Pour ?
<i>NON</i>	14	70%	-----
<i>OUI</i>	6	30%	-des formations -réunion a distance

Figure n° 11: Répartition graphique de l'utilisation de la vidéoconférence



Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchik Lait Candia

La vidéoconférence un outil de communication très avancé qui permet de faire des réunions à distance, de participer à des formations et des conférences même c'est la personnel elle loin, il est peut utiliser.

2. Les TIC comme outils de communication et de stockage :

Après l'entretien et les informations recueillies avec le questionnaire nous permettent de constater que, pratiquement tout l'encadrement de Tchik-lait utilise des ordinateurs, Ceux-ci sont à la disposition comme : outils de stockage (pour toutes les informations opérationnelles liées au fonctionnement de différentes tâches), outil de communication inter-poste (le partage de l'information),

Les lignes téléphoniques internes et externes : l'avantage (la plus rapide pour la communication et la formation elle sera plus claire à la transmission), inconvénient (le manque de traçabilité)

Les réseaux de communication (Outlook, yahoo et exchange ...) sont mis en place pour assurer la communication, qu'elle soit interne ou externe, sont mis en place pour garantir une meilleure communication, qu'elle soit interne ou externe.

Selon le directeur Marketing et le directeur du laboratoire : ces outils de communication et de stockage utilisés dans l'entreprise Tchik-lait depuis plus de 10 ans, ce qui traduit que Tchik-lait est consommatrice de TIC depuis longtemps des années.

Tout le monde sait que le stockage de l'information est très important dans l'entreprise, pour ce point le chef de service comptabilité générale et le directeur du laboratoire, ainsi que le chef de département production déclarent que tous les documents de TCHIN-LAIT aujourd'hui sont numérisés pour faciliter l'archivage pour d'éventuelles utilisations, le stockage est fait avec deux méthodes soit dans leurs ordinateurs ou dans les bases de données contenues dans le data center de l'entreprise, Ce qui traduit un haut niveau de traçabilité dans l'entreprise.

3. Le système d'information et informatique (SII) :

Si on reprend la définition des SI proposée par (REIX, 2014) ; le SI TCHIN-LAIT se constitue essentiellement de réseaux informatiques, d'équipements réseaux, des logiciels et bases de données, des différentes procédures, ainsi que les personnes qui y active.

Le RSII est constitué de tous les éléments permettant de stocker, de diffuser et de gérer les informations au sein d'une organisation. On regroupe donc sous ce terme les logiciels, matériels, équipements informatiques et de télécommunication de l'entreprise ainsi que les protocoles institués pour faire circuler l'information.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia

Le réseau informatique de TchIn-lait est réparti sur différents sites à savoir :

- ✓ Le siège de l'usine ;
- ✓ Dépôt Beraki ;
- ✓ Dépôt SIMB ;
- ✓ Dépôt Bouaoudia ;
- ✓ Dépôt Yaici ;
- ✓ Dépôt Lalaoui.

Le siège de l'usine, beraki et SIMB sont liés via des réseaux privés virtuels par, le siège est lié aussi au réseau bouaoudia via un réseau wifi, une liaison est établie entre la SIMB et le réseau de yaici.

La direction Système d'informations et informatique assure les trois missions suivantes :

- Assurer la mise en place des moyens des technologies de l'information nécessaires pour supporter et améliorer l'activité, la stratégie et la performance de l'entreprise.
- Veiller à la cohérence des moyens informatiques et de communication mis à la disposition des utilisateurs, à leur mise à niveau, à leur maîtrise technique et à leur disponibilité et opérationnalité permanente et en toute sécurité.
- Définir, dans le cadre des plans pluriannuels, les évolutions nécessaires en fonction des objectifs de l'entreprise et des nouvelles technologies.

4. L'Équipement et réseau (Switchs, routeurs et point d'accès) :

Le réseau de TchIn-lait utilise des switchs, routeurs et point d'accès comme matériel d'interconnexion. Les liaisons switchs-switch sont établies à l'aide de fibre optique, tandis que les autres sont établies via des câbles réseaux.

- Serveurs : le data center de TchIn-lait est constitué de 9 serveurs dont les fonctions sont réparties comme suit :
 - ✓ DC serveur : (contrôleur domaine) : c'est le serveur qui exécute les services du domaine Active Directory, cet annuaire permet une gestion centralisée des ressources et de la sécurité sur le réseau TchIn-lait.
 - ✓ Serveur data: c'est le serveur de fichier, chaque service de TchIn-lait possède un dossier partagé au niveau du serveur data.

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchiv Lait Candia

- ✓ BD serveur : est un serveur de bases de données dans lequel est installé un système de gestion des bases de données comme :
 - WMS serveur : serveur de gestion d'entrepôts et de traçabilité ;
 - TSE : serveur de bureau à distance (permet de se connecter d'un pc à un autre).
- Exchange serveur: est le serveur de messagerie, il utilise la messagerie Microsoft exchange qui permet la création des boîtes aux lettres des utilisateurs. La messagerie Outlook est la partie client d'échange server.
- KSt -Server: pour kaspersky Security, ce serveur permet de centraliser les applications antivirus installés sur les différents postes, toutes les mises à jour sont obtenues à partir du serveur qui obtient à son tour les mises à jour du centre kaspersky.
- PLMS-Serveur : pour l'application des statistiques de production, ce serveur possède deux cartes réseaux, une est liée aux machines conditionneuses et l'autre est liée au réseau informatique ;
- Serveur I : ancien serveur, il contient l'application Magic utilisée par le service facturation.

5. Les logiciels et bases de données :

- **L'ERP** : Microsoft dynamique NAV : est un progiciel applicatif conçu pour répondre aux besoins des différents processus de l'entreprise, en intégrant toutes les fonctions de celle-ci (gestion financière, achats, vente et marketing, ressources humaines et paie...) ; Microsoft dynamique NAV est soutenu par un système de gestion de bases de données relationnelles.
- **Logiciel Bodet** : conçu pour la gestion du temps, ce logiciel est installé au niveau du BD-Server, il est accessible via le navigateur, il permet le suivi du temps de pointage et de travail des salariés, en prenant en compte le travail cyclique d'équipe ,1° travail régulier et les heures supplémentaires .La saisie des informations relatives aux heures de pointe des employés se fait automatiquement via une badgeuse.
- **Logitrack** : est un logiciel de gestion d'entrepôt et de traçabilité de données, ce logiciel est installé au niveau du WMS -Server. Les bases de données de ces logiciels ont : Logitrack-scénarios et Logitrack-Tchiv-lait ; il assure 3 fonctions principales :

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia

- ✓ WMS -Workstation : pour la gestion et manipulation des tables, enregistrements et commandes ;
- ✓ gestion des emplacements ;
- ✓ statistiques : pour la création des requêtes sur les tables LogitrackWMS

Pour son fonctionnement, Logitrack requiert un réseau wifi, c'est pourquoi TchIn-lait a configuré plusieurs points d'accès pour l'application, il utilise des terminaux mobiles pour assurer la traçabilité.

- Centre PLMS : installé sur PLMS-Server, permet d'importer les données à partir de machines conditionneuses.
- Magic : c'est un logiciel installé pour la facturation.
- Corim : ce logiciel est utilisé pour la gestion des pièces de rechange des machines.

TchIn-lait possède également des pointeuses réparties comme suit :

Tableau n° 12: Répartition des pointeuses au sein de TchIn-lait

Non de la pointeuse	Localisation
Pointeuse annexe	Centre de distribution
Pointeuse production	Couloir réfectoire
Pointeuse Gardiennage	Entrée principal de l'usine
Pointeuse laboratoire	Couloir laboratoire
Pointeuse SIMB	Dépôt SIMB

Source : document direction informatique

En plus de ceux-ci, TchIn-lait dispose : 170 ordinateurs ;

100 appareils téléphoniques ;

05 faxes ;

25 imprimantes.

