

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA  
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES  
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES



Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en science sociale

Option : **Sociologie du Travail et des Ressources Humaines**

Thème

**Le rôle de système d'information dans  
l'optimisation de la GRH au sein de l'entreprise**

Cas pratique: Entreprise NASHCO Bejaia

**Réalisé par :**

Djermoune Tiziri

Ounas Toufik

**Encadrée par :**

Dr. LANANE Massika

**Année universitaire**

**2015/2016**

# Remerciement

Nous tenons tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant de nous avoir

Donné le courage et la patience pour mener à bien ce modeste travail.

Nous adressons nos remerciements les plus incérés aux personnes qui

Nous ont apporté leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de ce travail.

Nous tenons à remercier sincèrement notre encadreur **Dr LANAN Massika**

D'avoir fait l'honneur d'assumé l'encadrement de notre travail et qui

Nous a orientés tout au long de cette période

Nous remercions aussi tous nos enseignants qui nous ont accompagnés

Durant notre cursus universitaire.

Enfin, nous remercions l'ensemble de personnel de **l'entreprise NASHCO Bejaia**

; et en particulier notre promotrice **Madame ROMILA** Pour sa patience, et son aide

**OUNAS TOUFIK**

**&**

**DJERMOUNE TIZIRI**

# Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

A mes très chers parents pour m'avoir toujours

Donné le meilleur au tous, leur aide, leur

Compréhension et leur soutien .Je prie dieu le tout

Puissant de les protéger du mal et les récompenser

De toutes les peines et sacrifices données aux quels je

Ne rendrai jamais assez

A ma grand-mère

A Mon cher frère : yacine.

A mes chères sœurs : malha, milda, sissa, maylis.

A toute ma famille maternelle et paternelle : abdelghani, douda, mimih, rabiaa  
,anissa , sniwa , kahina, madani, karim, hassen,

A mon binôme : TOUFIK

A tous mes amis : navelle, agnes, drifa, sarah, thiziri, fahima,daho, kenza, ikhlef,  
yanis, adel, hamou, brahim, nadir

A tous les étudiants Master II 2016.

TIZIRI

## DÉDICACE

Je dédie ce modeste travail :

*A mes très chers parents pour m'avoir toujours donné le meilleur au tous, leur aide, leur compréhension et leur soutien .Je prie dieu le tout puissant de les protéger du mal et les récompenser de toutes les peines et sacrifices données aux quels je ne rendrai jamais assez*

A Mes Chères sœurs fatiha, kahina.

A Mes chers frères : Mahdi, Khodir, Cherif, Djamel, Lekhel et Nadir.

A toutes les femmes de mes frères. Et enfants : Amayas, Ines.

A mon binôme TIZIRI.

A tous mes amis chacun de son nom.

A tout la famille OUNAS.

A tout les habitants de ma ville TROUNA.

A TOUS CEUX QUI MON AIDÉ DE PRES OU DE LOIN.

TOUFIK

**La liste des abréviations :**

<b>N° :</b>	<b>Abréviations</b>	<b>Signification</b>
<b>01</b>	AGL	Atelier de Génie Logiciel
<b>02</b>	ASP	Application Service Provider
<b>03</b>	BIMCO	The Baltic and International Maritime Council
<b>04</b>	CAO	aide à la conception
<b>05</b>	CNAN	Compagnie national algérienne de navigation
<b>06</b>	CV	Curriculum Vitae
<b>07</b>	DADS	Déclaration Annuelle Des Sociales
<b>08</b>	DRH	Direction Ressources Humaines
<b>09</b>	DUE	Déclaration Unique d'Embauche
<b>10</b>	EPB	Entreprise Portière Bejaia
<b>11</b>	E-RH	Electronique Ressources Humaines
<b>12</b>	ERP	Entreprise Ressources Planning
<b>13</b>	GAP	Gestion Administrative du Personnel
<b>14</b>	GEMA	General Maritime
<b>15</b>	GPAO	gestion de production assistée par ordinateur
<b>16</b>	GRH	Gestion Ressources Humaines
<b>17</b>	GTA	Gestion des Temps et des Activités
<b>18</b>	IP	Internet Protocol
<b>19</b>	ISO	International Organisation for Standardisation
<b>20</b>	NASHCO	National Shipping Company

<b>21</b>	<b>NTIC</b>	Nouvelle Technologie de d'Information et de Communication
<b>22</b>	<b>PEP</b>	Postes à Exigences Particulières
<b>23</b>	<b>PEP</b>	postes à exigences particulières
<b>24</b>	<b>PGI</b>	Progiciel de Gestion Intégrée
<b>25</b>	<b>P V</b>	Procès verbal
<b>26</b>	<b>RH</b>	Ressources Humaines
<b>27</b>	<b>SAAS</b>	Software As A Service
<b>28</b>	<b>SI</b>	Système d'Information
<b>29</b>	<b>SIAD</b>	systemes interactifs d'aide à la décision
<b>30</b>	<b>SIGAD</b>	Logiciel des Douanes
<b>31</b>	<b>SIRH</b>	Système d'Information Ressources Humaines
<b>32</b>	<b>SNTM</b>	Société National de Transport Maritime
<b>33</b>	<b>SOA</b>	Service Oriented Architecture
<b>34</b>	<b>SPA</b>	Société Par Action
<b>35</b>	<b>TIC</b>	Technologie de d'Information et de Communication
<b>36</b>	<b>USB</b>	Universel Serial Bus

**La liste des tableaux:**

<b>Numéro</b>	<b>Titre de tableau</b>	<b>Page</b>
<b>01</b>	Principaux services d'une organisation et leur fonction	<b>18</b>
<b>02</b>	Caractéristiques de l'échantillon de recherche	<b>57</b>

**Liste des figures :**

<b>Numéro de la figure</b>	<b>Titre de la figure</b>	<b>Page</b>
<b>Figure N° 01</b>	Systeme d'information et systeme informatique	22
<b>Figure N° 02</b>	Les fonctions du manager	24
<b>Figure N° 03</b>	Les composants d'un systeme d'information	27
<b>Figure N° 04</b>	Eléments d'un systeme d'information pour la gestion des ressources humaines	34
<b>Figure N° 05</b>	Base de données « personnel »	38
<b>Figure N° 06</b>	Le cycle de paie	43
<b>Figure N° 07</b>	L'aspects operationnel de SIRH.	45

## **Le sommaire**

**La liste des tableaux**

**La liste des abréviations**

**La liste des figures**

**Introduction**

### **Chapitre I : Le cadre méthodologique**

1. Les motifs de choix du thème .....	04
2. La problématique .....	04
3. Les hypothèses .....	06
4. La définition des concepts .....	06
5. La méthode et les techniques utilisées .....	10
5.1. Le choix de la méthode .....	11
5.2. Les techniques utilisées .....	11
6. L'enquête.....	12
7. L'échantillonnage .....	13
7.1. Les caractéristiques de la population d'études .....	13
7.2. L'échantillon d'étude .....	13
8. Les difficultés rencontrées .....	14

### **Chapitre II : le système d'information de l'entreprise.**

Introduction .....	16
1. Définition d'un système d'information .....	16
2. Dimension de système d'information :.....	17
2.1. Organisation .....	17
2.2. Management.....	18
2.3. Technologie .....	19
3. Les technologies de l'information .....	20
4. Le système d'information et Un système informatique.....	20

4.1.Le système d'information .....	20
4.2.Système informatique .....	21
5. Les différents types de SI d'une entreprise.....	23
5.1.Les systèmes supports d'opérations .....	23
5.2.Les systèmes supports de gestion .....	23
6. Principaux fonctions du système d'information.....	25
7. Les principaux composants du système d'information.....	25
8. Les caractéristiques d'un système d'information.....	28
9. Les rôles du système d'information.....	28
10. Structure D'un Système Organisationnel.....	29
10.1. Des modules opérationnels.....	29
10.2. Des modules pilotes .....	30
10.3. Le système d'information.....	30
Conclusion .....	30

### **Chapitre III : La performance de la GRH**

Introduction .....	32
1. Le système d'information en ressources humaines (SIRH) .....	32
2. Les caractéristiques du SIRH .....	33
3. Les objectifs de SIRH .....	33
4. L'Histoire du SIRH .....	35
<b>4.1.L'évolution de la Gestion des RH au fil du temps.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.L'informatisation de la fonction RH.....</b>	<b>36</b>
5. Vers l'informatisation de la fonction RH.....	39
6. Utilisation d'intranet en GRH.....	39
7. Système d'information automatisé.....	40
8. L'évolution Hardware et le software.....	40
9. Analyse détaillée des fonctionnalités.....	41
10. L'usage du Groupware dans la gestion et le fonctionnement des RH.....	47

11. L'usage du Workflow dans la gestion et le fonctionnement des RH.....	47
Conclusion.....	48

## **Chapitre IV : Le cadre pratique**

1. Présentation du terrain d'étude .....	51
1.1. Historique de la NASHCO.....	51
1.2. Activité de la NASHCO.....	52
1.3. Références et réalisation .....	52
1.4. Le SIRH de l'entreprise.....	53
2. Présentation des structures fonctionnelles.....	53
3. le déroulement de l'enquête .....	56
4. Analyse et présentation des résultats d'étude .....	57
5. Analyse et interprétation des résultats .....	57
5.1. L'usage de système d'information dans l'entreprise .....	59
5.1.1. La maîtrise informatique et des bonnes compétences.....	59
5.1.2. Les outils utilisés pour faciliter la communication.....	60
5.1.3. L'usage de l'internet, intranet et l'extranet.....	61
5.1.4. La facilité des tâches par NTIC.....	62
5.1.5. La formation améliore les compétences.....	64
5.2. La performance de la GRH.....	65
5.2.1. Evaluation des outils technologique .....	65
5.2.2. L'émergence de SIRH.....	66
5.2.3. Vers la performance de l'entreprise par SIRH.....	67
5.2.4. Des logiciels utilisés par l'entreprise.....	68
5.2.5. Le changement apparus .....	69
5.2.6. La diminution de la surcharge du travail .....	70
6. La vérification des hypothèses.....	71
6.1. Vérification de la première hypothèse :.....	71
6.2. Vérification de la deuxième hypothèse.....	71

**Conclusion**

**Liste bibliographique**

**Annexes**

# **INTRODUCTION**

### Introduction

Le système d'information est aujourd'hui reconnu comme une composante hautement stratégique pour toute organisation. Il représente l'ensemble des éléments participant à la communication, qui permet le traitement, le transport et la diffusion de l'information au sein de l'entreprise. Très concrètement le périmètre du terme Système d'Information peut être très différent d'une organisation à une autre.

L'entreprise aujourd'hui a fait un pas dans la modernisation du système d'information, notamment dans la fonction ressources humaines, en lui introduisant les moyens nécessaires pour faciliter le travail et assurer l'optimisation de la gestion des ressources humaines. L'informatisation de la GRH est une préoccupation majeure pour toutes les entreprises désirant rendre leur organisation et leur gestion plus cohérente et plus performante pour s'adapter aux changements que connaît l'environnement et ainsi atteindre leurs objectifs stratégiques.

La performance du système d'information doit faire l'objet d'une surveillance et d'une évaluation afin de s'assurer que la politique informatique est mise en œuvre de façon performante, que les ressources sont utilisées de façon optimisée et que les projets et services sont réalisés conformément aux objectifs fixés<sup>1</sup>.

Au cours de notre recherche, nous avons étudié le rôle du système d'information sur l'optimisation de la fonction ressources humaines dans l'entreprise NASHCO Bejaia. Dans l'objectif de donner un éclairage sur l'informatisation de la gestion des ressources humaines, Ce travail s'articulera autour de quatre chapitres principaux :

**Le premier chapitre :** réservé au cadre méthodologique. Dans le quel on a présenté notre problématique de recherche et aussi la proposition d'hypothèses, la méthode et les techniques utilisées.

**Le deuxième chapitre :** le système d'information facilite la communication interne et externe, et propose un gain notable de temps et d'argent pour l'entreprise.

---

<sup>1</sup> Dominique MOISAND, Cobit, Pour une meilleure gouvernance des systèmes d'information, édition : AYEROLLES, Paris, 2009, P : 179.

**Le troisième chapitre :** consacré à la performance de l'entreprise à travers le système d'information des ressources humaines.

**Le quatrième chapitre :** procède à la présentation de l'organisme d'accueil, l'entreprise NASHCO Bejaia, ainsi qu'à l'analyse et l'interprétation des données recueillies sur le terrain ainsi que les résultats de notre enquête.

A l'issue de ses quatre chapitres, nous avons conclu notre recherche par la confirmation ou l'infirmité des deux hypothèses.

# Chapitre I

## Cadre

# Méthodologique de la recherche

**Chapitre I : Le cadre méthodologique :****1. Les motifs de choix de thème :**

Toute recherche scientifique doit avoir un but principal bien précis, sachant qu'il n'existe pas un thème plus important qu'un autre précisément en sociologie.

D'après Gordon Mace « *le choix du sujet de recherche ne fait pas véritablement partie du processus puisqu'il le précède dans le temps, mais la qualité du projet et le succès de la recherche elle-même dépendent souvent de considérations qui interviennent au moment même de choisir son sujet d'étude*<sup>1</sup> ».

Les raisons objectives qui nous ont amenés à choisir le thème est la curiosité de connaître l'importance de quoi il s'agit le système d'information et de savoir les moyens et les techniques utilisées, et quel est sa relation avec la gestion ressources humaines, donc notre étude a pour objet :

- Comment fonction le système d'information dans l'entreprise.
- Découvrir qu'els sont les rôles de SIRH au sein de l'entreprise.
- Mesurer l'utilité et la nécessité de la maîtrise le SIRH.
- Connaître l'importance et l'utilité des technologies de l'information et de communication dans le milieu professionnel.
- L'influence de SIRH sur le niveau organisationnel ainsi que dans la diffusion d'information.
- Stage de fin d'étude pour nous faciliter l'intégration dans le domaine de travail.
- La volonté d'approfondir nos connaissances dans une nouvelle problématique et plus particulièrement celle SIRH dans les entreprises.

**2. La problématique :**

Le monde aujourd'hui connaît un énorme développement économique et une croissance qui ont entraîné une compétitivité au sein de la société en raison des exigences de plus en plus difficiles de l'environnement extérieur, où l'entreprise se trouve constamment dans une situation de concurrence, lois, clients... Ce qui la pousse à fournir de grands efforts pour rester sur le marché. Non seulement en matière d'innovation, mais aussi en matière d'équipements

---

<sup>1</sup> Gordon MACE, Guide d'élaboration d'un projet de recherche, 2<sup>e</sup> édition : De Boeck université, , Canada, 1988, P : 09.

que ce soit pour la production ou pour l'administration notamment la technologie de l'information et de la communication (TIC).

Dans le monde entier, la technologie de l'information et de la communication devient un segment majeur des principaux pays industrialisés avec «une contribution directe de 5,9% du PIB en Europe et 7,5% aux Etats unis ».<sup>1</sup>

En Algérie Selon le ministère de la Poste et des Technologies de l'information et la Communication (MPTIC) le chiffre d'affaires global du marché TIC aurait dépassé les 5 milliards de dollar en 2011, dont 4,5 milliards de dollars pour le seul secteur des télécoms. Les TIC contribueraient à hauteur de 4% dans le PIB du pays.<sup>2</sup>

Leur implantation dans le milieu professionnel a généré beaucoup de changement et de transformation dans le travail. D'ailleurs, tout est devenu informatisé car nous pouvons par exemple stocker un nombre considérable d'information sans se référer aux boîtes d'archive. Nous pouvons également communiquer et s'informer en temps réel sans effectuer de déplacement, les bouleversements qu'elles engendrent à l'intérieur de l'entreprise et dans son environnement le plus proche sont considérables.

*« L'entreprise est un ensemble de systèmes productifs, qui se compose de trois types de facteurs intervenant pour réaliser ses objectifs : des hommes, des ressources financières et des moyens de production »*<sup>3</sup>. L'entreprise crée des richesses, détermine le volume et la nature des emplois. Elle agit sur le pouvoir d'achat, constitue un système qui, moyennant des ressources physiques et humaines, produit des biens ou des services destinés à la vente.