Le responsable Systèmes d'Information et informatique (SRII), s'occupe de tous les systèmes d'information et informatique de l'entreprise, c'est-à-dire des logiciels, progiciels et

Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez Tchiv Lait Candia

matériels informatiques. Il apporte des solutions informatiques en réponse aux besoins des employés et de chaque direction.

Il garantit une grande flexibilité de leurs systèmes qui permettent à Tchiv-lait de prendre les bonnes décisions et d'appliquer la meilleure stratégie.

Pour assurer la flexibilité de transmission de l'information et la facilitation de la communication dans l'entreprise, chaque direction dispose de ses moyens techniques (téléphone, fax, réseaux...etc.). Dans cette logique, la responsable de microbiologie nous déclare qu'on a plus des réunions et briefings tenus chaque jour (permettant de faire l'état des lieux de l'avancement de l'activité), les documents de travail sont convertis en PDF et mis sur réseau, pour être accessibles par les personnes pouvant en exprimer le besoin.

Conclusion :

Nous pouvons conclure donc que la DRH de l'entreprise Tchiv-lait elle est informatisée, de plus l'entreprise se dote de deux services, ou les TIC (sirh) il est obligatoire dans la fonction de ces services, matériel informatique de l'entreprise ainsi qu'il conçoit des logiciels particuliers destinés aux différents services de l'organisation.

Cela nous permet de dire que les dirigeants de cette entreprise veillent sur l'élargissement du champ de l'intégration des NTIC ainsi que l'informatisation de l'ensemble des fonctions notamment la fonction RH.

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchín Lait Candia

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchín Lait Candia

Introduction

Après avoir présenté l'état des lieux des Tic chez Tchín lait Candia, nous traiterons dans ce qui suit de l'utilisation des TIC dans la GRH. Selon le DRH, le développement des compétences des salariés constitue non seulement l'une des finalités stratégiques de la GRH mais un vrai défi que Tchín-lait Candia s'apprête à accomplir au travers de l'intégration des TIC dans ce domaine. Pour ce dernier, il existe un lien direct entre les TIC, la GRH et la création de valeur, car les TIC permettent l'exécution rapide des tâches et le partage d'informations par le personnel.

La première section sera réservée à la présentation des différents domaines d'intégration des TIC dans la GRH ainsi que les logiciels utilisés dans ce cadre. La deuxième section sera consacrée à l'étude du système d'information RH chez Tchín Lait Candia où nous reviendrons essentiellement sur les missions et les fonctionnalités de ce dernier.

Section 1. Intégration des TIC dans la GRH chez Tchín Lait Candia :

1. Les principales fonctions de la GRH d'entreprise sont informatisées :

Au niveau de Tchín Lait Candia, les principales fonctions de la GRH d'entreprise sont informatisées. C'est le cas particulièrement du :

1.1 Recrutement : utilisation des sites de recrutement. L'entreprise reçoit ses candidatures directement sur son site.

Aujourd'hui le traitement des dossiers des candidatures se fait sans que les candidats ne se déplacent l'entreprise pour certains, et ce que permet à l'entreprise Tchín-lait de recevoir un nombre d'offres élevé par rapport à les méthodes traditionnelles. Mais ce type de recrutement n'est favorable que pour des postes qui demandent pas une grande qualification (les postes clés).

1.2 Rémunération : pour cette tâche l'entreprise utilise des logiciels pour le traitement des salaires ; c'est le Microsoft Dynamics, et les pointures à l'accès de l'entreprise pour contrôler les entrées et les sorties des salariés et de les mémoriser (stock) afin de traduire ces informations au chargé de gestion du temps et de paie, Les salaires sont transférés directement du compte de l'entreprise vers les comptes des salariés, aujourd'hui la banque aussi dépose d'une carte bancaire.

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez TchIn Lait Candia

Ce qui évite les erreurs de rémunération et les différents conflits.

1.3 Formation : le service formation au sein de TchIn-lait il a mis tout un plan de formation en ligne pour les salariés qui demandent pas de quitter le lieu de travail ou de prendre un congé de formation, des formations sur des sites internet ou des applications spécifique à l'entreprise

Ce type de formation est fait juste pour les petites formations qui ne sont pas compliquées ou des formations complémentaires pour une formation déjà acquise, Par fois juste pour expliquer un nouveau outil de technologie adopté par l'entreprise.

1.4 La GPEC : sert à concilier en permanence les besoins et les ressources humaines.

Pour procéder à ces divers rapprochements et conduire de véritables plans de carrière pour les salariés, la GPEC doit connaître et intégrer des aspects individuels de la gestion des ressources humaines. Ce sont l'appréciation de leurs performances, leurs aspirations, l'évaluation de leur potentiel pour ce le service Chargé de carrières et compétences, TchIn-lait a mis un plant a l'aide de ERP de managé, et le bute automatise ces tâches de GPEC :

Les TIC permettent à TchIn Lait Candia la mise à jour et le suivi du fichier du personnel de manière systématique afin de pouvoir faire un renforcement du poids de l'encadrement des employés concernés.

2. De l'utilisation des progiciels :

L'exploitation des réponses permet de constater que 80% des répondants utilisent des logiciels spécifiques. Ces derniers sont utilisés dans le recrutement, la rémunération, la formation, la gestion de carrière, le pointage et l'archivage des données.....etc.

Parmi ces logiciels nous retrouvons les suivants ;

- Microsoft Dynamics NAV ;
- Logiciel Bodet ;
- Logitrack.

Selon les répondants, le progiciel le plus utilisé au sein de la DRH de TchIn-lait est Microsoft Dynamics NAV. Ce dernier consiste en une gamme de progiciels de gestion d'entreprise conçue par Microsoft. Il permet de gérer le *recrutement, la rémunération, la formation, la gestion de carrière.....etc.*

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez TchIn Lait Candia

Avec Microsoft Dynamics NAV on gère la stratégie RH. Grouper les informations relatives à les employés et utilisé des classements en fonction de certains types d'information comme l'expérience, les compétences, la formation, l'appartenance à une équipe.

Enregistrez des informations personnelles, suivre les offres d'emploi au sein de notre entreprise et établir une liste de candidats à ces postes. Gère les avantages en nature comme ordinateurs, voitures de fonction, cartes de crédit. Enregistrez les absences dans l'unité de mesure de votre choix,etc.

Le Microsoft Dynamics NAV s'améliore à chaque nouvelle version.

3. Les TIC et la gestion des connaissances et des expériences chez TchIn Lait

Candia :

Les chefs de service chargé de la gestion du personnel et chargé du recrutement et de la formation déclarent que les connaissances et les expériences sont capitalisées et archivées dans des supports numériques pour qu'elles puissent être utilisées ultérieurement par les employés. Donc, les TIC permettent de conserver et de capitaliser les connaissances pendant des périodes assez longues pour d'éventuelles utilisations.

Concernant l'acquisition des connaissances, le DRH de TchIn-lait note la nécessité d'investir dans la connaissance, notamment, par la participation aux différents types de la e-formation (e-Learning) pour bénéficier des effets temporels des TIC.

Le développement des compétences via les TIC, dans ce cas permet d'avoir des salariés ouverts d'esprit et qui acceptent facilement le changement. Néanmoins, nous noterons qu'il ya une catégorie des salariés qui est contre le changement, qu'il soit de nature technologique ou autre. C'est pour cela que la GRH chez TchIn Lait Candia axe ses actions sur l'explication de l'intérêt de l'usage des TIC comme elle accorde également une grande importance au travail d'accompagnement des salariés pour les convaincre à accepter de travailler avec ces nouvelles technologies. Et ce notamment par des séminaires de formation et le recyclage.