L'objectif premier d'une entreprise est d'assurer sa pérennité. La GRH constitue un des piliers qui va contribuer à atteindre cet objectif. L'émergence des TIC a bouleversé la GRH depuis des années. Durant les années 1970-1980, la première application conçue à l'intention du service des ressources humaines a été la gestion de la paie. Où l'on retrouve la première étape de développement des systèmes d'information qui a été structurée sur le fonctionnement des entreprises industrielles. Elles étaient organisées autour de leurs trois grandes fonctions : produire, vendre et gérer. Au début années 1990, ce fut l'installation du système

---

<sup>1</sup>Commission européenne, rapport TIC et développement, in CGEDD, décembre 2015, P : 60.

<sup>2</sup>Rachid JANKARI, *Les technologies de l'information au Maroc, en Algérie et en Tunisie*, IPAMED, France, 2014, Page 10.

<sup>3</sup>MichelDECOSTER, *Sociologie de travail et gestion des ressources humaines*, 3e édition, de BOECK, Paris, 1999, P : 152.

d'information ressources humaines (SIRH), outil qui sera mis à la disposition du Service des RH et inséré au sein du Système d'Information (SI) de l'entreprise.

Le système d'information des ressources humaines (SIRH) est devenu un outil incontournable des professionnels de la gestion des ressources humaines (GRH) une opportunité pour améliorer certains processus et les services de la DRH.

Le SIRH : « *un système permettant d'acquérir, de stocker, de manipuler, d'analyser, d'extraire et de distribuer des informations pertinentes au regard des ressources humaines d'une organisation*<sup>1</sup> ». Toute cette technologie est nécessaire et toujours d'actualité. Elle est le noyau de la GRH, toute laisse à croire même qu'elle en est indissociable. Cependant, face à différentes évolutions subies par le SIRH ;

Quels sont les principaux rôles du système d'information au sein de l'entreprise NASHCO Bejaia dans l'optimisation de la GRH?

Y a-t-il de l'optimisation sur la GRH dans l'utilisation de système d'information au sein de l'entreprise NASHCO Bejaia?

### 3. Les hypothèses :

Selon Quivy Raymond l'hypothèse est : « *une proposition qui anticipe une relation entre deux termes, qui selon les cas peuvent être des concepts ou des phénomènes, une hypothèse est donc une réponse provisoire, une préemption qui demande à être vérifiée.*<sup>2</sup> »

1. L'usage de système d'information facilite la communication et fait gagner du temps et minimise les coûts pour l'entreprise.
2. Une bonne performance de la GRH exige un système d'information en ressources humaines au sein de l'entreprise.

### 4. Définitions des concepts :

**4.1. Usage :** Action, fait de se servir ponctuellement de quelque chose.

Sens juridique : « *règles observées de manière constante dans un secteur, une entreprise ou une profession, et considérées comme obligatoires bien qu'elles ne soient établies par aucun texte* »<sup>3</sup>.

<sup>1</sup><https://core.ac.uk/download/files/153/6465094.pdf>(12/02/2016) à 13:15H.

<sup>2</sup> Raymond QUIVY, Luc van COMPENHOUDT, Manuel de recherche en sciences sociale, 3eme édition, DUNOD, PARIS, 2006, P : 126.

<sup>3</sup>Henri PLAGNOL, LEXIQUE administratif Dictionnaires Le Robert éd : COSLA France, 2003, page : 164.

« L'appropriation donne lieu, si elle se produit, à des usages, qui supposent des processus de façonnement, d'adaptation et d'adoption par l'usage ».<sup>1</sup>

#### **4.2. Un système :**

Un système est un ensemble organisé « : il n'est pas une simple juxtaposition d'éléments ; les différents éléments sont articulés, combinés pour répondre à des exigences précises d'acquisition, de traitement, de stockage ou de communication d'information. »<sup>2</sup>

Il est considéré comme un ensemble d'éléments en interaction dynamique visant la réalisation d'un objectif.

#### **4.3. Information :**

Selon Laudon K. Et Laudon L., « le terme information : données présentées sous une forme significative et utile pour les individus ».<sup>3</sup>

Les informations nous permettent de compléter nos connaissances sur des événements, des personnes ou des objets. L'information « est l'ensemble organisé de données, qui constitue un message sur un phénomène ou un événement donné. L'information permet de résoudre des problèmes et de prendre des décisions, étant donné que son usage rationnel est la base de la connaissance »<sup>4</sup>.

Une autre perspective nous indique que l'information est un phénomène qui donne un sens aux choses puisqu'elle forme les modèles de la pensée humaine moyennant des codes et des ensembles de données.

#### **4.4. Système d'information :**

Un système d'information peut être de différents types :

Manuel : c'est-à-dire qu'il repose sur l'utilisation du papier et du crayon,

Parallèle : ceci représente le bouche à oreille,

Informatisé: le SI repose sur des technologies informatiques, des logiciels et du matériel.

Lorsque nous parlerons de système d'information au cours de ce mémoire, nous ferons référence à ce dernier type de système : le système d'information informatisé.

---

<sup>1</sup> Bruno OLLIVIER, les sciences de la communication, éditions : Armand colin, paris, 2007, p 257

<sup>2</sup> Robert REIX, système d'information et management des organisations, , 3 éditions : VUIBERT, Paris, 2000. P : 76.

<sup>3</sup> Kenneth LAUDON et Jane LAUDON, Management des systèmes d'information ; 13<sup>EME</sup> édition, nouveaux Horizons, paris, 2013, P : 629.

<sup>4</sup><http://lesdefinitions.fr/information> (20/04/2016) à 20:30H.

Un système d'information : *«est donc un ensemble de processus, acteurs et ressources, que l'on observe ou définit sous l'angle des informations produites et manipulées »*<sup>1</sup>.

Le système d'information comme *« un ensemble de composantes inter reliées qui recueillent (récupèrent) de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein d'une organisation »*<sup>2</sup>.

Robert Reix définit un système d'information comme *« un ensemble de ressources ; matériel, logiciel, personnel, données, procédure permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations (sous forme de données, textes, image, sons, etc.) dans des organisations »*<sup>3</sup>.

Selon Norbert Alter: *« Un système d'information est un système de travail dont les fonctions internes sont limitées à traiter l'information en exécutant six types d'opérations : saisir, transmettre, stocker, retrouver, manipuler, afficher l'information. Un système d'information produit de l'information, assiste ou automatise le travail exécuté par d'autres systèmes de travail »*.

Un système d'information de gestion est une série de procédures et d'actions effectuées pour saisir des données brutes, les transformer en information utilisable et transmettre cette information aux utilisateurs sous une forme adaptée à leurs besoins.

Donc Le système d'information peut être défini comme l'ensemble des informations formelles circulant dans l'entreprise ainsi que les procédures et les moyens nécessaires pour les définir, rechercher, formaliser, conserver et distribuer.

#### **4.5.Le système d'information ressources humaines (SIRH) :**

**Le SIRH** : *«Composante du SI global de l'organisation, axée sur la gestion des informations relatives aux ressources humaines<sup>4</sup> »*.

Selon Bernard Just le SIRH *« c'est un système informatique pouvant être constitué de différents logiciels hétéroclite communiquant entre eux par des interfaces techniques leur permettant d'échanger des données. Il est parfois constitué d'un unique système, on parle alors d'ERP (Entreprise Ressources Planning) ou de PGI (Progiciel de Gestion Intégrée).*

---

<sup>1</sup> Morley CHANTAL, MAGEMENT D'UN PROJET SYSTÈME D'INFORMATION, 6<sup>e</sup> édition: DONUD, paris, 2008, P : 25.

<sup>2</sup> Kenneth LAUDON et Jane LAUDON, OP-CIT, P : 22.

<sup>3</sup> Robert REIX, OP-CIT. P : 75.

<sup>4</sup> Michelle GILLET et Patrick GILLET, SIRH (système d'information ressources humaines), édition DUNOD, Paris, 2010, p261.

*Dans ce cas, les avantages sont multiples : il n'y a pas d'interface et les informations plus simples à restituer et à consolider »<sup>1</sup>.*

Selon BERNARD MERCK « *un SIRH est un ensemble de logiciels plus ou moins interconnectés qui permettent d'assurer, de façon cohérente, différents actes administratifs et des opérations de gestion appliquées aux RH* ». <sup>2</sup>

Donc le système d'information ressources humaines est une interface entre la GRH et les TIC, il combine entre la GRH et les moyens mis à disposition par les TIC. C'est un système gérant un ensemble de briques logicielles qui permettent d'automatiser un certain nombre de tâches lié à la GRH.

#### **4.6.Entreprise :**

Une organisation, dotée de ressources humaines, matérielles et financières en vue d'exercer une activité économique de façon stable et structurée.

*« L'entreprise est constituée d'un groupe de personnes qui, au départ de capitaux, développe une activité destinée à accroître ceux-ci. »<sup>3</sup>*

En économie : *« c'est une unité économique autonome qui combine et rémunère des facteurs de production (travail, capital...) pour produire et vendre des biens et des services sur des marchés a fin de réaliser des profits »<sup>4</sup>.*

#### **4.7.La GRH :**

Selon Patrick ROUSSEL « *La G.R.H. est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise.... La G.R.H. définit les stratégies et les moyens en RH, les modes de fonctionnement organisationnel et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise. »<sup>5</sup>*

La gestion des ressources humaines « *comporte de nombreux aspects. Certaines organisations pourraient se sentir dépassées et indécises quand il s'agit de savoir où*

---

<sup>1</sup> Bernard JUST, Pas de DRH sans SIRH. 3eme édition : Liaisons, France, 2012, P : 462.

<sup>2</sup> Bernard MERCK et all, Equipes RH acteur de la stratégie : L'e-RH : mode ou révolution ? Édition : d'organisation, Paris, 2002, p : 294.

<sup>3</sup> Hugues ANGOT, système d'information de l'entreprise, 3<sup>e</sup> édition : DE Boeck, Bruxelles, 2001, P : 13.

<sup>4</sup> Henry MAHE de BOISLANDELLE, Dictionnaire de gestion : Vocabulaire, concepts et outils, éd : Economica, Paris, 1998, P : 148.

<sup>5</sup> Jean-Luis LE MOIGNE, Les Systèmes d'information dans les organisations. Paris : PUF, 1973.

*commencer à apporter des améliorations. Cela est particulièrement le cas pour les organisations qui ne disposent pas d'une équipe ou d'un service spécifiquement chargé(e) de la gestion des ressources humaines »<sup>1</sup>.*

La gestion des ressources humaines (GRH) est un ensemble de pratiques du management ayant pour objectif de mobiliser et développer les ressources humaines pour une plus grande performance de l'organisation.

#### **4.8. Performance :**

*« La performance organisationnelle associée à la réorganisation du travail dépend non seulement des modes d'organisation du travail qui sont choisis, mais aussi de la façon de les implanter et de les mettre en œuvre. »<sup>2</sup>*

Elle *« est un exploit, un résultat ou une réussite remarquable obtenue dans un domaine particulier, par une personne, une équipe, un groupe ou une machine »<sup>3</sup>.*

#### **5. La méthode utilisée :**

*« Pour chaque recherche, les méthodes doivent être choisies et mises en œuvre avec souplesse, en fonction de ses objectifs propres, de son modèle d'analyse et de ses hypothèses »<sup>4</sup>.*

L'objectif de recherche et le choix de la méthode de collecte de données font que la question fondamentale de cette recherche se pose ainsi: le rôle de système d'information dans l'optimisation de la GRH dans l'entreprise. Cette étude vise donc à approfondir un phénomène complexe et inévitable dans l'entreprise. Le but de cette recherche est de récolter des informations provenant des acteurs qui utilisent le système d'information dans l'entreprise, en particulier les ressources humaines. En effet, lorsqu'on étudie un sujet comme ce dernier, qui joue un rôle primordial dans l'entreprise, et qui est considéré comme l'un des facteurs de bouleversement de l'entreprise.

---

<sup>1</sup> Christine WILLIAMSON et all, gestion des ressources humaines, édition : Tearfund, Angleterre, 2008, P : 07 ;

<sup>2</sup> Sylvie ST-ONGE, et all, relever les défis de la gestion des ressources humaines, 2<sup>e</sup> édition: Gaëtan Morin, , Québec, 2004, P : 133.

<sup>3</sup><http://www.toupie.org/Dictionnaire/Performance.htm> (20/04/2016)à 16:00H.

<sup>4</sup>AkounANDRE et autres, Le robert/ Seuil (Dictionnaire de sociologie), Édition MAME, Paris, 1999, p.360.

Donc la méthode considérée comme « *« La méthode désigne l'ensemble des démarches que suit l'esprit humain pour découvrir et démontrer un fait scientifique. S'interroger sur la méthode, c'est s'interroger sur la "voie" suivie pour mener à bien une recherche. »*<sup>1</sup>

### 5.1. Le choix de la méthode :

Il existe plusieurs méthodes de recherche en sciences humaines et sociales, et ce qui détermine la méthode c'est la nature du thème. Dans notre recherche nous avons opté pour la méthode qualitative dans le but de recueillir le maximum d'informations sur notre recherche qui serviront à vérifier nos hypothèses ainsi qu'à répondre à nos objectifs.

### 5.2. Les techniques utilisées :

#### 5.2.1. L'observation :

La technique de recherche que nous avons retenue est l'observation. « *L'observation aide à répondre à des questions sur l'objet étudié et à analyser la manière avec laquelle on procède pour choisir ces questions et élaborer une stratégie. Les connaissances permettent à l'observateur de satisfaire sa curiosité intellectuelle, d'élaborer un savoir systématique sur l'objet et de réguler ses conduites professionnelles* »<sup>2</sup>. « *Dans l'enquête et l'expérimentation, technique de collecte des données dans laquelle le chercheur mesure les caractéristiques (fréquence, durée, délais, etc.) de certains comportements des participants en s'en faisant le témoin immédiat dans un contexte déterminé.* »<sup>3</sup>

Ainsi, cette technique nous a permis de nous adapter au terrain et d'approfondir nos connaissances sur le système d'information au sein de l'entreprise NASHCO Bejaia. Elle nous a permis aussi de mieux interpréter les réponses données par les enquêtes.

#### 5.2.2. L'entretien :

Pour mener à bien notre enquête, nous avons usé de l'entretien comme technique de collecte de données, sans toutefois généraliser les résultats. Cette dernière « *permet au chercheur de retirer de ses entretiens des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés. Elle se caractérise par un contact direct entre le chercheur et ses interlocuteurs et par une*

---

<sup>1</sup> Guidere MATHIEU, Méthodologie de la recherche (guide de jeune chercheur en lettres, langues, sciences humaines et sociales), Édition Ellipses, Paris, 2004, p. 4.

<sup>2</sup> Alain BLANCHET et al, Les techniques d'enquête en sciences sociales, édition DUNOD, Paris, 2000. P : 23.

<sup>3</sup> Sylvain GIROUX, Ginette TREMBLAY, Méthodologie des sciences humaines, la recherche en action, 3<sup>e</sup> édition : ERPI, Québec, 2009, P : 72.

*fiable directivité de sa part. »<sup>1</sup>. « Entretien comme technique d'enquête, est né de la nécessité d'établir un rapport suffisamment égalitaire entre l'enquêteur et l'enquêté »<sup>2</sup>*

Nous avons suivi la technique d'entretien essentiellement pour son adéquation avec notre sujet de recherche et avec notre population d'étude qui est restreinte et connue.

Notre guide d'entretien s'articule autour de deux thèmes majeurs tiré de l'analyse de la littérature et relation avec nos questions de recherche. Il est composé de (11) questions ouvertes, réparties en deux axes comme suit :

- Les données personnelles.
- Usage de système d'information au sein de l'entreprise.
- La performance de la GRH avec le système d'information.

Dans la première rubrique, on s'intéresse à présenter notre échantillon de la recherche, en décrivons les enquêtés. Cette rubrique porte sur les questions abordant le sexe, l'âge, le statut professionnel et l'ancienneté. Ce choix là nous a paru plus important dans la mesure où il apporte des éléments en relation directe avec notre thème de recherche.

Dans la deuxième rubrique porte sur le système d'informatique au sein de l'entreprise NASHCO Bejaia.

En fin la troisième rubrique vise à expliquer le rôle de système d'information sur l'optimisation de la GRH utilisée par l'entreprise NASHCO Bejaia.

## **6. L'enquête :**

La présente étude constitue une partie succincte d'une pré-enquête effectuée dans le cadre d'une mémoire de fin cycle portant sur le rôle de système d'information dans l'optimisation de la GRH au sein de l'entreprise. La pré-enquête est une étape primordiale dans une recherche scientifique, la pré-enquête constitue le Premier contact avec le terrain et les enquêtés. Elle consiste à tester la technique imposée par le terrain et conçue pour la collecte des données.