3.1 L'e-formation

Concernant les formations en ligne (e-formation) l'entreprise TchIn-lait a mis un plan de formation pour ses salariés, mais juste pour des petites formations qui ne sont pas très importantes. Les responsables notent que la e-formation est plus avantageuse du fait qu'elle se

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchín Lait Candia

fait en ligne et donc elle moins coûteuse et prend moins de temps. Néanmoins, ils précisent qu'elle est parfois moins efficace que les formations de types traditionnels.

3.2 Impacts des TIC sur la GRH chez Tchín Lait Candia :

Le DRH de Tchín-lait déclare que les TIC constituent un outil indispensable au niveau de la GRH, car leur impact est très important ; il cite :

- ✓ les outils et logiciels ont permis d'améliorer l'organisation du travail et d'obtenir une meilleure rationalisation quel que soit le domaine professionnel concerné.
- ✓ la rapidité des outils et notamment d'Internet permet à l'heure actuelle de trouver rapidement les informations dont on a besoin dans le cadre de son travail. Les salariés ont plus d'opportunités pour trouver des solutions aux problèmes survenant au quotidien
- ✓ les TIC, notamment à travers le développement des outils de travail à distance et l'évolution des appareils mobiles, permettent de travailler de manière moins rigide. Il est par exemple possible de travailler à distance via des systèmes de visioconférence ou d'accéder à un environnement de travail même si l'on ne se trouve pas physiquement sur son lieu de travail.
- ✓ les TIC apportent des outils permettant de mieux réguler le flux de travail et d'avoir une analyse plus approfondie du travail produit, que le résultat soit matériel ou non.

4. le rôle du SIRH dans la GRH chez Tchín Lait Candia :

Parmi les fonctions qu'assure le SIRH chez Tchín Lait Candia, nous avons :

- La gestion de la paie.
 - La gestion administrative du personnel.
 - La gestion des rémunérations.
 - La gestion des temps et de l'activité.
 - La gestion des compétences et de la formation.
 - Le recrutement.

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez TchIn Lait Candia

Le SIRH permet à l'entreprise TchIn lait Candia d'assurer une meilleure gestion des tâches répétitives, une centralisation des données, un meilleur suivi des données des employés, une réactivité plus grande vis-à-vis des données et une meilleure transmission des données.

Selon les réponses recueillies auprès du RDH, le SIRH a pour objectif :

- La facilitation de pilotage ;
- Un meilleur partage des informations ;
- La modernisation de la GRH ;
- Le contrôle hiérarchique plus faible ;
- Un meilleur stockage de l'information ;
- La traçabilité de communication.

Section 2. Niveau de maîtrise des TIC et leur contribution à la GRH :

Dans ce point nous avons essayé de voir dans quelle mesure les TIC sont maîtrisées par le personnel de la GRH et dans quelles mesure considèrent-ils que les TIC contribuent à l'amélioration de l'exécution de leurs tâches et par conséquent à la Gestion des ressources humaines au niveau de cette entreprise.

1. Du niveau d'adaptation des employés de la GRH aux TIC

Les données relatives au niveau de maîtrise du personnel de la GRH des TIC ou autrement dit leur niveaux d'adaptation aux TIC sont résumées dans le tableau suivant.

Tableau n° 1 3: Adaptation du personnel à l'utilisation des TIC

Adaptation du personnel à l'utilisation des TIC	effectifs	%
des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils :		
<i>Oui</i>	18	90%
<i>Non</i>	2	10%
Des formations pour mieux maîtriser ces techniques :		
<i>Oui</i>	1	5%
<i>Non</i>	19	95%
<i>besoin d'un collègue pour vous expliquer le fonctionnement de ces outils :</i>		
<i>Oui</i>	16	80%
<i>Non</i>	4	20%

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchén Lait Candia

<i>L'adaptation rapidement à l'usage de ces nouvelles technologies :</i>		75%
<i>Oui</i>	15	25%
<i>Non</i>	5	
<i>l'élargissement du champ de l'intégration des TIC dans votre fonction</i>		85%
<i>Oui</i>	17	15%
<i>Non</i>	3	

Ces données nous permettent de déduire que la majorité des employés n'ont pas trouvé des difficultés dans l'utilisation des TIC avec un taux de 93% de l'effectif globale de la fonction RH. On peut donc interpréter cela par la facilité de l'adaptation des employés de la GRH aux NTIC, et cela grâce à leurs qualifications ainsi qu'à l'effort fourni par l'entreprise pour réduire les écarts entre ces NTIC et les compétences des salariés.

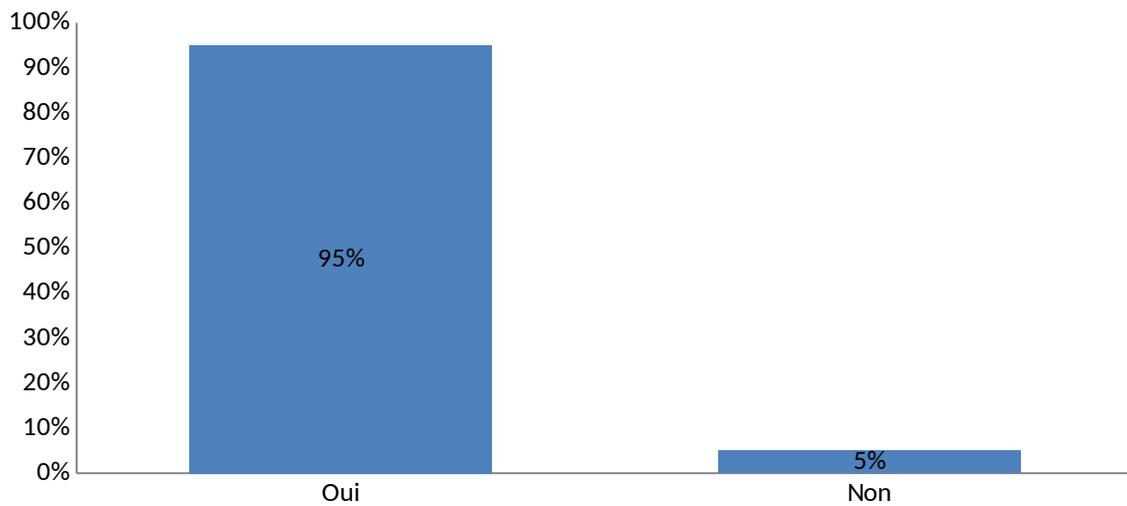
Les informations concernant la contribution des TIC à la GRH sont résumées dans les tableaux suivants.

Tableau n°14 : les TIC aident dans la réalisation des tâches

<i>aide à réalisation les Tâches</i>	L'effectif	Pourcentage %
Oui	19	95%
Non	1	5%

Figure n°12 : Répartition graphique c'est les TIC aident dans la réalisation des tâches d'employés.

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchou Lait Candia

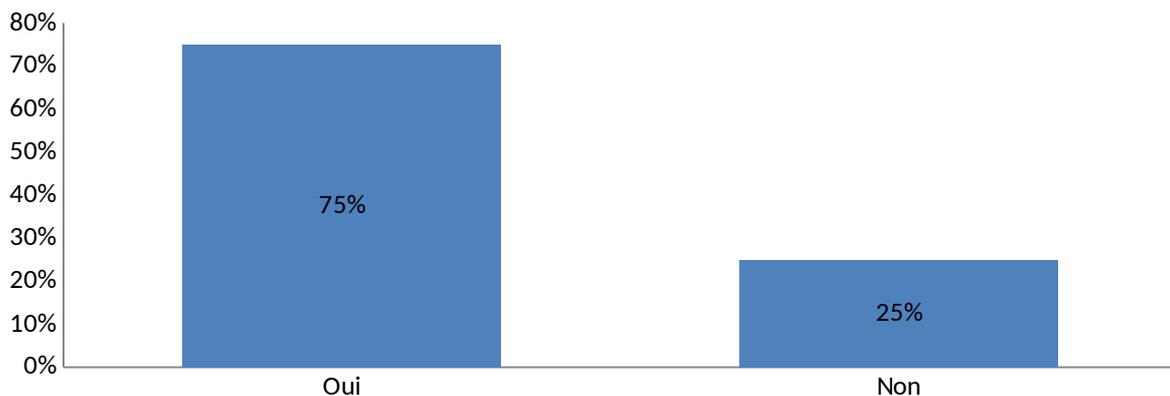


D'après ce tableau on constate que 95% des effectifs répondant à ce questionnaire utilisent les TIC pour faciliter leurs tâches de travail ; ce qui indique l'importance et l'indispensabilité de des TIC dans la GRH.

Tableau n° 15: Les TIC aident à être autonome dans le travail

<i>Aide à être autonomie</i>	L'effectif	Pourcentage %
Oui	15	75%
Non	5	25%

Figure n°13 : Répartition graphique d'autonomie dans le travail grâce aux TIC



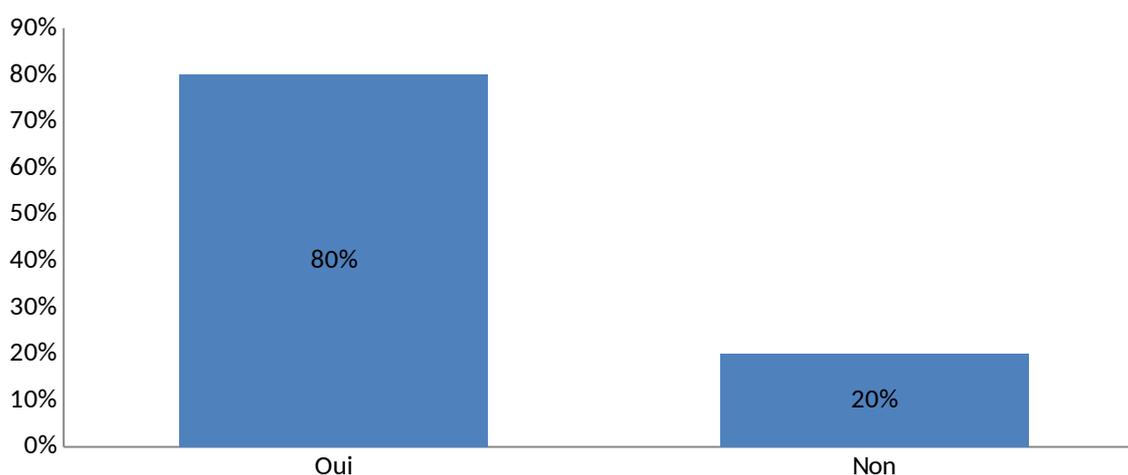
Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchín Lait Candia

D'après ce tableau on constate que 75% des effectifs répondant à ce questionnaire bénéficient d'une autonomie dans leur travail grâce à l'utilisation des TIC. Mais, on trouve 25% des employés qui n'ont pas d'autonomie même avec l'utilisation des TIC car leurs tâches demandent toujours le travail en groupe ou la consultation des autres personnes.

Tableau n°16 : les TIC permettent d'être performant dans la réalisation des tâches de travail

Aide à être performant	L'effectif	Pourcentage %
Oui	16	80%
Non	4	20%

Figure n°14 : Répartition graphique les TIC contribuent à la performance au travail



D'après ce tableau on constate que 80% des effectifs répondant à ce questionnaire considèrent que les TIC leur permettent d'être plus performants dans l'exécution des tâches. Cette catégorie recourt généralement à l'utilisation de logiciels. Pour les 20% restant ils ont répondu par un non.

2. Les avantages et les freins à l'usage des TIC chez TCHIN LAIT CANDIA

Après avoir donné un aperçu du degré d'utilisation des TIC dans la GRH chez Tchín Lait Candia, nous présenterons dans ce qui suit les avantages et les freins de l'usage des TIC dans cette entreprise.

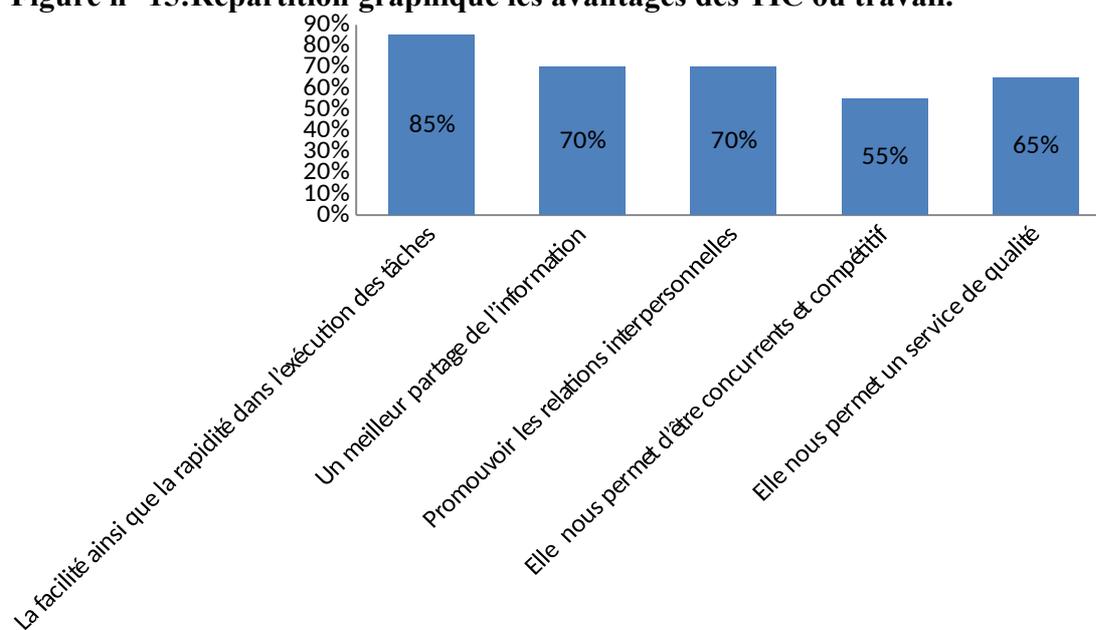
Les réponses relatives aux avantages que procurent les TIC sont résumées dans le tableau suivant.

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchir Lait Candia

Tableau n° 17: les avantages des TIC ou travail

<i>les avantages des TIC</i>	L'effectif	Pourcentage %
La facilité ainsi que la rapidité dans l'exécution des tâches	17	85%
Un meilleur partage de l'information	14	70%
Promouvoir les relations interpersonnelles	14	70%
<i>Elle nous permet d'être concurrents et compétitif</i>	11	55%
<i>Elle nous permet un service de qualité</i>	13	65%

Figure n° 15: Répartition graphique les avantages des TIC ou travail.



Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchiv Lait Candia

D'après ce tableau on constate que plus de 50 % considèrent que les TIC ont de grands avantages. Elles contribuent à hauteur de 85 % des réponses à faciliter l'exécution des tâches de la GRH et à hauteur de 70% des réponses à partager l'information et à développer des relations interpersonnelles et enfin à hauteur de 65 % et 55% des réponses à assurer un service de qualité et à être compétitif respectivement.

Pour ce qui est des freins à l'intégration des TIC dans la GRH, l'analyse des réponses permet de relever deux freins essentiels qui sont liés notamment à la difficulté de mesurer les risques liés au projet et au manque de temps.