*« Nous rappelons que l'enquête, c'est le travail qui consiste, pour le chercheur, à se déplacer sur le terrain et à recueillir auprès des personnes retenues dans l'échantillon les données qui*

---

<sup>1</sup> Raymond QUIVY, Luc Van COMPENHOUDT, op-cit, P :173.

<sup>2</sup> Alain BLANCHET, Anne GOTMAN, L'enquête et ses méthodes. L'ENTRETIEN, 2<sup>e</sup> édition : ARMAND COLIN, Paris, 2007, P : 07.

*constitueront, en fait, la véritable base de sa recherche, de ce qu'il démontrera ou découvrira.»<sup>1</sup>*

Notre enquête est réalisée avec (16) enquêtés dans l'entreprise SPA NASHCO Bejaia.

## **7. L'échantillonnage**

### **7.1. Les caractéristiques de la population d'études**

L'entreprise SPA NASHCO Bejaia compte 26 salariés répartis en trois (03) catégories socioprofessionnelles à savoir : les cadres (supérieur, moyens), les agents de maîtrise et les agents de sécurité. Nous avons touché dans notre étude à deux catégories socioprofessionnelles : les cadres et les agents de maîtrise.

### **7.2. L'échantillon d'étude :**

Notre échantillon est pris de deux catégories socioprofessionnelles de l'entreprise NASHCO Bejaia. Dans notre étude, nous avons choisi 16 salariés qui sont concernés par notre thème de recherche « *Le rôle de système d'information dans l'optimisation de la GRH dans l'entreprise* ».

Nous avons opté pour le choix de la méthode de l'échantillonnage typique en n'incluant dans notre échantillon que les éléments choisis par un intermédiaire.

Pour François Depelteau l'échantillon typique est « *Cette technique se fonde sur un choix raisonné fait par le chercheur. Ce dernier veut orienter sa recherche sur un type de phénomène ou d'individus qui se distinguent des autres selon certaines caractéristiques, L'utilisation de cette technique se justifie donc par la pertinence des choix raisonnés qui la sous-tendent. Ainsi, l'échantillon retenu sera aussi pertinent que l'est le choix raisonné du chercheur.* »<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Omar AKTOUF, OP-CIT, P : 108.

<sup>2</sup>François DEPELTEAU, la démarche d'une recherche en sciences humaines (de la question de départ a la communication des résultats), P.U. Laval, Québec, 2000, p.226.

### 8. Les difficultés rencontrées :

- Manque de temps pour l'élaboration de notre enquête.
- Le manque d'ouvrages concernant notre recherche dans la bibliothèque de la faculté des sciences humaines et sociales.
- Manque d'études antérieures concernant le système d'information dans l'entreprise.

# Chapitre II

## Systeme d'information de GRH

**Introduction :**

Les entreprises qu'elles soient publique ou privé, cherchent aujourd'hui à améliorer leurs performances tout en maximalisant leur coûts, elles doivent faire preuve de plus en plus de déterminations dans leurs stratégies pour suivre les évolutions de plus en plus rapide du marché et s'adapter aux niveaux besoins des clients. Pour acquérir un tel changement, l'entreprise doit s'appuyer sur un système organisationnel souple et flexible supportant des processus opérationnels. Le système d'information en est l'illustration notoire, il est devenu le premier centre de dépenses des entreprises sans que l'on ne s'en aperçoive et sans que nos instruments traditionnels de gestion, soient en mesure de l'identifier. Les systèmes d'informations sont aujourd'hui essentiels au fonctionnement, à la performance et à la compétitivité des entreprises.

**1. Définition de système d'information :**

En informatique et en télécommunication et plus généralement dans le monde de l'entreprise le terme « système d'information » possède plusieurs significations :

*« Il s'agit de prévoir un réseau complet de canaux de communication entre chacun des points et le gestionnaire, réseau qui constitue le système d'information de l'entreprise. »<sup>1</sup>*

Techniquement, un SI se définit *« comme un ensemble de composantes interalliées qui recueillent (ou récupèrent) de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein d'une organisation ».*<sup>2</sup>

Les SI contiennent des informations sur des personnes, des lieux et des objets importants dans l'organisation ou dans son environnement. Le terme « information » recouvre les données présentées sous une forme utile et utilisable par les personnes. Les données, au contraire, sont des valeurs à l'état brut représentant des événements qui ont lieu dans ou en dehors des organisations. Elles n'ont pas

---

<sup>1</sup> Hugues ANGOT, OP-CIT, p : 18.

<sup>2</sup> Kenneth LAUDON et Jane LAUDON, OP-CIT, p : 22.

encore été organisées de façon à ce que les utilisateurs puissent les comprendre et s'en servir. <sup>1</sup>

R .REIX le définit le système d'information comme étant « *un ensemble organiser de ressources matérielles, personnel, données, procédure, permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations (sous forme de données, texte images, etc.) dans des organisations* »<sup>2</sup>

## **2. Dimension de système d'information :**

On va se démontré les différents dimensions des si : organisations; management, la technologie de l'information et le lien avec les actifs non technologique qui influence sur leur performance contributive.

### **2.1.Organisation :**

Ce type de silo apparaît dans les organisations fortement cloisonnées où le SI est par exemple géré de façon autonome par chaque ligne métier.<sup>3</sup>

Le personnel, la structure, les processus opérationnels, la politique et la culture représentent les éléments clés d'une organisation .les si font partie intégrante de l'organisation, et la structure parfois .En effet, certaines entreprises, comme les banques, n'existeraient pas en l'absence de si.

Les organisations comprennent divers niveaux et spécialité, dont la structure relève d'une division du travail. Des spécialités sont engagées et formés pour accomplir des taches spécifique .les principales fonction de l'entreprise, ou taches spécialisées qu'elle effectue, sont les ventes et le marketing, la production et la logistique, les finances et la comptabilité ainsi que la gestion des ressources humaines (voir table).

---

<sup>1</sup>Kenneth LAUDON et Jane LAUDON, OP-CIT, p : 26.

<sup>2</sup>Robert REIX, OP-CIT P : 75.

<sup>3</sup>Arnaud DESLANDES, LE POSTE DE TRAVAIL WEB Portail d'entreprise et accès au système d'information, édition : DUNOD, Paris, 2010, P : 97.

**Tableau n°1 : Principaux services d'une organisation et leur fonction**

Fonctions	But
Ventes et marketing	Vente des produits et des services de l'entreprise
Fabrication et production	Fabrication des produits et création des services associés à leur utilisation
Finances et comptabilité	Gestion des éléments d'actifs financiers de l'organisation, tenue des documents comptables
Ressource humain	Recrutement, perfectionnement et maintien de la main- d'œuvre de l'organisation ; suivi des dossiers des employés

**Source :** (Kenneth Laudon et Jaune Laudon, management des systèmes d'information)<sup>1</sup>

## 2.2.Management<sup>2</sup> :

A partir des défis concurrentiels et les objectifs fixés aux managers par les instances décisionnaires (les directions générales mandatées par les actionnaires dans une société cotée par exemple), les dirigeants élaborent une stratégie puis affectent les compétences et ressource humaines, financières et techniques pour la mettre en œuvre jusque dans l'organisation et la coordination opérationnelles.

Outre la simple gestion courante de l'entreprise, les manager doivent créer de nouveaux produit et services, repenser régulièrement l'organisation .les si peuvent jouer un rôle essentiel dans la mise en œuvre d'une ré-conception de l'organisation.

Les responsable jouent des rôles et prene des décisions qui varient selon leur niveaux hiérarchique. Les cadres dirigeants prennent des décisions stratégiques à long terme au sujet des produits et des services que l'entreprise propose sur le marché. Les cadres

<sup>1</sup>Kenneth LAUDON et Jane LAUDON, OP-CIT, p : 27.

<sup>2</sup>IBID, P : 26.

intermédiaires exécutent les programmes et les plans élaborés par les cadres dirigeants. Les cadres opérationnels (de premier niveau) sont responsables du fonctionnement des activités opérationnelles de l'entreprise. Les besoins d'information sont spécifiques à chaque niveau de gestion, lequel exprime diverses exigences en matière de SI. Cette segmentation hiérarchisée des rôles est un cadre général classique d'analyse mais, selon la taille de l'entreprise ou les visions organisationnelles du dirigeant, elle peut être plus ou moins remise en question.

### 2.3. Technologie <sup>1</sup>

Le matériel informatique est l'équipement physique utilisé pour exécuter les activités d'entrée, de traitement et de sortie d'un SI. Il se compose de l'unité centrale de l'ordinateur, de divers dispositifs d'entrée, de sortie et de stockage ainsi que de supports physiques pour les relier localement ou sur une longue distance. Les logiciels d'exploitation (ou système d'exploitation) contiennent les instructions préprogrammées et détaillées qui commandent et coordonnent les composants matérielles d'un SI. Les technologies de stockage regroupent les supports physiques de stockage des données, comme les disques magnétique ou optique, ainsi que le logiciel qui commande l'organisation des données sur ces supports physiques. Les technologies de communications, qui comprennent des dispositifs matériels et des logiciels, relient les différentes composantes d'une configuration matérielle et permettent de transférer les données (textes, chiffres, images, sons, vidéos, etc.) d'un lieu à l'autre. Un réseau relie plusieurs ordinateurs (sur même site géographique ou entre des sites distants de plusieurs centaines ou milliers de kilomètres) afin qu'ils puissent partager des données ou des ressources (un équipement onéreux à partager entre plusieurs utilisateurs, par exemple).

*« Internet apparaît ainsi comme une hiérarchie de réseaux interconnectés (un réseau régional concentre des tracts locaux, se connecte à des réseaux nationaux ou transnationaux les différents réseaux sont reliés par des artères à haut débit »<sup>2</sup>*

Internet est devenu une plateforme technologique « universelle » à partir de laquelle il est possible de concevoir et mettre en œuvre différents types de services, de stratégies et de modèles économiques. Il peut servir à des usages internes, puisqu'il fournit la

<sup>1</sup>Kenneth LAUDON et Jane LAUDON, OP-CIT, p : 27.

<sup>2</sup>Robert REIX, OP-CIT, P 258.

connectivité nécessaire pour relier différents systèmes et réseaux au sein de l'entreprise. Ces réseaux s'appellent alors des intranets. Lorsque ces SI sont accessibles à des utilisateurs extérieurs à l'entreprise et dument autorisé (clients, fournisseurs, sous-traitants, etc.), ce sont des extranets. La fonction Internet, aujourd'hui couramment appelée « web » (World Wide Web), comprend des règles connues à l'échelle mondiale concernant le stockage, la récupération, la mise en forme et l'affichage de l'information dans un environnement interconnecté.

### **3. Les technologies de l'information :**

La notion de technologies de l'information est liée à l'apparition des ordinateurs, même si elle dépasse le cadre strict de l'informatique. Ces technologies d'information se définissent « *comme un ensemble des technologies permettant de gérer l'information, c'est-à-dire : collecter, saisir, stocker, traiter et transmettre des informations sous forme de données* »<sup>1</sup>. L'entreprise doit gérer un nombre toujours plus important de données pour s'informer sur elle-même et sur son environnement. Ses technologies se composent de différents éléments :

Matériels (ordinateurs, station de travail, périphériques, imprimante...)

Immatériels (logiciels programmant les instructions des machines, logiciels, applications...)

Des réseaux de communication entre les systèmes informatiques, utilisant différents moyens de transmission (lignes téléphoniques classiques, câbles, fibres optiques,...)

### **4. Le système d'information et Un système informatique :**

Il est parfois utile de distinguer système d'information et système informatique (figure : 01) •

#### **4.1. Le système d'information :**

Est la partie du réel constituée d'informations organisées, d'événements ayant un effet sur ces informations et d'acteurs qui agissent sur ces informations ou à partir de ces informations, selon des processus visant une finalité de gestion et utilisant les technologies de l'information.

---

<sup>1</sup>Jean François SOUTENAIN, et Philippe FARCET, Organisation et gestion de l'entreprise, édition : BERTY, Paris, 2005, P : 238.

#### 4.2. Le système informatique :

Est un ensemble organisé d'objets techniques matériels, logiciels, applications dont la mise en œuvre réalise l'infrastructure d'un système d'information. Système informatique recouvre une réalité assez facile à cerner, on désigne généralement ainsi les ordinateurs (ordinateurs centrales et micro-ordinateurs reliés ou non en réseau), et les logiciels qui les accompagnent.

De manière générale, on a tendance à identifier système d'information et informatique. L'opinion majoritaire est que le système d'information d'une organisation se résume à un ensemble d'outils informatiques<sup>1</sup>.

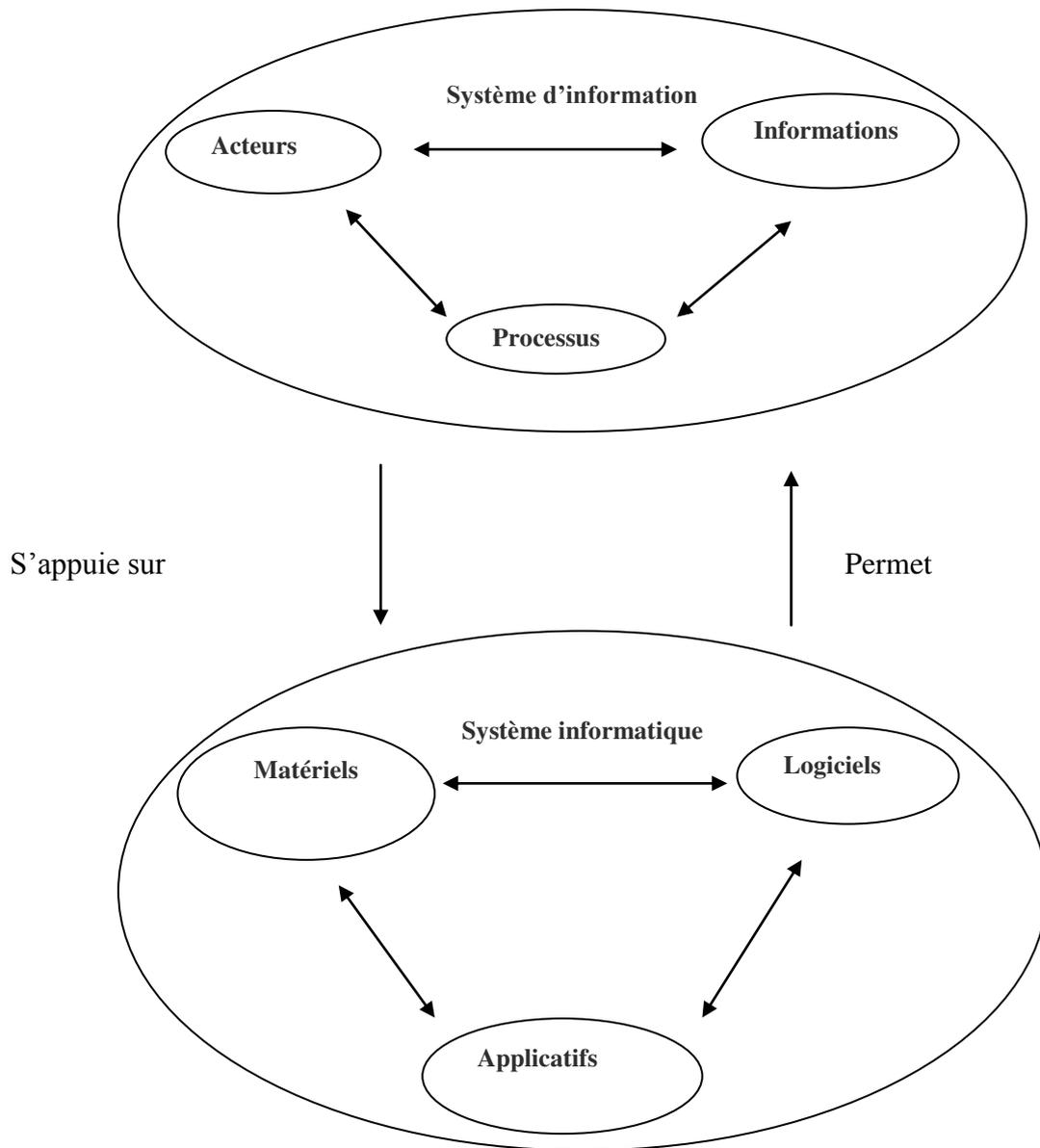
Le concept de système d'information n'est pas né de l'informatique, mais d'un courant de pensée épistémologique, le constructivisme, dont une branche a donné la systémique. Cette discipline a d'abord été appliquée en physique et dans d'autres domaines scientifiques, pour ensuite être adaptée à la gestion des organisations.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Morley CHANTAL, OP-CIT, P : 15.