Par rapport aux contraintes ou aux impacts négatifs de l'usage des TIC, le DRH souligne néanmoins quelques aspects qui sont les suivants :

- ✓ En travaillant au contact des TIC, les salariés se retrouvent un peu exposés aux ondes magnétiques. Par ailleurs, l'activité sur écran entraîne souvent une fatigue visuelle. Le travail sur écran peut également provoquer des maladies.
- ✓ Sur la relation personnel, en trouvé moins de contacte entre les salaries.
- ✓ Les technologies de l'information et de la communication peuvent être une source de stress pour les salariés
- ✓ Les TIC peuvent entraîner une réduction de l'autonomie des salaries, avec le temps il ne peut pas travaille sont ces outils.

Conclusion

Les résultats de l'étude pratique réalisée au sein de l'entreprise Tchiv-lait ont montré que l'entreprise Tchiv-lait utilis des moyens humains et matériels de SIRH avancé.

Les TIC ont donc permis à l'organisation de s'inscrire dans la logique du développement et d'être plus concurrentes. Elles sont un levier de l'efficacité de tous les services de la fonction RH, de plus, ces outils assurent aux employés un meilleur climat de travail basé sur l'échange permanent de l'information. Ce qui permet l'amélioration des relations interpersonnelles ainsi qu'une facilité remarquable dans la réalisation du travail.

L'enquête a montré que l'intégration des TIC pour GRH à l'entreprise Tchiv-lait et est impactée il est influencé directement sur les taches de travail de cette direction

Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchiv Lait Candia

Ce que nous paramètre de dire que technologie d'information et de communication au sein de la gestion des ressources humaines joue un rôle important pour la direction des ressources humaines

Pour les managers : établir une stratégie qui la facilite de pilotage, la communication avec tous les niveaux hiérarchiques, les déferlantes échange avec d'autre directions et même a l'extérieur...etc.

Pour les salaries : ces des outils qui facilitent les tâches de travail, permettront d'améliorer leurs compétences, facilite et la maîtrise des nouveaux outils qu'elle adaptait l'entreprise...etc.

Conclusion générale

Conclusion générale

A ce stade de la réflexion, cette conclusion générale portera davantage sur la description des éléments déterminants de la recherche. Par ailleurs, il s'agira aussi d'élargir le champ de l'étude vers les nouvelles ouvertures.

La fonction RH a donc connue de nombreuses transformations, depuis qu'elle s'occupait seulement de la gestion du personnel. Avec l'élargissement du champ de ses activités ainsi que le progrès du management qui a démontré la place capitale qu'occupe la ressource humaine dans l'entreprise, ainsi que le rôle primordial qu'elle joue dans la prospection de la performance globale de l'entreprise, elle devient maintenant un levier stratégique pour l'entreprise.

Ainsi, les technologies de l'information et de communication (TIC) modifient notre façon de travailler, d'apprendre, de communiquer et de vivre en générale. La croissance économique est désormais très liée à ces technologies. Elles sont source de création d'emplois qualifiés. Elles participent à l'ouverture des économies. Elles sont un outil essentiel pour réduire la durée de développement des nouveaux produits et services, pour améliorer la productivité des entreprises et accroître leurs exportations. Elles permettent aux entreprises de mieux connaître leurs clients, d'améliorer leurs relations avec ces derniers et donc de mieux vendre. Le commerce électronique crée de nouveaux marchés et élargit le choix des consommateurs.

Les TIC permettent davantage de flexibilité, d'autonomie, et autorisent une gestion différente des savoirs dans l'entreprise, laissant ainsi plus d'initiatives et de responsabilités aux acteurs. En préservant la flexibilité professionnelle, on insiste aussi sur le travail en équipe, le travail à distance, et on développe et on capitalise les compétences qui deviennent un facteur déterminant dans la réussite des entreprises.

A travers notre étude nous avons remarqué que malgré les avantages que procurent ces technologies à la fonction RH ainsi que les différentes contributions qu'elles peuvent apporter à l'efficacité et la performance de l'entreprise, leur implantation reste un enjeu majeur qui nécessite d'importantes réflexions afin d'aboutir à de meilleur choix.

On sait également que ces outils auront des conséquences durables sur les modes d'apprentissage, les mécanismes d'acquisition des savoirs et sur les compétences.

Conclusion générale

On a remarqué après cette étude que les entreprises algériennes (exemple : SARL Tchîn-lait. Candia) ont un niveau élevé d'adaptation des TIC, qui rendent leurs tâches de travail plus dynamiques ainsi que son système d'information.

Après notre étude au sein de l'une des entreprises algériennes Tchîn-lait (Candia), le SIRH va avoir pour objectif d'aider la GRH dans leurs tâches, après l'étude des différentes composantes et fonctionnalités, la forte présence des outils de le SIRH dans l'entreprise qu'elle montre l'enquête et son importance pour la GRH ce que nous confirment la première hypothèse

Et ce que nous avons constaté que les TIC un outil privilégié pour assurer le fonctionnement de la GRH dans l'entreprise Tchîn-lait Candia et à travers l'enquête la deuxième hypothèse **« Les TIC (SIRH) peuvent avoir un effet positif sur les compétences de l'entreprise algérienne »** et confirme pour selon les réponses des effectifs enquêtés.

L'enquête elle a clairement montré que les TIC au sein de l'entreprise algérienne « Tchîn-lait », ce l'un des outils qu'elle ne peut pas négliger dans son fonctionnement, et leur utilisation il peut être : une source de motivation, de faciliter le travail, améliorer les connaissances et les compétences,.....etc. pour les salariés ce que confirme la troisième hypothèse.

A la fin de cette étude on peut dire que les TIC jouent un rôle important dans la gestion des ressources humaines de l'entreprise, ce qui lui permet de mieux gérer les situations et ce qui facilite le management du capital humain au niveau de cette entreprise.

Bibliographie

- ANGLEBERT, J. 2001 - TCP/IP Internet/Intranet/Extranet. In : institut de la Gestion publique et du développement économique, Novembre, p. 204.
- Ben Daoude Nadia, 2009, (les NTIC dans l'école privée), momier de master 2, université Sorbonne, p80.
- BERAD, Denis. 2002, - Impact des TIC sur le travail et son organisation. In : France, p. 9.
- BOULOC, Pierre. 2003, - Les NTIC comment en tirer profit ?exemples dans l'agroalimentaire. - Paris, p.31.
- BOURDEA, W. et BRODERIK, R., 2001 – (technologie de l'information et compétitive.) - Paris, pp. 7-17.
- BRIFAUT Jean-Pierre. 2004 « Processus d'entreprise pour la gestion ». Édition Lavouaer. Paris. P 70.
- CADIN, et al. , 2007 –(Gestion des ressources humaines.) - Paris, p. 191.
- COURBON Jean-claude, TAJAN Silvére, 1999 <Groupwar et intranet>, édetion Dunod, Pris, , P112.
- DOREAU, Frédéric. , Mars 2001 - Système régionale étude sur l'impact des technologies de l'information et de communication (TIC) dans les organisations. - Paris, p. 8
- GOVARE Virginie, mai 2002, <<L'évolution du travail avec les nouvelles avec les nouvelles technologies d'information et de communication>> NTIC, P12.
- Gérard LELARGE, 2003, la gestion des ressources humaines, nouveau enjeux, nouveau outils, édition : sefi, CANADA, p225.
- Hugues ANGOST, 2006, système d'information de l'entreprise, 5edition : de boeck, paris, P : 52.
- Jean MICHEL PLANE, 2003, Management des organisations : théories, concepts, cas ; edition DUNOD, paris, p 103.
- KOYACH, K. et THCART, C. , 1999- Système d'information RH (SIRH). In : personnel management, V° 28, N° 2, p. 275 -282.
- LANDREA, Marie-France, 1998- présentation d'internet : Internet et le Word Wide Web, Paris, p. 6.
- Le groupe Cegos est l'un des leaders mondiaux de la formation professionnelle continue
- MALLET, L., 1991(Gestion prévisionnelle de l'emploi.) Paris, p.32
- MEKHNACHĪ Karim. 2000 « E-économie ». Édition d'organisation, paris,. p28.
- Michelle Gillet, Patrick Gillet, 2010, (SIRH) édition DUNOD, paris, p151-156
- NAFA, Aziz. 2011 - Appropriation des TIC par les jeunes entrepreneurs Algériens : enjeux et perspectives. In : Issu, V.1, N°4, Alger, p. 61.
- NAHON Sébastien. 2009 - E-GRH enjeux et perspectives : informer, collaborer et impliquer, l'édition n°1, p.125.