<sup>2</sup> Michelle GILLET Patrick GILLET ? OP-CIT, P : 03.

**Figure N°01 : Systeme d'information et systeme informatique. :**



Source : (Chantal Morley NAGEMENT D'UN PROJET SYSTEME D'INFORMATION)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Morley CHANTAL, OP-CIT, P : 15.

## 5. Les différents types de système d'information d'une entreprise :

Habituellement le système d'information classe en deux catégories :

### 5.1. Les systèmes supports d'opérations :

Ils concernent les activités de bureau, le traitement des transactions (exemple : enregistrement des ventes, passation de commandes, mise à jour de tableaux de bord...), le fonctionnement et le contrôle des processus de fabrication (gestion de production assistée par ordinateur = GPAO), l'aide à la conception (CAO), au dessin (DAO).

### 5.2. Les systèmes supports de gestion :

*« fournit aux gestionnaires des indicateurs et des rapports sur l'efficience à court terme de l'organisation, ainsi que sur les périodes antérieures récente. Ces systèmes sont en général orientés presque exclusivement vers les événements internes tels que les volumes de production d'un site, ou les achats enregistrés à une date. »*<sup>1</sup> Il regroupe d'un côté les systèmes d'informations de gestion, et de l'autre les systèmes d'aides à la décision.

Les deux catégories ayant une importance fondamentale pour le management des organisations :

#### 5.2.1. Les systèmes d'information de gestion :

Ils permettent d'enregistrer les opérations de l'entreprise, de les suivre périodiquement et d'en évaluer les résultats...les systèmes d'information de gestion sont une composante essentielle du contrôle en entreprise.

#### 5.2.2. Le système d'aide à la décision :

Les systèmes d'information peuvent assister les managers dans leur rôle de décideurs, devant finaliser des actions, organiser les moyens, animer les individus dans les systèmes de gestion. Tout ces classes d'activité incluent des prises de décisions, quel que soit le niveau du décideur dans l'organisation.

---

<sup>1</sup>Kenneth LAUDON, Jane LAUDON, OP-CIT, p : 53.

« Parfois également nommés systèmes interactifs d'aide à la décision (SIAD), aident les gestionnaires à prendre des décisions semi-structurées, uniques ou qui évoluent rapidement, et qui ne sont pas facilement déterminées à l'avance »<sup>1</sup>

Il y a deux catégories de système d'information aide à la décision :

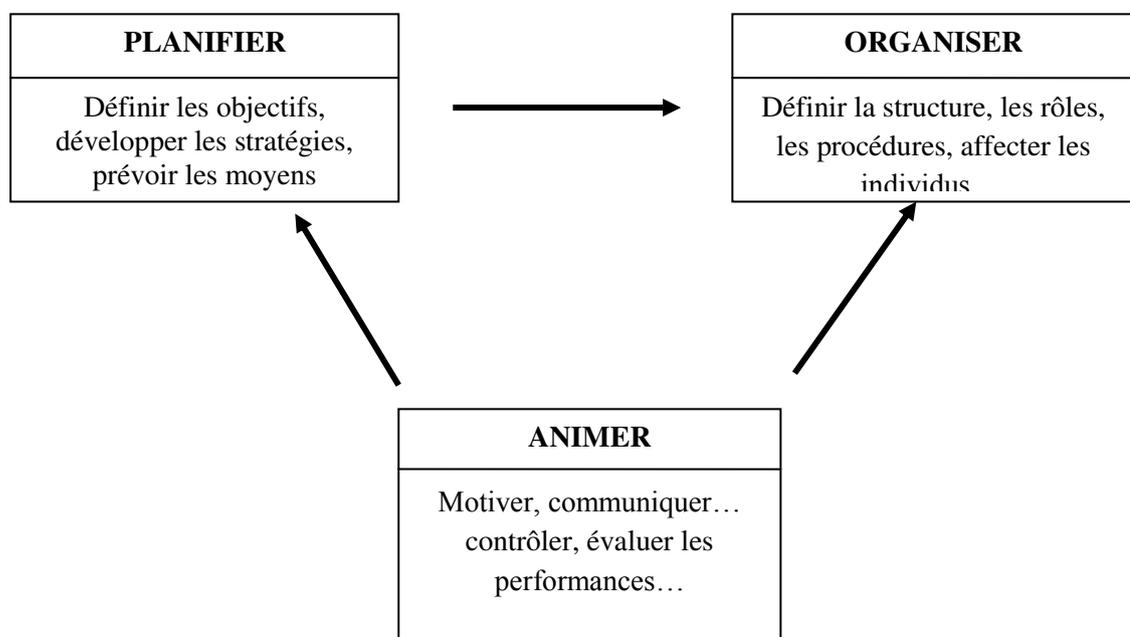
### 5.2.2.1. Les systèmes interactifs d'aide à la décision (SIAD) :

Ils sont fondés sur les principes homme-machine, intégrant une base de données et un bas de modèles décisionnels ; l'utilisateur peut ainsi, sur une station de travail.

### 5.2.2.2 Les systèmes experts :

Leur objectif est le même que les SIAD, mais ils s'inspirent du concept d'intelligence artificielle. Un système d'expert cherche donc à reproduire, dans un logiciel de résolution de problèmes, la démarche et le raisonnement d'un expert humain ; il intègre une base de connaissances spécifiques à un domaine, composé de faits et de règles de raisonnement reproduisant celui de l'expert, les systèmes d'experts sont aujourd'hui utilisés par les entreprises.

## Figure N° : 02: Les fonctions du manager



Source : (Robert Reix, système d'information et management des organisations)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Robert REIX, OP-CIT, p : 53.

## **6. Principaux fonctions du système d'information :**

Le système d'information permet d'exécuter les fonctions suivantes :

- De saisir des données : il consiste à faire entrer des données et des informations dans le système d'information, (par exemple, saisir les données en stocker avec un lecteur d'étiquettes et des frappes au clavier).
- De traiter des données : c'est de transformer les données primaires en résultats par des opérations de transformation, de calcul, de sélection, de mise en forme... (Par exemple à partir des éléments de l'ordre de réparation et du tarif, établir la facture de la réparation pour le client).
- De stocker les données : c'est de les conserver sous forme exploitable et d'être capable de les retrouver rapidement et sans erreur (par exemple, pour chaque client du garage, on conserve un historique des interventions sur son véhicule...)
- De communiquer des données : c'est de les transmettre à d'autres utilisateurs (par exemple, le magasinier peut transmettre une commande de pièces détachées à un fournisseur, via messagerie électronique).
- Automatisation de tâches de traitement d'information : par exemple ; calcul et impression de facture, automatiquement, à partir des données de l'ordre de réparation complétés par le chef d'atelier.
- Aide à la décision : par la fourniture d'informations adaptées (ces informations sont obtenues par traitement des données de l'activité quotidienne ; exemple, éditions d'un tableau de bord mensuel pour le patron du garage).
- Communication : à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, diffusion d'information à usage externe.

## **7. Les principaux composants du système d'information :**

Le système d'information se compose par ces sources suivantes :

### **7.1. Personnes :**

Il n'y a pas de système sans personnes, sans acteurs : ce sont soit : Des utilisateurs du système, employés, cadres qui pour la réalisation de leurs tâches, utilisent

---

<sup>1</sup>Robert REIX, OP-CIT, page : 182.

l'information produite par le système ; soit les informaticiens, pour qui le SI est aussi un outil, mais surtout l'objet de leur activité.<sup>1</sup>

### 7.2. Matériels :

Le système d'information se repose sur des technologies numériques de l'information (réseaux, ordinateurs et unités périphériques, stations de travail, papiers...). C'est le matériel utilisé se compose de machines et supports physiques. Par exemple lors d'un paiement par carte bancaire ou utilise un terminal qui vérifie le code, de connecte éventuellement à un serveur pour obtenir l'autorisation d'effectuer la transaction et imprime un reçu.

### 7.3. Logiciels et procédures :

Ils constituent la description formelle des opérations effectuées. (Les programmes : systèmes d'exploitation, traitements de texte, feuille e paies. Les procédures : saisies, correction d'erreurs, distribution du chèque de paie).

### 7.4. Données :

*« Source de faits bruts qui représentent des événements qui ont lieu dans les organisations ou dans leur environnement. Ces faits n'ont pas encore été organisés et disposés de façon à ce que les gens puissent les comprendre et les utiliser.<sup>2</sup> »*

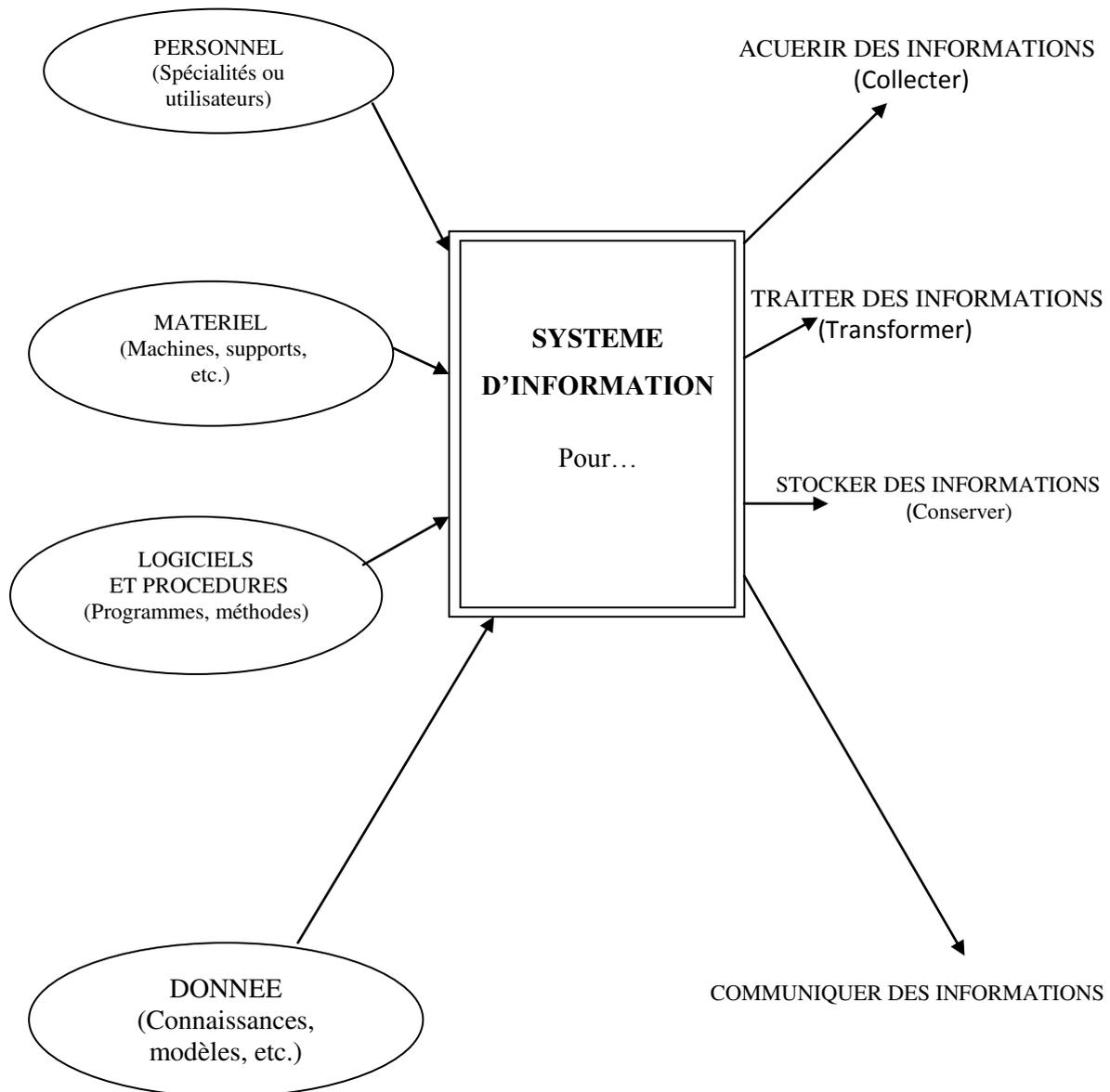
Elles sont sous des formes variées (chiffres, textes, images, son...), ces ressources essentiellement matérialisent l'information détenue par l'organisation. Elles sont la matière première sur laquelle le système d'information agit, elles sont traitées à l'aide de modèles qui expriment des connaissances et permettent de déduire un résultat ou une action.

---

<sup>1</sup> Jean François SOUTENAIN, et Philippe FARCET, OP-CIT, P : 237.

<sup>2</sup> Kenneth LAUDON, Jane LAUDON, OP-CIT, p: 625.

Figure N° : 03 Les composants d'un système d'information



Source :( Robert REIX, Système d'information et management des organisations)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Robert, REIX, Op-cit, P76.

## 8. Les caractéristiques d'un système d'information :

Compte tenu de ce qui vient d'être dit sur le rôle du système d'information, son efficacité dépend de trois qualités : sa rapidité, sa fiabilité, la pertinence et la confidentialité des informations.

### 8.1. La rapidité :

Le système d'information doit diffuser l'information rapidement car elle est une denrée très périssable. Les gestionnaires de données ont permis, via réseaux locaux et publics de mettre à disposition de tous les utilisateurs une masse d'informations mise à jour instantanément en une seule fois.

### 8.2. La fiabilité ou intégrité des informations :

C'est-à-dire conforme à la réalité, ou le plus proche possible. Attention aux rumeurs, aux « bruits ».

### 8.3. La pertinence :

Le système d'information doit procurer à chaque agent toutes les informations dont il a besoin et uniquement celle-là.

**8.4. Confidentialité** : quand cela être, tout pour éviter les fuites (mot de passe, clefs d'accès...)

## 9. Les rôles du système d'information :

Un système d'information de gestion est une série de procédures et d'actions effectuées pour saisir des données brutes, les transformer en information utilisable et transmettre cette information aux utilisateurs sous une forme adaptée à leurs besoins. Le rôle du système d'information est de s'approprier l'ensemble des informations. De les traiter et de les cheminer au moment opportun à leur destinataire<sup>1</sup>.

### 9.1. Appropriation de l'information :

Pour que chacun dans l'entreprise possède l'information adéquate au bon moment, le système d'information doit non seulement faire circuler les données, mais les mettre en forme, conformément aux besoins de chaque destinataire.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Robert, REIX, Op-cit, p: 65.

<sup>2</sup>Michelle GILLET et Patrick GILLET, OP-CIT, page 27.

### **9.2. Le traitement de l'information :**

Dès lors qu'une information est prise en compte par le système d'information, le choix consistant à la conserver en l'état, à la saisir sur un support propre à l'organisation ou à la rejeter, constitue déjà un premier traitement.

Il faut aussi agir sur l'information. On parle du traitement lorsqu'il s'agit :

- De procéder à des regroupements préalables aux calculs (échancier d'un client, élaboration d'un tableau d'amortissement, etc.)
- D'effectuer des calculs en vue de la production d'informations résultats ;
- De mettre à jour des données (modification ou suppression).

De mémoriser temporairement (donnée d'un exercice comptable) ou archiver.

### **9.3. Diffusion de l'information :**

La diffusion de l'information peut avoir pour objectif de donner un ordre ou des consignes ou encore compte d'un problème de production ; on parlera de diffusion verbale. L'objectif peut être de coordonner certaines actions entre différents services ; on parlera de diffusion horizontale.

## **10. Structure D'un Système Organisationnel :**

Nous avons évoqué une approche de l'organisation en tant que système. Il pourrait sembler que nous nous soyons écartés de notre sujet : le système d'information de celle-ci.

Revenons donc à la structure d'un système appliqué à une organisation, ce qui va permettre de définir précisément le concept de système d'information.

### **10.1. Des modules opérationnels<sup>1</sup> :**

Ils mènent l'activité créatrice de valeur ajoutée. Pour cela ils présentent plusieurs caractéristiques essentielles :

- l'organisation doit trouver les ressources de toutes natures, qui feront l'objet des processus de transformations par les modules opérationnels à l'extérieur.
- les modules opérationnels sont donc au contact permanent des acteurs de l'environnement.

---

<sup>1</sup> Michelle GILLET et Patrick GILLET, OP-CIT, P : 16.

- la connaissance des conditions dans lesquelles se déroule l'activité, grâce à la collecte des données au sein de l'environnement.

### **10.2. Des modules pilotes <sup>1</sup>:**

Ils prennent les décisions stratégiques et tactiques et doivent faire en sorte de les faire appliquer par les modules opérationnels. Pour prendre des décisions, les modules pilotes ont besoin d'informations sur les conditions de l'activité du système qu'ils pilotent. Ces informations seront issues de la collecte des données, effectuée par les modules opérationnels, qui sont au contact de l'environnement, tandis que les modules pilotes ne le sont pas.

### **10.3. Le système d'information :**

Il assure le couplage organisationnel entre les modules opérationnels et les modules pilotes. Un de ses rôles essentiels est de maîtriser l'entropie dans le déroulement du processus de croissance de l'organisation<sup>2</sup>.

### **Conclusion :**

Toute organisation dispose d'un système d'information d'une forme ou d'une autre, qui lui permet d'acquérir un tel changement, elle doit s'appuyer sur un système organisationnel souple et flexible supportant des processus opérationnels. Le système d'information se présente dans les domaines et notamment dans le domaine de la gestion des ressources humaines, où les entreprises font appel à lui afin de faciliter la fonction du personnel et de simplifier leur tâches. Donc les SI peuvent contribuer à la performance d'une entreprise sur quatre niveaux de préoccupation et de responsabilité. Premièrement ils supportent les transactions, processus et activités opérationnels ; deuxièmement, ils assistent les responsables de ses opérations en leur fournissant les indicateurs et rapports réguliers sur leur déroulement. Troisièmement, ils peuvent aider les cadres dans leurs travaux d'étude. Quatrièmement, les SI décisionnels pour dirigeants intègrent des données internes et externes à l'entreprise pour éclairer les choix stratégiques de l'entreprise.

---

<sup>1</sup>Michelle GILLET et Patrick GILLET, OP-CIT, P : 17.

<sup>2</sup> IBID, P : 17.

# Chapitre III

La performance de la

GRH

**Introduction :**

Depuis plus d'une trentaine d'années, les technologies de l'information permettant d'accroître les capacités de stockage, de diffusion ou encore de traitement de l'information. Celles-ci sont supposées être une source indéniable de performance pour l'individu comme pour l'organisation. L'utilisation de TIC aurait-elle un impact d'une part sur la gestion des processus RH et d'autre part sur la relation de la fonction RH avec son environnement. Donc le bon fonctionnement de l'entreprise dépend, en partie de la fonction GRH. Cette dernière nécessite un SIRH plus valable est efficace. Dont leur objectif est de permettre aux entreprises de profiter une bonne performance de leurs ressources humaines, certains auteurs appellent à l'actualisation voire au dépassement de la logique de gestion des ressources humaines classique par l'adoption d'un nouveau modèle qu'ils désignent par le modèle de l'investissement humaine.

**1. Le système d'information en ressources humaines (SIRH) :**

Le système d'information en ressources humaines est une interférence entre la GRH et les TIC, il combine entre la GRH et les moyens à disposition par les TIC. Il est : « *un système permettant d'acquérir, de stocker, de manipuler d'analyser, d'extraire et de distribuer les informations pertinentes au regard des ressources humaines d'une organisation* <sup>1</sup> »

Selon Bernard Justle SIRH<sup>2</sup> « *c'est un système informatique pouvant être constitué de différents logiciels hétéroclite communiquant entre eux par des interfaces techniques leur permettant d'échanger des données. Il est parfois constitué d'un unique système, on parle alors d'ERP (Entreprise Ressources Planning) ou de PGI (Progiciel de Gestion Intégrée). Dans ce cas, les avantages sont multiples : il n'y a pas d'interface et les informations plus simples à restituer et à consolider* ».

Donc un système d'information des ressources humaines (SIRH), c'est l'ensemble des processus, des informations manipulées dans le cadre de ces processus et des fonctions qui traitent des informations, liées à la gestion des ressources humaines.

<sup>1</sup>Jean-Marie PERETTI, Gestion des ressources humaines, édition Vuibert, 15 éditions, paris, 2008, p 396

<sup>2</sup> Bernard JUST, OP-CIT, p : 462.

## 2. Les caractéristiques du SIRH :

Le SIRH, comme nous l'avons déjà vu dans les définitions précédentes est une procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données ressources humaines et aussi toutes les informations sur le personnel, les caractéristiques des unités organisationnelles dans l'entreprise a besoin. Il comprend aussi les politiques, procédures et données<sup>1</sup>.

SIRH s'applique à la déclinaison des ressources humaines du système d'information. Il peut être conçu comme ensemble structuré des informations de ressources humaines. Comme il s'appuie sur un système informatique (matériels et logiciels). Le SIRH améliore également la qualité des décisions RH.

## 3. Les objectifs de SIRH<sup>2</sup> :

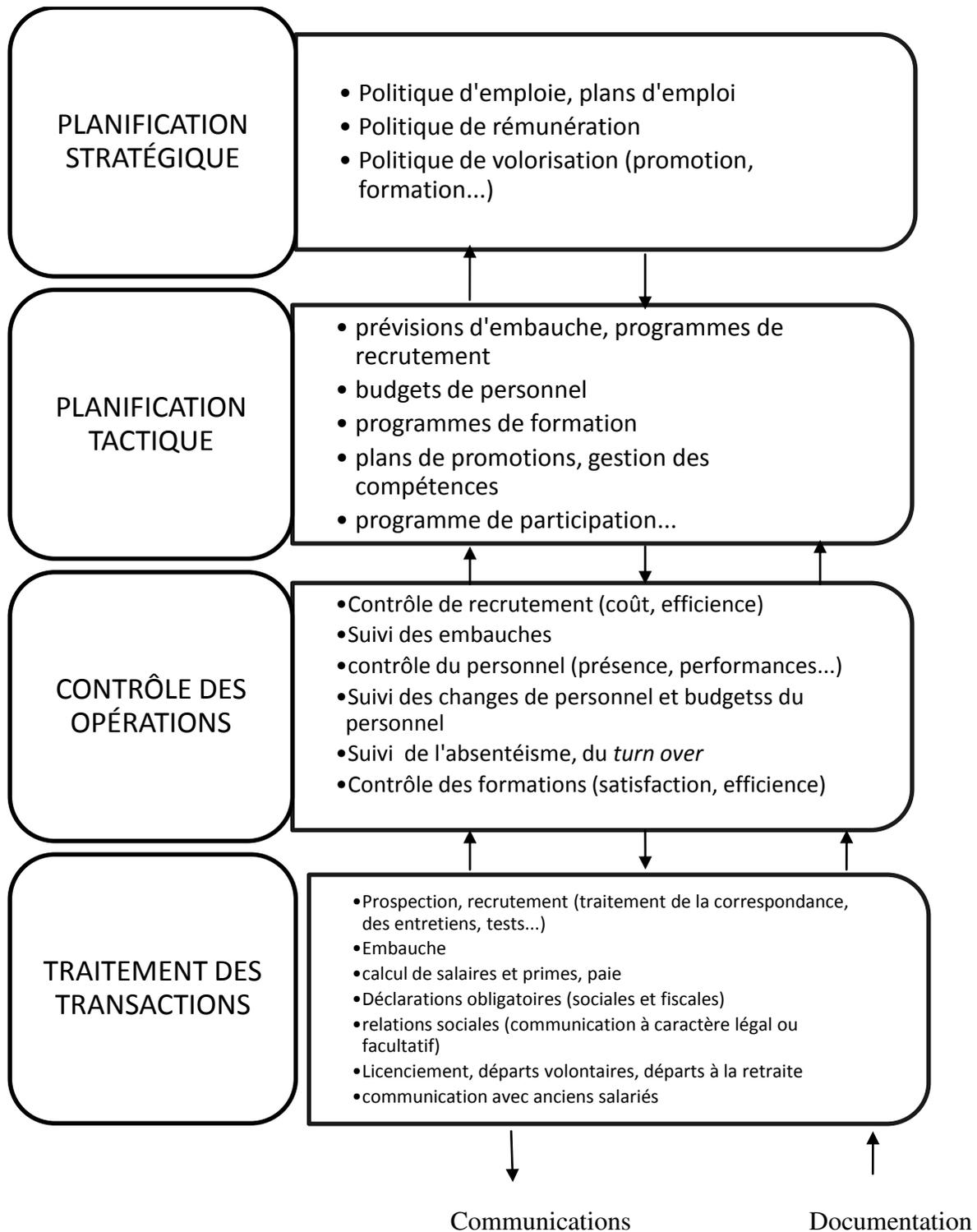
- La modernisation du système GRH actuel de la collectivité (plus d'homogénéité, plus de convivialité, meilleure intégration des évolutions).
- Faciliter le pilotage.
- Supporter les transactions et maintenir le contrôle hiérarchique.
- Fournir des services sous forme d'information, rapport aux clients internes et externes et utilisations du système.
- Un meilleur partage des informations.
- Une gestion décentralisée et globale du personnel au quotidien.

---

<sup>1</sup>[http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m\\_1Informatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html](http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m_1Informatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html) (16/05/2016) à 20:13H.

<sup>2</sup><http://www.myrhline.com/dossier-rh/outils-rh-les-visionnaires/article/le-sirh-l-outil-rh-incontournable.html> (17/05/2016) à 17:00 H.

**Figure n : 04** Eléments d'un système d'information pour la gestion des ressources humaines



Externes

**Source :** (Robert REIX, Système d'information et management des organisations)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Robert REIX, OPCIT, Page : 169.

#### 4. L'Histoire du SIRH :

Selon Bernard Just est possible d'appréhender l'histoire du SIRH au travers de deux évolutions.

La première est l'évolution de la Gestion des Ressources Humaines (GRH).

La deuxième est l'informatisation de la fonction Ressources Humaines (RH).

##### 4.1. L'évolution de la Gestion des Ressources Humaines au fil du temps<sup>1</sup>

Bernard Just décompose cette évolution en sept périodes. En effet, c'est la modification des besoins de la fonction qui permet de comprendre l'évolution et la place du SIRH :

###### 4.1.1. 1ère période : (de 1870 au début du XXe siècle.)

La fonction n'existe pas, c'est le patron qui exerce cette fonction, accompagné d'un comptable pour la paie et d'un secrétaire général pour l'administration générale.

Vers 1880, on voit apparaître les premières lois sociales.

###### 4.1.2. 2ème période : (l'avant Première Guerre Mondiale.)

C'est la période de l'émergence de la fonction avec un mouvement de rationalisation vers 1914, le Taylorisme.

Nous constatons l'apparition de nouvelles lois pour faire face à l'essor du capitalisme.

4.1.3. 3ème période : (la fin de la Première Guerre Mondiale). Nous assistons au développement de la réglementation sociale, et de nouveaux besoins en matière de personnel se font sentir notamment pour la formation, le recrutement et l'apprentissage.

4.1.4. 4ème période : (de la fin de la Première Guerre Mondiale au début de la Seconde Guerre Mondiale).

La victoire du Front populaire en 1936 modifie le paysage social. La réglementation sociale évolue avec l'arrivée des congés payés, de la semaine de 40 heures et des lois sur les conventions collectives.

###### 4.1.5. 5ème période : (de la fin de la Seconde Guerre Mondiale à 1960).

Cette période des 30 glorieuses engendre un accroissement de la réglementation. Nous constatons l'apparition de nouvelles organisations du travail. C'est à cette époque que la fonction de directeur du personnel se professionnalise et se structure.

###### 4.1.6. 6ème période : (de 1960 à 1980).

En parallèle de la poursuite du développement de la législation sociale, nous voyons apparaître d'autres aspirations de la population telles que le besoin d'expression et d'accomplissement, ainsi que la recherche de la satisfaction au travail.

---

<sup>1</sup>BernardJUST, OP-CIT, P : 17-21.

4.1.7. **7ème période** : (A partir de 1980), une fonction de plus en plus stratégique.

Nous assistons à une véritable modification de la fonction du fait du ralentissement de la croissance économique, du développement de la concurrence internationale et des mutations technologiques.

La fonction RH est alors perçue comme stratégique et pour réaliser ses missions, elle doit travailler avec les responsables opérationnels.

## 4.2. L'informatisation de la fonction Ressources Humaines :

### Les quatre âges :

Bernard Just nous propose de faire le parallèle avec l'évolution du SIRH:

4.2.1. **L'âge de pierre** : le progiciel de paie.<sup>12</sup>

C'est en 1960 que l'on passe de la mécanographie à l'ordinateur. Puis dans les années 1970-1980, les utilisateurs comprennent mieux l'informatique et commencent à émettre des demandes.

C'est à cette période qu'apparaissent les premières applications paramétrables, le package de paie (nous dirions, aujourd'hui, progiciel) est né.

4.2.2. **L'âge de bronze** : le progiciel RH.<sup>3</sup>

Vers le milieu des années 1990, de nouvelles problématiques apparaissent avec la complexification de la paie. La paie doit être alimentée par d'autres systèmes périphériques, et les éditeurs diversifient leurs offres en les enrichissant de processus inédits. Des outils de requête font leur apparition, on entre dans l'ère de la culture informatique.

Dans les années 1990, la Paie a fait des progrès importants, de même que la Gestion des Temps et des Activités (GTA). La gestion Administrative du Personnel (GAP) constitue le moteur du SIRH. La formation est un module émergent.

---

<sup>2</sup>Bernard JUST, OP-CIT, P: 17-21.

<sup>3</sup>. IBID, P : 23

#### 4.2.3. **L'âge de fer** : le SIRH<sup>1</sup>.

A partir de l'année 2000, on rencontre deux types d'architecture dans les entreprises : le progiciel unique qui prend en compte tous les processus RH et la cohabitation de plusieurs progiciels dédiés, interfacés entre eux.

Ces deux architectures permettent, plus ou moins différemment, de gérer l'intégralité des processus RH. Nous sommes désormais dans l'ère de la « e-RH » qui donne la main à de nouveaux acteurs.

Le SIRH vient d'acquérir ses lettres de noblesse. Dans les années 2000, de nouveaux facteurs (défis) viennent révolutionner le monde des SIRH : la crainte du choc démographique (le papy-boom) et la reprise incertaine de l'activité. Cette dernière pousse les DRH à se préoccuper de l'employabilité des salariés qui passe par une meilleure connaissance des compétences. Enfin, la difficulté à recruter désigne la mobilité interne comme une priorité.

#### 4.2.4. **L'âge d'or**, quel sera-t-il ?

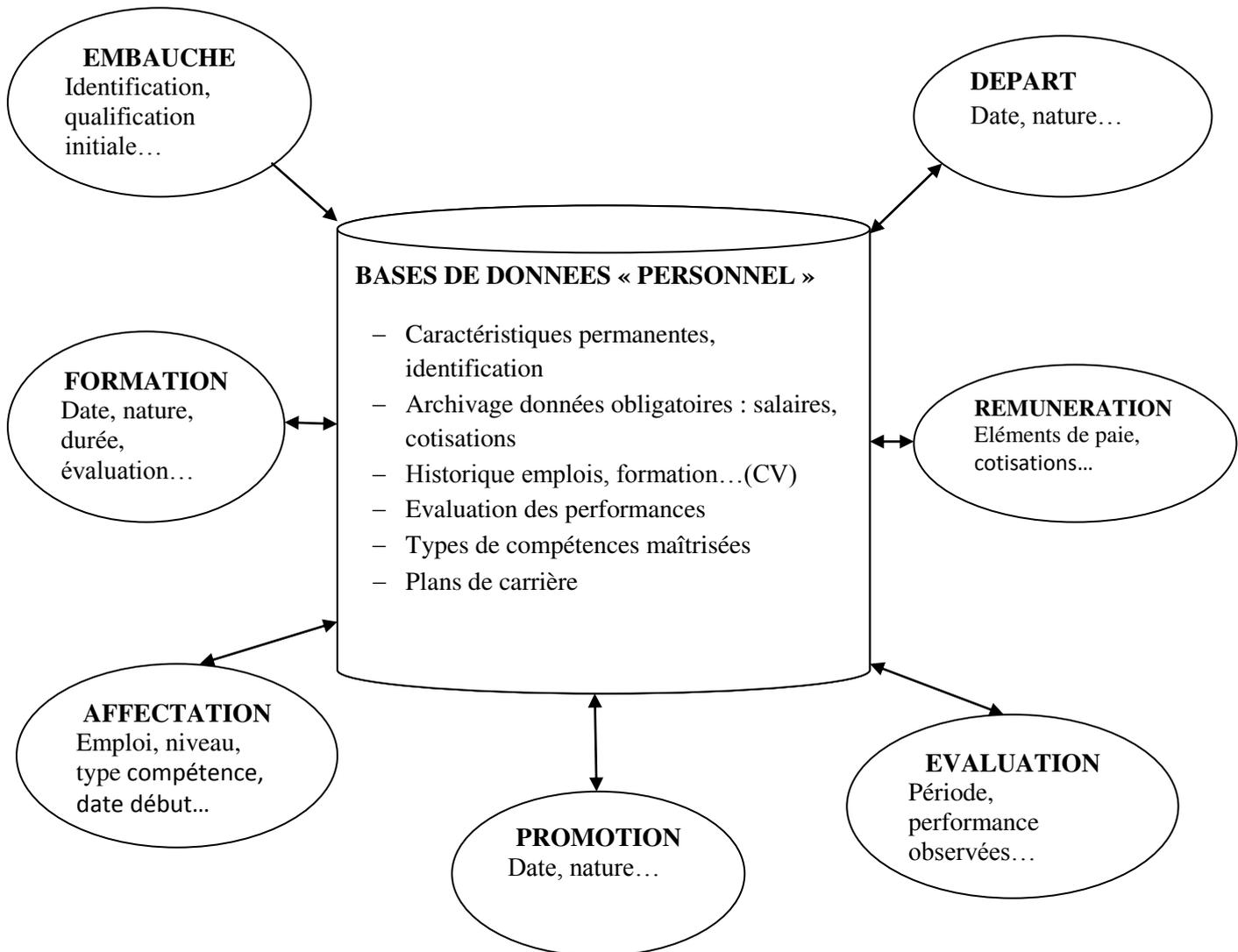
Tout semble avoir été exploré, dans le domaine des SIRH, cependant, il reste les progrès technologiques qui continueront à bouleverser la fonction.