NGASSI NGAKEGNI, Ghynel. - Impact des TIC sur le tissu productif des biens et services au Maroc, p.117. URL : www.linkedin.com/pub/ghynel-ngassi-ngakegni/23/654/485, Consulté le : 27/12/2015.

PATERYON Emmanuel-Arnaud, Robert SALMON. 1996 « Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise » p35.

PERRETI, Jean-Marie. 2006 - Tous DRH : Les responsabilités ressources humaines des cadres et des dirigeants, Paris,, p. 22.

Pierre BEZBAKH et Sophie GEURARDI, 2001 ? dictionnaire l'économie, 1ère édition : Larousse, Paris, p263.

QUELENNEC, Claude. 2007 - ERP : levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoiaer, p150.

SAADOUN Mellissa, 1998 «Avec temps», édition d'organisation, Paris, P143

SAADOUN Melissa, « Technologies de l'information et management », édition Hermès Science Publicanon. Pans, p45.

Mémoire, article, revue

Article de GUERIN, F (la professionnalisation de la RH)

BELKHIRI, Ali, 2010 - Les enjeux des NTIC pour les entreprises Algérienne. In : la revue des sciences commerciales, Institut national de commerce, p. 38,

Ben Daoude Nadia, 2009, (les NTIC dans l'école privée), momier de master 2, université Sorbonne, p76

BOUKHEROUF, Belkacem,. 2001 - Perception de la formation et de la construction de compétences dans les entreprises Algériennes: cas d'Algérie Telecom, Sonal gaz et Saidal. - Mémoire de Magister, Université de Tizi ouzou, , p .12.

COPPENS Francois François Coppens, Arnaud Hermesse, David Vivet, 2014 la revue <<Le secteur des TIC en Belgique >>, P04.

FONDEUR, Yannick. 2011 - Connaissance de l'emploi : quand l'informatique outil de recrutement. In : Centre d'emplois, N°76, p. 2.

LEKHAL AMEL, 2011, TIC et changement organisationnel Mémoire de magister En gestion des ressources humaines, Université Abou-Bakr BELKAID-TLEMEN.

Mellal samira, 2012, (les NTIC comme outil de croissance et de transformation des fonctions dans l'entreprise) Mémoire master en science gestion, Université A /Rahmane mira Bejaia

Sites internet

Les serveurs spécialisés de e-recrutement : www.cadreonline.com, www.jobrapide.com, www.oued-knissseemploi.com, www.emailemploi.com.....etc.

www.businesspme.com

www.journaldunet.com

<https://fr.scribd.com/doc/50266373/Impact-des-TIC-sur-les-perf-d-entreprise>, consulté le 12/01/2015

www.gestiondelapaie.com

FAI : Fournisseurs d'Accès à Internet : permet à des individus ou à des entreprises de se connecter à l'internet, moyennant ou non le prix d'un abonnement. Les services suivant sont en règle générale_ proposés : navigation sur le web, gestion d'une adresse de courrier électronique accès aux forums et site nouvelles.

Présentation des forums de discussion, URL : www.pedagene.creteil.iufm.fr/internet/definit.htm
consulté le 25/01/2016

Liste des abréviations

- **ASA** : Association des Scientifiques Algériens.
- **BD**: Bases de Données.
- **CD-ROM**: Compact Disc - Read Only Memory.
- **CRM**: Customer Relationship Management.
- **CV**: Curriculum Vitae.
- **CERIST** : Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique.
- **CERN** : Centre Européen pour la Recherche Nucléaire.
- **DC** : Contrôleur Domaine.
- **DVD-ROM**: Digital Versatile Disc - Read Only Memory.
- **EAI** : Entreprise Application Intégration.
- **EDI** : Echange de Données Informatisées.
- **ERP** : Entreprises Ressource Planning.
- **ESS**: Employé Self Services.
- **ETL**: Extraction Transfert Loading.
- **FAI** : Fournisseur d'accès Internet
- **FED** : Fichiers Entreprise des Données.
- **FRH** : fonction des ressources humaines.
- **FTP**: File Transfert Protocol.
- **GE** : Gestion d'Entreprise.
- **GRH** : Gestion des Ressources Humaines.
- **GPEC** : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.
- **ISO** : Organisation internationale de normalisation.
- **ISP**: Internet Service Provider
- **KSt** : Kaspersky Security
- **La DRH** : la Direction des Ressources Humaines.
- **Le DRH** : le Directeur des Ressources Humaines.
- **MSS**: Manager Self Services.
- **NTIC** : Nouvelles Technologie d'Information et de Communication.
- **OCDE** : Organisation de Coopération et de Développement Économiques.
- **OMC** : Organisation Mondiale du Commerce.
- **PME** : petites et moyennes entreprises.
- **PMI** : Protection maternelle et infantile.
- **RH** : Ressources Humaines.
- **RNIS** : Réseau Numérique à Intégration de Service.
- **RSE** : Responsabilité Sociale de l'Entreprise.
- **RSII** : Responsable de Système d'Information et Informatique.
- **RTT** : réduction du temps du travail.
- **SARL** : société à responsabilité limitée.
- **SGBD** : système de gestion de base de données.
- **SI** : Systèmes d'Information.
- **SII** : Système d'Information et Informatique.
- **SIRH** : Systèmes d'Information des ressources humaines.
- **TB** : Tableau de Bord.
- **TCP/IP** : Transport Control Protocol/Internet Protocol.
- **TIC** : Technologie d'Information et de Communication.
- **UHT** : Ultra Haute Température
- **URL**: Uniform Resource Locator.

- **www:** World Wide Web.

Liste des Tableaux

Tableau n°1 : Pourcentage d'entreprises possédant un SIRH

Tableau n°2 : La répartition des répondants selon l'âge

Tableau n°3 : Répartition des répondants selon le niveau d'instruction

Tableau n°4 : Répartition des répondants selon l'ancienneté

Tableau n°5 : La répartition des effectifs de l'entreprise en fonction du genre et par CSP

Tableau n°6 : représentation de l'évolution de CA pendant la période 2001-2011

Tableau n°7 : Listes des clients distributeurs de TCHIN-LAIT

Tableau n°8 : Les principaux produits et/ou services TIC (technologies de l'information et de la communication) utilisés par TchIn-lait (Candia)

Tableau n° 9: Répartition des outils utilisés pour le partage de l'information

Tableau n° 10: L'utilisation des outils de communication par les employés enquêtés

Tableau n°11 : utilisation de la vidéoconférence

Tableau n° 12: Répartition des pointeuses au sein de TchIn-lait

Tableau n° 13: Adaptation du personnel à l'utilisation des TIC

Tableau n°14 : les TIC aident dans la réalisation des tâches

Tableau n° 15: Les TIC aident à être autonome dans le travail

Tableau n°16 : les TIC permettent d'être performant dans la réalisation des tâches de travail

Tableau n° 17: les avantages des TIC ou travail

Liste des Tableaux

Tableau n°1 : Pourcentage d'entreprises possédant un SIRH

Tableau n°2 : La répartition des répondants selon l'âge

Tableau n°3 : Répartition des répondants selon le niveau d'instruction

Tableau n°4 : Répartition des répondants selon l'ancienneté

Tableau n°5 : La répartition des effectifs de l'entreprise en fonction du genre et par CSP

Tableau n°6 : représentation de l'évolution de CA pendant la période 2001-2011

Tableau n°7 : Listes des clients distributeurs de TCHIN-LAIT

Tableau n°8 : Les principaux produits et/ou services TIC (technologies de l'information et de la communication) utilisés par TchIn-lait (Candia)

Tableau n° 9: Répartition des outils utilisés pour le partage de l'information

Tableau n° 10: L'utilisation des outils de communication par les employés enquêtés

Tableau n°11 : utilisation de la vidéoconférence

Tableau n° 12: Répartition des pointeuses au sein de TchIn-lait

Tableau n° 13: Adaptation du personnel à l'utilisation des TIC

Tableau n°14 : les TIC aident dans la réalisation des tâches

Tableau n° 15: Les TIC aident à être autonome dans le travail

Tableau n°16 : les TIC permettent d'être performant dans la réalisation des tâches de travail

Tableau n° 17: les avantages des TIC ou travail

Liste des figures

Figure n°1 : les niveaux d'impact des TIC sur la GRH

Figure n° 2: Répartition graphique des répondants selon l'âge

Figure n° 3: Répartition graphique des répondants selon le niveau d'instruction

Figure n°4 : Répartition graphique des répondants selon l'ancienneté

Figure n° 5 : La répartition graphique d'évolution du chiffre d'affaires (2001/2011)

Figure n° 6 : Réseau de distribution

Figure n°7 : Organigramme général de Tchir Lait

Figure n°8 : Organigramme DRHA TCHIN-LAIT (Candia)

Figure n° 9: Répartition graphique des outils utilisés pour le partage de l'information

Figure n° 10: Représentation graphique outils de communications utilisées

Figure n° 11: Répartition graphique de l'utilisation de la vidéoconférence

Figure n°12 : Répartition graphique c'est les TIC aident dans la réalisation des tâches d'employés

Figure n°13 : Répartition graphique d'autonomie dans le travail grâce aux TIC

Figure n°14 : Répartition graphique les TIC contribuent à la performance au travail

Figure n° 15: Répartition graphique les avantages des TIC ou travail

Tableau de matière

Remerciements.....	1
Dédicace	1
Sommaire	1
Introduction générale	01
Chapitre I : les TIC dans les organisations :	05
Section 1 : Généralités sur les TIC	05
1. Historique	05
2. La nature des TIC	06
3. Définition des TIC	07
Section 2. Les applications des Tic dans l'entreprise.....	08
1. La communication.....	09
1.1 Internet	09
1.1.2 Parmi les différentes applications de l'internet	09
a) Le Web ou World Wide Web.....	09
b) Le courrier électronique ou l'E-mail.....	10
c) Le transfert de fichiers (FTP).....	10
d) Les forums de discussion ou les News Groups.....	10
1.2 Intranet	10
1.2.1 Parmi les avantages de l'intranet.....	11
a) Travail des employés.....	11
b) Communication.....	11
c) Organisation et business.....	11
1.3 Extranet.....	12
1.3.1 Parmi les avantages de l'extranet, on trouve.....	12
2. La gestion des données	12
3. Echange de Données Informatisées (EDI)	15
4. L'intégration matérielle	16
5. Entreprise Application Intégration (EAI)	18
6. Entreprises Ressource Planning (ERP)	19
Section 3. Les étapes de l'intégration des NTIC dans les entreprises.....	22
1. Les étapes d'intégration	22
1.1 Etape de l'adoption	22
1.2 Etape de l'introduction	23
1.3 Etape d'apprentissage permanent	23
1. Etape de la diffusion	23
2. Les moyens de l'intégration des NTIC	24
3. Les ressources humaines	24
a) Le choix des ressources	24
b) La valorisation du personnel.....	24
Chapitre II. TIC et gestion des ressources humaines ; quels rôles pour le SIRH.....	26
Section 1. : L'impact des TIC sur la GRH.....	26
1. Les impacts opérationnels	27
2. Les impacts transactionnels	28
1) Pour l'entreprise	29
a) Réduction des coûts de la formation.....	29
b) Amélioration de l'image de l'entreprise	29
2) Pour l'apprenant	29
3) Pour le formateur.....	30
3. Impacts transformationnels	32

Section 2. Le système d'information ressources humaines.....	32
1. Définition du SIRH	33
2. Les attentes par rapport au SIRH	33
3. L'apport du SIRH	35
3.1 La vitesse de mise en application de pratiques à forte valeur ajouté	35
3.2 Les économies de fonctionnement	35
3.3 La capacité de mesure	35
Section 3. Les Structure des SIRH dans l'entreprise, et leurs enjeux.....	36
1. Les aspects opérationnels	36
1.1 La gestion de la paie	36
1.2 Gestion administrative du personnel	36
1.3 Gestion de temps et des activités	38
1.4 Tableau de bord (TB)	39
1.5 Gestion de compétence et connaissance	30
1.6 Recrutement	40
1.7 Rémunération globale	40
1.8 Gestion de la formation	41
2. Les aspects décisionnels.....	42
2.1. La GPEC.....	42
2.2. La prévision de la masse salariale.....	43
2.3. Le pilotage et le contrôle de bilan social	43
3. Les enjeux et évolutions du SIRH	44
Chapitre III : Présentation de la méthodologie d'enquête et état des lieux de l'usage des TIC chez TchIn Lait Candia	46
Section 1: Méthodologie d'enquête et présentation de l'organisme d'accueil	46
1. Présentation de la méthodologie d'enquête	46
1.2 Présentation de l'échantillon.....	47
2. Présentation de l'organisme d'accueil (TCHIN LAIT CANDIA).....	50
2.1. Historique de l'Entreprise (TU vérifies la numérotation de ce point).....	50
2.2 La stratégie de lait longue conservation UHT	50
3. Contrat de franchise Candia (TCHIN-LAIT)	51
3.1 Engagements du FRANCHISEUR (CANDIA)	51
3.1. 1 Sur le plan technique	51
3.1. 2 Sur le plan commercial/Marketing	52
3.2 Engagements du franchisé (tchin-lait)	52
4. Contrôle de la qualité.....	52
5. LA LAITERIE TchIn-Lait.....	53
5. 1 La gamme de produits TchIn-Lait est constituée actuellement de	53
a) Lait	longue 53
conservation	
b) Lait boissons.....	54
c) Poudre Instantanée	54
d) Boissons aux fruits	54
6. L'effectif de l'entreprise.....	54
7. Evolution du chiffre d'affaires	55
8. Réseau de distribution	56
9. Réseau de distribution de TchIn lait	56
10. Les principales missions et tâches assurées par chaque direction.....	59