Les nouveaux besoins sont désormais la communication entre les différents modules par un interfaçage de plus en plus complexe. La réponse viendra peut-être de l'architecture orientée services : SOA (Service Oriented Architecture) qui consiste à découper les fonctionnalités d'une application ou système, en services « métier » réutilisables dans d'autres applications ou systèmes.

---

<sup>1</sup>.Bernard JUST, OP-CIT, P : 23

Figure N : 05. La base de données « personnel »



Source : (Robert Reix, Système d'information et management des organisations).<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Robert REIX, OP-CIT, Page : 170.

## 5. Vers l'informatisation de la fonction ressources humaines

La contribution de l'informatisation à la performance de la fonction RH ressort à cinq niveaux <sup>1</sup>:

- Gain de productivité ;
- Amélioration du service ;
- Amélioration de la qualité des décisions de GRH ;
- Aide au partage de la fonction entre DRH et hiérarchie ;
- Meilleures possibilités d'anticipation.

L'informatisation de la fonction a permis, depuis quelque temps, une amélioration de la productivité et du service rendu à l'entreprise et aux salariés.

E-RH : regroupement des applications de gestion des ressources humaines pouvant être gérées sur internet (paie, congés, recrutement, évaluation des compétences, etc.).<sup>2</sup>

## 6. Utilisation d'intranet en GRH:

Le développement de l'utilisation de l'intranet au sein de la fonction RH se fait par le recours à plusieurs outils. On trouve par exemple les outils internes à la fonction RH, des outils reliés aux unités opérationnelles, des outils autorisant une meilleure communication interne ou encore les outils de diffusion des connaissances de l'entreprise vers le public interne sélectionnés.

### 6.1. WEB :

**6.1.1. WEB 2.0** : version 2 d'internet, participation et communautaire, entièrement organisée autour des internautes. Il replace l'internaute au centre des usages du Web, notamment via le partage et la collaboration entre individus. Cette évolution a commencé avec le développement des blogs, des forums et se poursuit au travers des réseaux sociaux.<sup>3</sup>

**6.1.2. WEB 3.0** : c'est le successeur du web 2.0. Basé sur le concept de service, le Web devient logiciel le Web 3.0 est basé sur plusieurs points fondamentaux : indépendance du matériel et logiciel, mobilité, ouverture et enfin, on ne parle plus de pages Web mais de

<sup>1</sup>JeanMarie PERETTI, OP-CIT, P : 229.

<sup>2</sup>BernardJUST, OP-CIT, p :443.

<sup>3</sup>IBID, P : 465.

solution Web. Cette génération est également celle d'un Internet des objets avec l'apparition d'une multitude d'objets du quotidien disposant d'une adresse IP.<sup>1</sup>

**6.2. SaaS:** software as a service. Principe consistant à transformer un logiciel installé sur un ordinateur en un service en ligne s'exécutant dans un par le biais du Web et non plus dans le cadre d'une application de bureau ou client-serveur. Ce concept, apparu au début des années 2000, prend la suite de celui d'application service provider (ASP).<sup>2</sup>

L'objectif du SaaS est ainsi de proposer un environnement modulaire, capable de combiner plusieurs fonctions et processus métier, voire plusieurs technologies en provenance de divers éditeurs.

**6.3. Le benchmark SIRH 2011 :** *« il est pour objectif de comprendre les pratiques des SIRH dans les entreprises. Il permet de comparer et mesurer des éventuelles avancées et retards dans le système d'information ressources humaines des entreprises. »*<sup>3</sup> Donc il répond à l'intérêt des responsables SIRH regroupe une certaine d'entreprise participantes.

## 7. Système d'information automatisé

On appelle système d'information automatisé, l'ensemble des moyens et méthodes se rapportant aux traitements automatisés des données de l'organisation. Il se compose de matériels, logiciels et des réseaux de communication. L'informatique est l'un des moyens privilégiés qui permet d'apporter au système d'information un accroissement des performances de traitement, de mémorisation, de recherche d'informations et de restitution de celles – ci sous différentes formes (écran, fichier, papier).

## 8. L'évolution du Hardware et le Software

Les technologies support des systèmes d'information Nous distinguerons l'évolution des « machines » (Hardware), de l'évolution des logiciels (Software).

**8.1. Hardware :** composants techniques et électroniques constituant le matériel informatique, par opposition au software (logiciel)<sup>4</sup>.

Un ordinateur est constitué :

D'une unité centrale qui assure le traitement des données.

<sup>1</sup>Bernard JUST, OP-CIT, P : 465.

<sup>2</sup> IBID, P : 460.

<sup>3</sup>GerrardBERRY, Jean-MariePERETTI, LE SIRH enjeux, projets et bonnes pratiques, 2<sup>e</sup> édition : Vuibert, Paris, 2012, P : 11.

<sup>4</sup>Bernard JUST, OP-CIT, P : 447.

D'une mémoire centrale où l'on stockera temporairement les données et instructions sur lesquelles on veut travailler. De mémoires auxiliaires où l'on stockera de façon permanente les données que l'on n'utilise pas dans l'immédiat.

De périphériques d'entrées qui permettent de saisir les données que l'on veut mettre dans le système. De périphériques de sorties qui permettent de présenter les données traitées.

L'autre spécificité de l'évolution de la technologie est l'apparition des micro-ordinateurs permettant un fonctionnement autonome, soit un fonctionnement en liaison avec l'unité centrale.

De façon générale, on peut dire que les entreprises ont la possibilité d'accroître leur capacité de traitement et de mémorisation grâce à l'évolution de la technique et de la réduction relative des coûts des équipements; elles peuvent d'autre part multiplier les mises en relation d'équipements à l'intérieur de l'entreprise et même à l'extérieur, c'est-à-dire développer leur système d'information.

## **8.2. software**

Le software, c'est - à - dire les instructions données à la machine pour lui permettre de faire les traitements attendus, a aussi beaucoup évolué.

Les langages permettant de passer d'une instruction en clair au message binaire compréhensible par la machine ont été intégrés (assembleur). Les langages de la troisième génération (LOTUS 1, 2, 3) permettent aux non - informaticiens d'effectuer un grand nombre de fonctions standards intégrées en langage clair. Les méthodes permettant de gérer les bases de données constituent également un progrès important des systèmes d'information en permettant une rationalisation de l'utilisation de l'information et en améliorant la fiabilité. Enfin, les apports techniques de traitement de textes permettent aussi un développement large des systèmes d'information vers l'aval en améliorant les possibilités de présentation des données.

## **9. Analyse détaillée des fonctionnalités :**

Les nouvelles technologies de l'information ont permis une plus grande proximité avec les clients internes, une amélioration de la performance de la chaîne de valeur RH et une concentration sur les missions stratégiques<sup>1</sup>. Donc nous allons essayer de développer les différents processus que nous avons vus.

---

<sup>1</sup>Jean-Marie PERETTI, OP-CIT, p 229.

### 9.1. La paie :

La gestion de la paie a commencé à être informatisée au début des années 70, s'enrichissant de modules fonctionnels pendant les 80. « A partir des années 90 « moteurs de paie » se sont stabilisés et les progiciels ont commencé à proposer au sein d'un même système d'information des modules de paie et de RH. Le temps révolu où la fonction paie et gestion de personnel, rattachée à la direction comptabilité finances, faisait figure de tâche ingrat, n'est plus qu'un vague souvenir »<sup>1</sup>.

La gestion de la paie est l'organisation du mode de rémunération des employés et du calcul des charges salariales et patronales relatives à cette rémunération. Donc la paie est définir comme : ensemble de processus, de pratiques et d'applications mis en œuvre pour calculer les éléments de la paie, effectuer les paiements et s'assurer de la conformité réglementaire de l'activité. Elle est pour :

Recueil des éléments de paie.

Calcul et versement de la paie.

Contrôle de la paie.

Production des états de déclaration de paie.

Information des régimes de prévoyance et retraite.

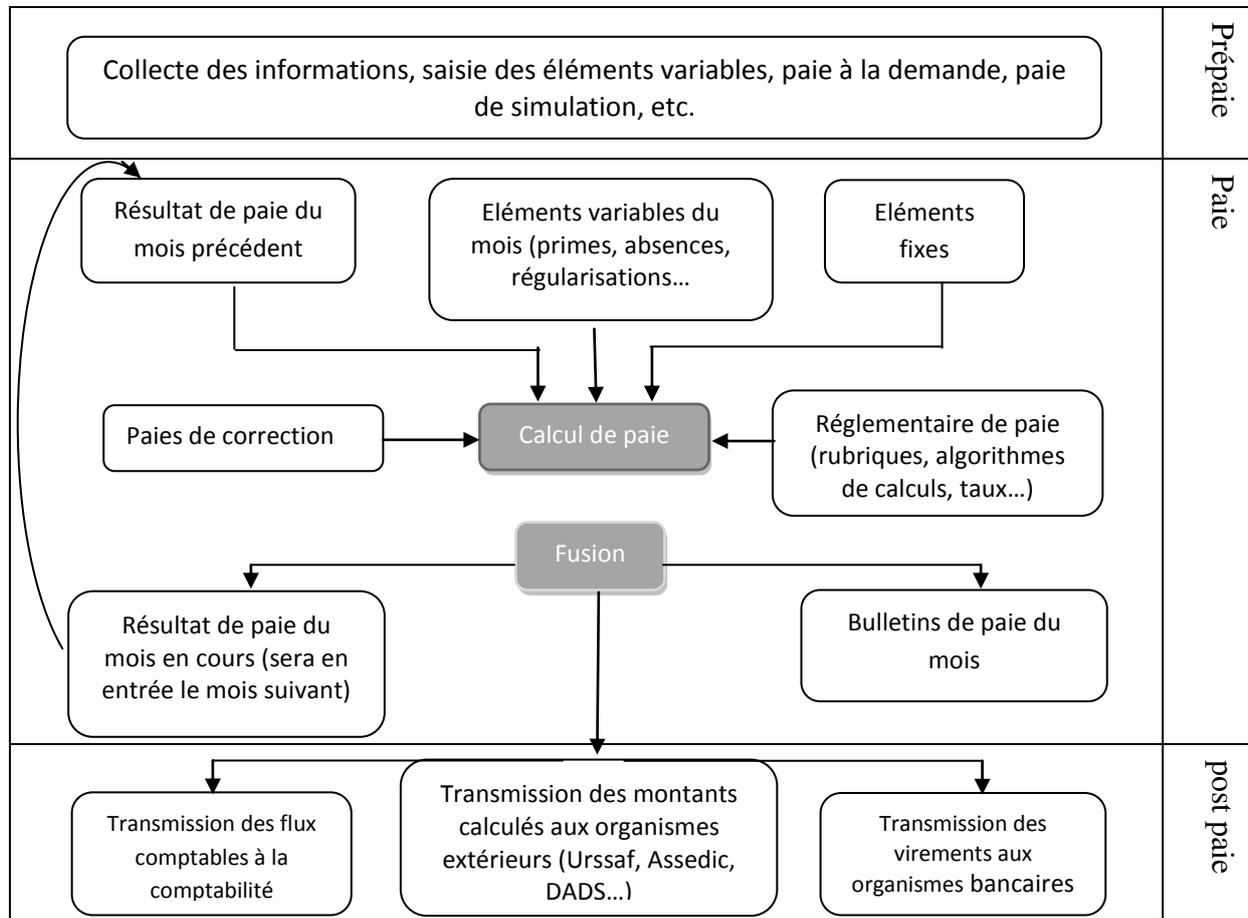
La gestion de paie est souvent positionnée au cœur du SIRH, même si son poids ne peut envisager de verser les salaires en retard ou avec des calculs faux ou incomplets. (Figure: 06)

- Payer les cotisations sociales et les nombreuses charges obligatoires liées à la paie (Urssaf, Assedic, DADS...);
- Produire la déclaration annuelle des sociales (DADS);
- Tenir le livre de paie;
- Etablir la déclaration unique d'embauche (DUE);
- Tenir le registre unique du personnel;
- Transmettre les flux vers la comptabilité;
- Transmettre les virements aux banques.

---

<sup>1</sup>BernardJUST, OP-CIT, p 36.

**Figure N : 06. Le cycle de paie**



Source : (Pas de DRH sans SIRH, de Bernard Just p : 40)<sup>1</sup>

### 9.2. Gestion administratif du personnel (GAP) :

La gestion administrative est devenue le moteur du SIRH. En transformant le progiciel an AGL (Atelier de génie logiciel), les éditeurs offrent à leur client la possibilité de gérer toutes les applications et toutes les informations possibles et imaginables.<sup>2</sup>

Les missions exercées par l’administration du personnel ressort de plusieurs domaines :

- ✓ Respect des obligations légales (code du travail, convention collective, accord collectif, règlement intérieur).

<sup>1</sup>Bernard JUST, OP-CIT, p : 40.

<sup>2</sup>Ibid. p : 25.

- ✓ Calcul et gestion des traitements et salaires et cotisations sociales afférentes.
- ✓ Etude sociales fiscal (couts du travail, cout de l'absentéisme, cout de la maladie, impact social d'une mesure gouvernementale....).

La plupart de ces information sont mises à jour dans le cadre du dossier du salarié. Donc il est intéressant de posséder dans le système d'information des fonctionnalités de collecte de données et de circulation d'information, entre la DRH et les personnelle, sous forme d'outils, intégrés au portail Internet de l'organisation. Ces outils feront partie de l'espace numérique de travail du salarié, qui pour ra ainsi interagir plus efficacement avec la DRH, sans avoir recours à la transmission, longue et hasardeuse, de documents papier.<sup>1</sup> C'est donc un processus qui peut paraître simple et qui ne requiert pas de compétence particulières au vue de l'utilisation que nous en faisons et qui, nous semble-t-il, peut être pratiqué par tout un chacun quel que soit son niveau et son mode d'organisation.

### 9.3. La gestion de la formation :

La formation du personnel est un investissement. Elle permet aux entreprises en TI d'accroître les compétences et la productivité de leur main-d'œuvre tout en augmentant la qualité de leurs produits et services. Elle est une activité à valeurajoutée qui favorise l'adaptation et la flexibilité des individus face aux défis à relever<sup>2</sup>.

La formation est un domaine de la gestion des ressources humaines qui combine la gestion administrative et le développement RH.

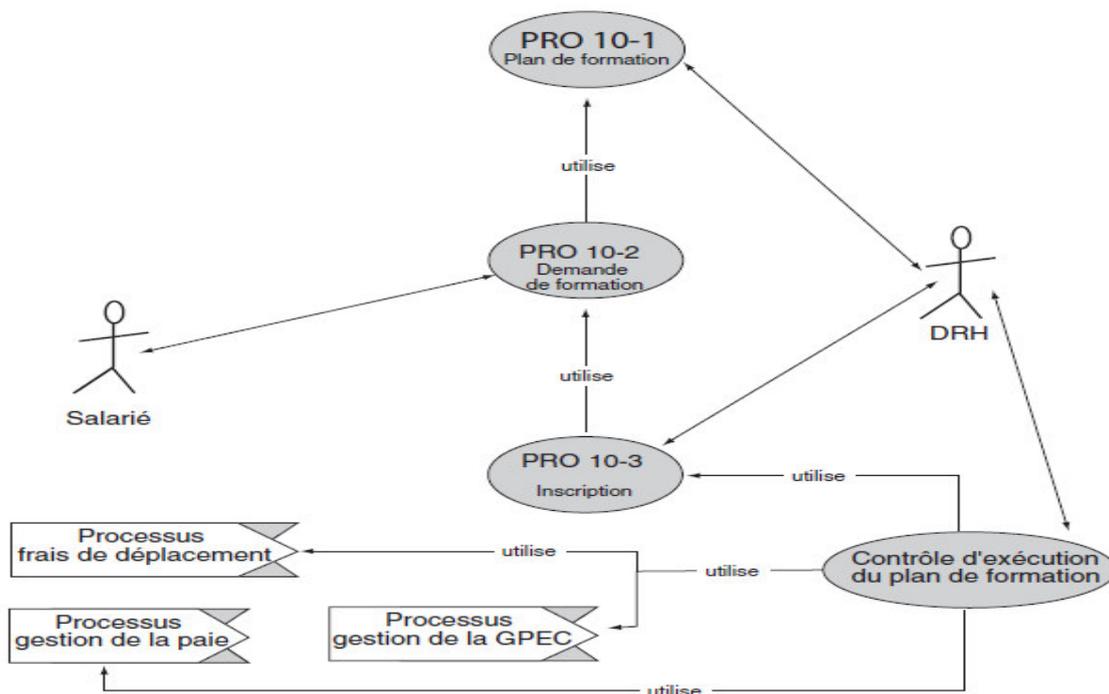
Elle se définit comme un ensemble d'actions, de moyens, de méthodes et de supports planifiés permettant aux salariés d'attendre leurs objectifs professionnels et personnels, pour s'adapter à leur environnement, pour les maintenir dans leur emploi actuel et préparer le futur au sein d'une entreprise.

---

<sup>1</sup>PatrickGILLET, MichelleGILLET, OP-CIT,p : 93-98.

<sup>2</sup>SylvieGAGNON, Guide de gestion des ressources humaines, édition : TECHNO Compétences, Québec, 2003. P :89.

Figure N°: 07. L'aspects opérationnel de SIRH.



Source : (SIRH, Gillet Patrick, Gillet Michelle, p106)<sup>1</sup>

– **L'e-formation** : présente la politique de formation de l'entreprise, concrètement on trouve la présentation du catalogue de formation, du plan de formation, des formulaires d'inscription en ligne ou à imprimer. Les intranets RH proposent à leur utilisateur des modules d'auto formation assistée par l'ordinateur (e-Learning)<sup>2</sup>.

#### 9.4. Tableau de bord:

« Support de restitution utilisé par les utilisateurs du système d'information décisionnel. Il fournit des valeurs d'indicateurs décrivant l'évolution de faits utiles au processus de décision. Il fournit des valeurs d'indicateurs décrivant l'évolution de faits utiles au processus de décision. Il recense un nombre d'indicateurs hiérarchisés »<sup>3</sup> c'est un de pilotage qui souligne l'état d'avancement dans lequel se trouve le processus afin de permettre au responsable de mettre en place des actions correctives.

<sup>1</sup>Patrick GILLET, Michelle GILLET, OP-CIT, p : 106.

<sup>2</sup>Gerrard BERRY, Jean-Marie PERETTI, OP-CIT, P : 157.

<sup>3</sup>Bernard JUSTE, OP-CIT, p : 463.

### 9.5. La gestion des missions :

Cette gestion concerne la gestion des déplacements et des frais de missions. Elle représente une activité complexe et lourde puisqu'il faut :

- Collecter les informations très rapidement (motif du déplacement, personnes concernées, moyens de transport utilisés, frais engagés)
- Effectuer des contrôles permettant de vérifier la réalité du déplacement,
- Gérer et contrôler les conditions de remboursements des frais engagés.

Il va donc y avoir un accès pour le salarié, ce dernier devra saisir ses ordres de missions et sa fiche de frais et un accès à la DRH pour lui permettre d'effectuer un contrôle sur la validité des informations fournies par le salarié. Ainsi qu'une interface avec la fiche de paie, notamment pour pouvoir effectuer le remboursement des frais de déplacement.

### 9.6. La gestion des temps et des activités.

Comme nous l'avons vu précédemment, la gestion du temps de travail s'alourdit avec la volonté de flexibilité de plus en plus importante notamment avec la mise en place de l'annualisation du temps de travail, les heures supplémentaires défiscalisées, etc.

La gestion du temps constitue l'enregistrement quotidien de la planification du travail dans le temps avec les informations suivantes : horaires de référence, planification, rotations de postes, congés, compte épargne. Mais cela permet aussi de mesurer le temps de travail effectué par le salarié et donc d'obtenir des indicateurs sur l'absentéisme, les heures supplémentaires.

### 9.7. Le recrutement :

*« Il s'agit ici de mesurer comment les services académiques s'organisent pour recruter de façon optimale les personnels dont ils ont besoin. Sont concernés ici les concours de recrutement des professeurs des écoles, des ATOS et la définition des PEP (postes à exigences particulières). »<sup>1</sup>*

Les outils proposés par les éditeurs sont généralement peu interfacés avec le SIRH principal. Ce sont principalement des outils de niche qui assurent la gestion du recrutement en ligne.

– **L'e-recrutement** : concerne le processus qui conduit à accueillir une nouvelle compétence dans l'entreprise. Elle permet de mieux gérer l'afflux de candidatures,

---

<sup>1</sup>Jean-François CUBY, Gestion des Ressources Humaines la Dimension Qualitative de la Gestion des Personnels, 2000, france, page : 36.

d'améliorer la qualité des informations en ligne.<sup>1</sup> Cette application est également très répandue, car elle permet à l'entreprise d'être présent sur le WEB et de se faire connaître auprès des jeunes diplômés.

### **10.1. L'usage du Groupware dans la gestion et le fonctionnement des Ressources Humaines**

Le Groupware est un outil pouvant favoriser l'apprentissage organisationnel du fait qu'il permette un partage informationnel entre les acteurs organisationnels. Cet apprentissage organisationnel doit être pris en compte dans la Fonction des Ressources Humaines dans l'élaboration de sa stratégie. Ici, l'utilisation des technologies Groupware n'est pas directement liée au fonctionnement de la FRH, mais elle va tout de même en modifier les pratiques. A l'ère de l'organisation apprenante, le caractère décisif de l'apprentissage organisationnel et de la formation constitue l'un des enjeux majeurs de l'entreprise moderne.

### **10.2. L'usage du Workflow dans la gestion et le fonctionnement des Ressources Humaines**

Selon les prescripteurs, l'utilisation d'un Workflow en GRH, pourra être envisagé pour des missions telles que :

- \_ Processus de Gestion Administrative des Dossiers du Personnel (entretiens annuels, mise à jour des données individuelles dans le cadre d'un self-serve, consultation des dossiers individuels, autres) ;
- \_ Processus de Gestion de Plans de Formation (recueil des besoins en formation des services, enquêtes) ;
- \_ Processus de Gestion Administrative des Demandes du Personnel (congés, formation, etc.) ;
- \_ Processus de Gestion des Mobilités et du Recrutement (bourse des emplois/bourse à la mobilité, gestion des candidatures internes, gestion de la procédure de recrutement) ;
- \_ Processus de Gestion Administrative des Organisations (définition de postes et de fonctions).

---

<sup>1</sup>Gérrard BERRY, Jean-Marie PERETTI, OP-CIT, P :157.

**Conclusion :**

L'utilisation des d'outils informatique, ou plus exactement le SIRH peut être une opportunité pour le directeur des RH de transformer le cadre d'actions de ses équipes. Donc la mesure de la performance RH doit donc être relativisée : ne pas en faire un dogme qui justifierait toutes les prises de décision. Il faut être conscient des limites de cette mesure avant de déployer les outils du système d'information. Le SIRH est indispensable pour le GRH avec ses accessoires (internet, intranet, logiciel, progiciel...) qui permette une bonne gestion la fiabilité des informations, et aussi la capacité de s'adapter et d'être autonome pour chaque un du personnel.

# **Chapitre IV**

## **Présentation du terrain, l'analyse et l'interprétation des résultats**

**Chapitre IV : Le cadre pratique****1. Présentation du terrain d'étude****1.1. Historique de NASHCO :**

Nature de l'entreprise: Prestataire et sa forme juridique est SPA, certifiée ISO 9001/2008, la National Shipping Company NASHCO importante compagnie de consignation en Algérie, membre de la BIMCO (The Baltic and International Maritime Council) a été constituée au capital de 326 260 000,00 dinars algérien.

NASHCO est une société par action créée en 1991 au capital 60 millions de dinars. Sa création fut un accord commun de deux sociétés maritimes qui sont SNTM et CNAN (Compagnie nationale algérienne de navigation) avec une part de 80% des actions et GEMA (General Maritime) avec 20% des actions qui détenaient la SPA GEMA, qui avait une rétrocession par des résolutions consenties et dérogées à cet effet par le conseil d'administration.

La NASHCO spa aujourd'hui est 100% filiale CNAN, elle partage le marché de la consignation maritime avec d'autres entreprises du secteur public et privé. Cette société a été implantée à Bejaia en Novembre 1994.

**a. Siège social :**

Le siège social est fixé à Alger, 17 Boulevard Mohamed 6, il pourra être transféré en tout endroit des communes et villes d'Alger, par simple décision du conseil d'administration de l'assemblée des actionnaires sur proposition d'administration. La société peut avoir, en outre des bureaux, des agences, siège administratif, succursales partout où le conseil d'administration le jugera utile, sans qu'il n'en résulte aucune dérogation à l'attribution de juridiction.

**b. Dénomination :**

La société prend la dénomination «National Shipping Company » NASHCO, qui pourra être modifiée par l'assemblée générale.

**c. Object Social :**

L'agence a pour objectif :

La consignation des navires.

Recrutement des frets et transit

#### **d. Durée**

La durée de la société est fixée à quatre-vingts dix neuf ans (99 ans), qui commenceront à courir du jour de sa constitution définitive.

Cette durée pourra être prolongée ou restreinte, par l'assemblée générale des actionnaires.

### **1.2. Activité de la NASHCO**

La NASHCO SPA est une société spécialisée dans la consignation des navires de ligne régulière et de tramping, ainsi que l'avitaillement, elle est issue de l'armement national et des armements étrangers. La principale mission de la compagnie est la consignation maritime, cette activité est assurée avec le souci permanent d'offrir aux clients des prestations de qualité afin d'en faire de véritables partenaires. Face aux résultats encourageants enregistrés depuis sa création, NASHCO SPA a décidé de développer de nouvelles activités en liaison avec le transport maritime. Dans cette optique, la société propose les activités et les services suivants :

- La consignation maritime des navires de lignes régulières et de tramping
- La consignation de conteneurs (stockage, lavage et réparation)
- Le recrutement de fret toutes destinations
- La représentation de l'armement national ou étranger
- Le conseil au transport multimodal
- L'avitaillement et le gerbage
- Le transit (le dédouanement)
- Le magasinage terrestre des marchandises.

Se retrouvent dans tous les ports de commerce, NASHCO entretient des relations commerciales et de représentation avec les armateurs et transporteurs nationaux et étrangers ainsi qu'avec les autorités portuaires.

### **1.3. Références et réalisations :**

La société NASHCO, aux capitaux publics, a su préserver ses principaux clients grâce à sa nouvelle politique de marketing, c'est aussi grâce à cette politique qu'elle compte mettre à la disposition de ses partenaires le savoir-faire. L'étendue de son implantation à la vue des principaux ports commerciaux la diversité des armateurs étrangers qu'elle consigne, ainsi que la gamme des trafics traités :

- Marchandises diverses.

- Vrac liquides et solides.
- Matériels roulants.
- Conteneur de tous types... etc.

#### **1.4. Le SIRH de l'entreprise :**

L'entreprise NASHCO Bejaia dispose comme système d'information un qui relie tous les secteurs entre eux en leurs donnant toutes sortes d'information, notamment :

- ✓ Le progiciel « APPLICATION NASHCO » qui relie l'ensemble des secteurs de l'entreprise entre eux en leur offrant un accès direct aux bases de données.
- ✓ Un réseau de communication interne et externe qui est constitué d'intranet, extranet, de réseau téléphonique, fax, internet et web mail.
- ✓ Une pointeuse qui permet à l'administration de recueillir les informations journalières des salariés (présence, absence).
- ✓ Un logiciel de paiement (PC PAIE) qui permet au chef personnel de l'entreprise de régler les paiements des salariés plus rapide et plus efficace.

## **2. Présentation des structures fonctionnelles :**

### **2.1. Directeur :**

C'est le gestionnaire de l'agence, il prend en charge la gestion budgétaire, il s'agit avant tout d'établir le budget annuel conformément aux orientations de la direction générale et aussi d'établir des situations périodiques (mensuels, trimestrielles et annuelles), et de diriger toutes les structures de l'urgence.

### **2.2. Secrétariat :**

Est chargé d'effectuer pour le compte de l'employeur les tâches administratives et de bureaux tel que la correspondance et la réception des appels ainsi parmi ces tâches on trouve :

Enregistrement et transmission du courrier (arrivée et départ) au directeur et aux structures concernées. Rédaction des correspondances, consultation de la boîte e-mail en permanence, l'impression et téléchargements de tous les e-mails reçus et procéder à leur enregistrements. Elaboration du rapport d'activité mensuel et assurant la transmission des communications à l'extérieur et l'ensemble des structures de l'entreprises.

**2.3. Département Shipping :**

- Transmission du message d'arrivée aux armateurs.
- Coordonner les actions des structures opérationnelles.
- Etablir le rapport d'escale après la sortie du navire et superviser la confection et la gestion des comptes d'escale.
- Tenue d'une caisse régie.
- Vielle à l'application de la réglementation en matière de transport maritime.
- Des autres informations avitaillement.

**2.4. Département commercial :****2.4.1. Service commercial :**

- Coordonne et anime les activités commerciales
- Etudie et analyse des dossiers et signatures des lettres de réserves des clients et l'élaboration des P.V de constats.
- Contrôle des connaissances et fiches de recettes avec les manifestes.
- Mandatement et suivi des paiements aux organismes (droits de péage, de quai-douanes etc....).
- Entretien es relations avec la clientèle, douanes, services de manutention etc.
- Gestion du dossier précontentieux (Bulletin Différentiel Déficit et Bulletin Différentiel Excédent).

**2.4.2. Charger commercial :**

- Ouverture du dossier commercial.
- Saisir des manifestes (Cargo et Comptable) et du manifeste Douane.
- Ventilation des manifestes en direction des services et organigrammes concernées.
- Confection des connaissances (saisie des B/L).
- Etablissements des fichiers recettes, des avis d'arrivée et des factures des prestations fournies.
- Confection des déclarations des redevances portuaires et péages.
- Déclaration d'entrée et sortie des navires à la capitainerie.

**2.4.3. Agent commercial :**

- Saisie de manifeste douane
- Evaluation manifeste douane
- Dispatcher au niveau de port
- Etablissements des déclarations courtage
- Recherche des marchandises à quai

**2.5. Département logistiques**

- Exécution des contrats nous liant aux armateurs
- Enregistrements des TCS débarques et suivie des conteneurs à quai ou chez réceptionnaire.
- Relance des clients pour la restitution des TCS et remise des TCS aux ateliers de réparation.
- Suivi des TCS jusqu'à leur réexportation et identification des TCS en restitution.
- Démarche auprès de l'armateur pour accord de location des TCS.
- Contrôle et visa des facteurs EPB de la taxe de dépôt.
- Facturation de la commission de consignation.
- Facturation et recouvrement surestaries.
- Tous travaux inhérents au département.

**2.6. Département de compte d'escale :**

- Réception des facteurs et contrôle de la facturation des prestations fournies.
- Vérification de la taxation interne.
- Contrôle des documents de fret
- Rejet des facteurs erronés.
- Calcul des commissions d'agence suivant le barème en vigueur.
- Confection et transmission des comptes d'escale aux armateurs.
- Département comptabilité et finances :
  - Assiste le directeur de l'agence dans le domaine de la gestion comptable.
  - Veille à la bonne tenue des livres légaux.
  - Arrête les balances mensuelles et les tableaux des comptes de résultat.
  - Participe à l'élaboration du budget de l'urgence.