1. La direction de ressources humaine au sien de l'entreprise.....	60
2. Tchir-lait Bejaia (Candia)	60
3. La DRH de Tchir-lait (Candia)	60
2.1 Chef de Service Gestion du Personnel	60
2.1.1 Chargé Gestion du Temps et Paie.....	60
2.1.2 Chargé de recrutement et de formation	60
2.1.3 Chargé des affaires sociales	60
2.1.4 Chargé de carrières et compétences.....	60
2.2 Chef de service d'Archiviste	60
2.3 Chef de service Moyen Généraux	60
2.3.1 Chargé des travaux	60
2.3.2 Chargé d'hygiène	61
2.3.3 Chargé du parc roulant	61
3. Les missions de la DRH chez Candia/Tchir Lait.....	61
Section 2: Etat des lieux des TIC chez TCHIN LAIT CANDIA.....	63
1. De l'utilisation de l'outil internet chez CTHIN LAIT CANDIA.....	63
1.2 Le site internet de Tchir lait	64
1.3 De l'usage de l'internet au niveau de la fonction RH.....	64
2. Les TIC comme outils de communication et de stockage	67
3. Le système d'information et informatique (SII).....	67
4. L'Equipement et réseau (Switchs, routeurs et point d'accès.....	68
5. Les logiciels et bases de données	69
Chapitre IV : De l'usage des TIC dans la GRH chez Tchir Lait Candia.....	72
Section 1. Intégration des TIC dans la GRH chez Tchir Lait Candia	72
1. Les principales fonctions de la GRH d'entreprise sont informatisées	72
1.1 Recrutement	72
1.2 Rémunération	72
1.3 Formation	73
1.4 La GPEC	73
2. De l'utilisation des progiciels	73
3. Les TIC et la gestion des connaissances et des expérienceschez Tchir Lait Candia.....	74
3.1 L'e-formation.....	75
3.2 Impacts des TIC sur la GRH chez Tchir Lait Candia.....	75
4. le rôle du SIRH dans la GRH chez Tchir Lait Candia	75
Section 2. Niveau de maîtrise des TIC et leur contribution à la GRH	76
1. Du niveau d'adaptation des employés de la GRH aux TIC.....	76
2. Les avantages et les freins à l'usage des TIC chez TCHIN LAIT CANDIA....	80
Conclusion général.....	83
Bibliographie	85
Annexes	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Liste des abréviations	
Table des matières	

Université A-Mira de Bejaia

Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

Département LMD sciences de gestion

Questionnaire

Mesdames, mesdemoiselles et messieurs,

Dans le cadre de la préparation de mon mémoire de fin d'études, pour l'obtention de diplôme master en gestion des ressources humaines, au sein de l'université A-Mira de Bejaia et dont le thème porte sur « Les tic et la gestion des ressources humaines».

Nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire à usage scientifique tout en vous garantissant l'anonymat de vos réponses.

Merci pour votre coopération.

Lieu : Tchin Lait Candia

L'intéresse : SKLAB Mohand

Profil du répondant

Age :

- Moins de 40 ans*
- 40 à 50 ans*
- 51 à 60 ans*
- 61 ans et plus*

Sexe :

- Masculin*
- Féminin*

Quelle est votre fonction dans l'entreprise ?

- Directeur*
- Directeur Adjoint*
- Chef de service/département*
- Assistant*
- Gestionnaire RH*

Quel est votre niveau d'études ?

- Moyen*
- Secondaire*
- Universitaire*
- Autre*

Si autre, précisez :

Depuis quand vous travaillez dans cette entreprise ?

- Moins de 1 an
- entre 1 an à 5 ans
- Plus de 5 ans

Catégorie?

- Cadre moyen
- Cadre supérieur

La disponibilité des TIC dans l'entreprise Candia

1/ Quels sont les principaux produits et/ou services TIC (technologies de l'information et de la communication) que vous utilisez ou que vous envisagez d'utiliser ? Cochez la ou les cases correspondantes. Cette question est destinée aux chefs de services.

	Utilisés	En projet
<input type="checkbox"/> Multimédia :		
Site web		
Communication, création et édition sur divers supports électroniques (CD, vidéo, flashe disc, ...)		
Communication et publicité sur Internet		
<input type="checkbox"/> Télécommunications :		
Visio conférence		
Voix sur IP (téléphone par Internet)		
<input type="checkbox"/> Informatique :		
Micro-ordinateurs		
Messagerie externe via Internet		
Messagerie interne (entre membres de votre entreprise)		
Réseaux		
Intranet		
Extranet		
Wifi		
Outils de sécurité informatique		
<input type="checkbox"/> E-marketing :		
Commerce électronique		
Centre d'appels téléphoniques - téléopérateur		
<input type="checkbox"/> Ingénierie des savoirs :		
Gestion électronique des documents		
E-Learning : formation à distance par Internet		
Knowledge management		
<input type="checkbox"/> Logiciels :		
Logiciel de comptabilité et de paye		
Logiciel de ressources humaines		
Logiciels libres		
<input type="checkbox"/> Matériels TIC :		
Equipements de mesure sans fil (exemples : compteurs, RFID...)		
Terminaux mobiles (exemples : PDA, boîtier		

<i>électronique de saisie de commande/signature...)</i>		
<i>Equipements de contrôle d'accès</i>		

02/Avez-vous un site internet spécial de l'entreprise candia (bejaia) ?

- Oui
- Non

03/ Avez-vous un logiciel qui vous aide dans l'exécution de vos tâches ?

- Oui
- Non

04/si oui quel les logiciels utilisé pour exécution des taches RH :

- Recrutement nom de logiciel :.....
- Rémunération nom de logiciel :.....
- Formation nom de logiciel :.....
- Gestion de carrière nom de logiciel :.....
- Autre :

.....

.....

05/avez-vous accès internet au lie de travail ?

- Oui
- Non

06/ si Oui quel les tâches qui demande accès internet pour le remplié ?

- Recrutement
 - Rémunération
 - Formation
 - Gestion de carrière
 - Autre.....
-

07 / Quels sont les outils que vous utilisez pour le partagé de l'information ?

- Affichage
- fax
- Appelle téléphonique
- SMS sur le téléphone
- Le site de l'entreprise
- La boîte *messagerie* (email)
- Un réseau (nom de réseau).....
- Autre

08/Grâce aux TIC la circulation de l'information entre les services s'est améliorée ?

- Oui
- Non

09/ les logiciels et progiciels utilise dans la gestion des ressources humaines ?

.....
.....
.....
.....
.....

L'utilisation des technologies de la communication

01/ Quels sont les outils que vous utilisez pour la communication interne ?

- Bouche à l'oreille
- Le fax
- Le courrier
- L'intranet
- La boîte messagerie (email)
- Le téléphone
- Autre :

02/ l'entreprise candia utilisé la vidéoconférence ?

- Oui
- Non

03 / si oui pour ?

- des formations
- réunion a distance
- avec des expirés
- autre

04 / parmi les formation de l'entreprise elle utilise e-formation ?

- oui
- non

Adaptation du personnel à l'utilisation des TIC

01/ Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils ?

- Oui
- Non

02/ Avez-vous reçu une formation pour mieux maîtriser ces techniques ?

- Oui
- Non

03/ Avez-vous déjà consulté un collègue pour vous expliquer le fonctionnement de ces outils ?

- Oui
- Non

04/ Etes-vous adapté rapidement à l'usage de ces nouvelles technologies ?

- Oui
- Non

05/ Etes vous d'accord pour l'élargissement du champ de l'intégration des TIC dans votre fonction ?

- Oui
- Non

06/ Quels sont les principaux freins à l'accomplissement de vos projets TIC ? Cochez la ou les cases correspondantes. Cette question est destinée aux chefs de services.

- Manque de temps
- Débit Internet trop faible
- Manque d'argent
- Difficulté à mesurer les risques liés au projet
- Manque d'informations, de conseils
- Autres, précisez :

L'impact de l'intégration des TIC sur la fonction RH

01/Pensez vous que ces technologies vous aide dans la réalisation de vos tâches ?

- Oui
- Non

02/ l'usage de ces nouveaux outils vous accorde-t-il plus d'autonomie dans votre travail ?

- Oui
- Non

03/Est-ce que les TIC vous permet d'être plus performant (e) dans la réalisation de certaines tâches de travail ?

- OUI
- NON

04/ Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail ? (Cochez la ou les cases correspondantes).

- La facilité ainsi que la rapidité dans l'exécution des tâches
- Plus d'autonomie dans la réalisation de mon travail
- Un meilleur partage de l'information
- Promouvoir les relations interpersonnelles
- Elle nous permet de nous inscrire dans la logique du développement
- Elle nous permet d'être concurrents et compétitif
- Elles nous permet un service de qualité

05/Commentaires ou suggestions:

.....
.....
.....
.....

Cordialement.