- Suivi du compte bancaire.
- Arrête le bilan de fin d'exercice.

## **2.7. Administration et moyen généraux :**

### **2.7.1. Gestion administrative du personnel.**

- Etablissent des dossiers administratif et suivi des carrières.
- Mise à jour du planning des mouvements (absences, retards, congés annuels etc.)
- Vérification et mandatement de la paie du personnel.
- Suivi des cartes d'allocataires et paiement des allocations familiales après leur récupération auprès de la caisse.
- Suivi des programmes de formation.
- Etablissement des déclarations mensuelles et annuelles des cotisations sécurité sociale et versement forfaitaire.
- Organisation de visites médicales annuelles pour les agents.

### **2.7.2. Moyens généraux**

- Gestions du parc auto
- Entretien et réparation matériel roulant
- Gestion des stocks
- Assure les prestations communes à l'urgence (tel, fax, entretien, etc.)
- Entretien et réparation des locaux de l'urgence.

### **2.7.3. SECURITE :**

- Assure la sécurité de l'urgence.

## **3. Le déroulement de l'enquête :**

L'enquête a été effectuée dans la wilaya de Bejaia, plus précisément au niveau de la ville de Bejaia, au siège de l'entreprise NASHCO SPA Boulevard Amirouche, Résidence le Bois, Sacré Bejaia.

Le déroulement des entretiens a été favorable, l'intervalle de temps alloué durant lequel s'est déroulée la collecte des données des entretiens s'étale du

10/02/2016 au 10/04/2016.

La durée moyenne des entretiens varie entre 25 et 40 mn. La responsable des R.H, qui est en même temps notre promotrice à l'entreprise, nous recevait deux fois par semaine mais cet emploi du temps a par la suite été modifié dans les deux dernières semaines de notre stage, introduisant la contrainte de séances supplémentaires pour atteindre l'échantillon visé (16 enquêtés).

Les entretiens sont effectués dans leurs bureaux et c'est le chef de personnel qui joue un rôle d'intermédiaire entre nous et les enquêtés.

**4. Analyse et interprétation des résultats :**

<b>N°:</b>	<b>Sexe</b>	<b>Age</b>	<b>Niveau d'instruction</b>	<b>Postes occupés</b>	<b>Ancienneté dans le domaine</b>	<b>code</b>
<b>01</b>	Masculin	55	Universitaire	Directeur	36 ans	A
<b>02</b>	Masculin	51	Universitaire	Chef département shipping	14 ans	B
<b>03</b>	Masculin	57	Universitaire	Chef département compte d'escale	21 ans	C
<b>04</b>	Femme	39	Universitaire	Chef département ressources humaines	11 ans	D
<b>05</b>	Femme	27	Universitaire	Chef service commercial	5 ans	E
<b>06</b>	Femme	37	Universitaire	Chef de département finance et comptabilité	12 ans	F
<b>07</b>	Masculin	33	Universitaire	Chef division finance et comptabilité	7 ans	G

<b>08</b>	Femme	38	Universitaire	Chef service compte d'escale	13 ans	H
<b>09</b>	Femme	41	Secondaire	Chef service logistique	17 ans	I
<b>10</b>	Masculin	47	Secondaire	Chef de service shipping	20 ans	J
<b>11</b>	Masculin	32	Universitaire	Agent shipping	3 mois	K
<b>12</b>	Femme	37	Universitaire	Charger d'étude commerciale	3 mois	L
<b>13</b>	Masculin	28	Universitaire	Caissier	2 ans	M
<b>14</b>	Masculin	55	Secondaire	La structure logistique contenir	32 ans	N
<b>15</b>	Masculin	28	Secondaire	Courtage agent commercial	3 mois	O
<b>16</b>	Femme	24	Universitaire	Recouvrement	1 an	P

**Source :** Enquête (NASHCO de Bejaia)

Ce tableau présente les caractéristiques de notre population d'étude, avec la quelle nous avons réalisé nos entretiens, suivant le sexe, l'âge, le niveau d'instruction, le poste occupé et enfin l'ancienneté dans le domaine.

## 5. L'usage de système d'information dans l'entreprise NASHCO

### Bejaia :

#### 5.1. La maitrise de l'informatique et les bonnes compétences dans ce domaine :

D'après les enquêtes menées auprès des salariés dans l'entreprise NASHCO de Bejaia, nous avons constaté que ces derniers ont tous une bonne maîtrise de l'outil informatique et cela leur suffit, vu leur niveau d'instruction.

*« Pour leur bon fonctionnement, L'informatisation s'est effectuée progressivement et avec l'aide des technologies disponibles au moment du lancement des projets. »*<sup>1</sup>L'informatique est un outil technologique, qui permet a l'entreprise de bien faire circuler l'information entre ses salariés. Selon les propos d'un enquêté questionné : *« Oui, bien sûr, il faut avoir de bonnes connaissances en informatique ; c'est indispensable, car on travaille toujours sur les micro-ordinateurs surtout qu'avec le matériel nécessaire c'est plus évident de maitriser l'informatique. »* [G, chef de division finance et comptabilité, 33 ans].

Donc la bonne maitrise du champ informatique est très importante dans l'entreprise NASHCO de Bejaia. Nos enquêtes ont révélé que la maitrise de l'informatique engendre une bonne compétence de l'office. On a constaté que tous les salariés maitrisent l'office. *« J'ai de bonnes compétences en informatique, je maitrise l'office et autres logiciels comme l'application NASHCO... »* [K, Agent shipping, 32 ans]. Donc l'office est la plus basique des compétences que les salariés doivent maitriser. Nous avons constaté qu'au sein de l'entreprise, il existe même des gens spécialisés dans le domaine, ce qui nous a été confirmé

---

<sup>1</sup>Arnaud DESLANDES, OP-CIT, P : 93-94.

par un de nos enquêtés « moi, j'ai une bonne connaissance dans le domaine informatique puisque c'est mon domaine de formation, je suis technicien supérieur en informatique diplômé de l'université. Je maîtrise même plusieurs logiciels et applications comme l'office, le Delphi 5, l'application NACHCO, la programmation, et parfois même je m'occupe des pannes du matériel informatique » [H, chef services comptes d'escalaire, 38 ans].

Donc l'entreprise NASHCO Bejaia favorise les salariés ayant de bonnes compétences en informatique.

## **5.2. Les outils utilisés par les salariés pour faciliter la communication dans l'entreprise :**

La communication dans l'entreprise est considérée comme la colonne vertébrale dans le corps humain. Grâce à elle, l'information circule parfaitement entre les salariés de l'entreprise, surtout avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'information arrivera dans bref délai, ce qui permet un gain considérable de temps et aussi un sursaut qualitatif pour l'entreprise.

*« La communication est un élément fondamental de régulation entre l'entreprise et ses parties prenantes. Une bonne régulation repose sur la maîtrise de l'articulation entre identité et image. »<sup>1</sup>*

Parmi les outils le plus utilisés dans l'entreprise, pour la communication, nous trouvons le micro-ordinateur, grâce à ce dernier nous saisissons, enregistrons, transmettons et téléchargeons les informations. Et cela se confirme par un enquêté : *« parmi les outils que l'entreprise nous offre ; un micro-ordinateur, grâce à lui nous il est plus facile de saisir des textes, d'enregistrer des fichiers, et de transmettre des informations aux clients donc c'est un outil inévitable dans l'entreprise »*. [J, Chef de service shipping, 47ans].

Pour mieux faire circuler l'information entre les salariés dans l'entreprise, il faut avoir des moyens qui facilitent la communication comme l'internet, certains logiciels, le téléphone... . C'est ce qui nous a été confirmé par les enquêtés questionnés : *« L'entreprise met à notre disposition des micro-ordinateurs, l'internet, l'imprimante, le téléphone fixe, les logiciels, le fax, le scanner, elle m'a même offert un téléphone portable black Berry pour recevoir des e-mails des commandants de navires afin de suivre leur position, avoir des informations sur les*

---

<sup>1</sup> Dominique BEAU, Sylvain DAUDEL, *stratégie de l'entreprise et communication*, édition : DUNOD, Paris, 1992, P : 41.

*marchandises des clients et me prévenir de leurs arrivées* ». [B, Chef département shipping, 51 ans].

Parmi les outils les plus importants, l'entreprise NASHCO Bejaia utilise l'internet. Grâce à l'internet, nous communiquons avec d'autres partenaires de travail, d'autres agents de NASHCO en Algérie, avec les commandants des navires et même avec n'importe quel port en Europe ou dans le monde entier. D'Ailleurs si l'internet est indisponible NASHCO sera paralysé.

Avant l'internet l'entreprise offrait des radios VHF pour être en contact avec les commandants des navires. Mais cette méthode permettait aux agents de police d'être à l'écoute ce qui était très gênant. Avant même l'apparition de l'ordinateur au sein de l'entreprise, elle offrait un TLX qui est loué chez Algérie Télécom pour transmettre des informations avec les navires, un salarié confirme *« avant que l'entreprise, nous offre des micro-ordinateurs, elle a loué des TLX chez Algérie Télécom pour se mettre en contact avec les navires. »* [N, La structure logistique contenir, 55 ans]. *« Les outils de communication sont un dispositif technique capable d'améliorer l'efficience de la communication en mécanisant ou automatisant des fonctions de transmission de stockage de l'information sous différentes formes »*<sup>1</sup>.

Donc nous constatons que l'entreprise NASHCO Bejaia fait tout le nécessaire pour améliorer les moyens de communication. Depuis le TLX jusqu'à l'ordinateur et aujourd'hui avec des Smartphones "BLACK BERRY" tout cela pour facilitent la communication à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur.

### 5.3. L'usage de l'internet, intranet et l'extranet dans l'entreprise :

A travers les réponses recueillies chez les salariés dans l'entreprise NASHCO Bejaia sur l'usage de l'internet, l'intranet et l'extranet au sein de l'entreprise, nous avons constaté d'abord que l'usage de l'internet est indispensable et inévitable. Car grâce à ces réseaux, ils communiquent entre eux, avec leurs clients, l'entreprise mère à Alger, les autres filiales de l'Algérie mais aussi avec les ports d'autres pays de l'autre côté de la mer méditerranéenne ou bien à travers le monde entier. C'est ce que nous avons confirmé à travers les déclarations des enquêtés : *« on utilise l'internet pour plusieurs raisons ; d'abord pour la communication, soit à l'intérieur de l'entreprise ou à l'extérieur avec nos clients des navires des ports en Algérie*

<sup>1</sup> Robert REIX, OP-CIT, P : 228.

*ou à l'étranger.* » [C, Chef département compte d'escale, 57 ans]. Cependant, au cas où l'accès à l'internet est momentanément indisponible NASHCO utilise une clé internet nommée "Mobi-connecte" qui permet d'y accéder.

Après l'internet, l'entreprise doit établir entre ses salariés un réseau interne qui permet de transmettre et de partager des données, des informations et des fichiers entre eux, ce réseau nommé intranet. « Intranet : Réseau informatique interne à une organisation utilisant la technologie Web »<sup>1</sup>. Cela permet d'avoir une messagerie et une diffusion d'informations internes, c'est ce qui a été affirmé par la majorité des enquêtés interrogés : « ...on utilise aussi un réseau interne à l'entreprise qui relie entre les services de l'entreprise, et chaque service a une boîte e-mail spéciale qui est sécurisée avec un mot de passe, on a aussi l'application NASHCO qui nous permet d'accéder aux fichiers des navires et leur historique, on compose uniquement le numéro de dossier du navire. Et cette application est disponible presque dans tous les services de l'entreprise » [E, Chef service commerciale, 27 ans].

Parmi les outils que l'entreprise autorise quelques salariés à utiliser l'extranet, qui donne la possibilité aux salariés d'accéder à l'intranet de l'entreprise, même à partir d'un poste de travail externe et qui nécessite un mot de passe.

Le système SYGAD est un système de communication qui permet de transmettre des informations à la douane, sur le navire qui est entrain d'embarquer au quai dans le port de Bejaia, cette opération permet de gagner du temps et de l'argent car avant cela, le courtage agent commercial doit descendre en personne au poste de douane pour saisir les informations du navire. C'est ce qui nous a été confirmé par lui même : « ...parmi les systèmes d'informations qu'on utilise le système SYGAD qui nous relie au système des douanes. Ce système est très important pour nous car on gagne beaucoup de temps avec lui, auparavant il fallait qu'on descende jusqu'au poste de douane pour saisir les informations sur le navire mais ce n'est plus le cas aujourd'hui » [O, Courtage agent commercial, 28 ans] par la suite, l'entreprise va utiliser un système SYGAD trop développé avec seulement une clé USB. Cette clé permet au salarié d'accéder au système SYGAD même à l'extérieur de l'entreprise.

Les technologies des télécommunications sont devenues le complément naturel des puissantes entreprises. Elles ont considérablement évolué et accru la performance autant que baissé leurs coûts.

<sup>1</sup> Michel GILLET, Patrick GILLET, OP-CIT, P : 260.

#### 5.4. La facilite des tâches et l'accès rapide a des informations :

D'après l'enquête effectuée auprès des salariés de l'entreprise NASHCO Bejaia, tous les salariés confirment que grâce au NTIC le travail est devenu facile est léger car les NTIC sont considérées comme un facteur de performance dans l'entreprise. *« Les NTIC résumant en quatre lettres ce que les outils et méthodes à base d'internet et de workflow ont pu apporter dans le domaine de la gestion au sens large, au confluent de l'informatique, des réseaux, des télécommunications et de l'audiovisuel. »*<sup>1</sup> Ces nouvelles technologies de l'information et de la communication ont un rôle primordial dans l'entreprise ce qui permet a l'information de circuler entre les différents services de l'organisation dans un bref délai. Tout cela pour gagner du temps et de l'argent pour l'entreprise.

D'après le chef de service du personnel de l'entreprise NASHCO Bejaia *« oui c'est évident que les NTIC facilitent nos tâches d'ailleurs grâce à elles je gagne beaucoup de temps, par exemple j'ai un logiciel de paie nommé "PC Paie", ce logiciel me permet de rédiger la fiche de paie du salarié et d'accéder rapidement aux informations personnelles du salarié. J'ai une pointeuse digitale qui me permet de consigner les retards, les absences et même leur de fin du travail. Donc les NTIC sont fluides »* [D, Chef département ressources humaines, 39 ans].

Parmi les avantages les plus importants de l'usage des NTIC, l'accès rapide à des informations tel que les stocks dans l'ordinateur et le logiciel de conciliation (Application NASHCO). Cette application permet aux salariés d'accéder aux informations (dossiers) des navires, juste avec le numéro du dossier. Chaque navire arrivé, l'employé en charge numérote son dossier puis enregistre ses informations jusqu'à son département et sa sortie. Selon le chargé d'étude commerciale *« ... avec l'application de conciliation NASHCO on peut accéder aux informations des navires qui arrivent juste avec le numéro de son dossier qui est considéré comme un mot de passe, après l'arrivée du navire le service shipping ouvre son dossier et remplit ses informations, ensuite les autres services peuvent accéder à ce dossier seulement en faisant appel à son numéro. Tout ceci nous facilite les tâches et nous permet de gagner du temps et bien sûr de l'argent pour l'entreprise »* [L, Chargé d'étude commerciale, 37 ans]

---

<sup>1</sup> Bernard JUST, OP-CIT, P : 454.

Les NTIC constituent un vrai moteur pour la concurrence et offrent aux entreprises, des possibilités d'être plus efficaces mais surtout de mieux partager l'intelligence collective comme source majeure de l'innovation et de l'adaptation aux changements.

### 5.5. La formation améliore les compétences des salariés :

La formation demeure une activité centrale de la GRH. Elle permet aux employés d'éviter des erreurs de manipulation par l'acquisition de nouvelles connaissances, elle permet de motiver et inventer une meilleure maîtrise.

*« Le processus de formation permettra à chaque salarié, tout au long de sa carrière, de développer ses connaissances d'améliorer des compétences professionnelles et d'en acquérir de nouvelles. »<sup>1</sup>*

Pour l'entreprise NASHCO Bejaia la seule formation est d'apprendre par l'usage, l'un des enquêtés nous confie que *« c'est à force de travailler que j'ai appris »*. [ J, Chef service logistique, 41ans]. Donc c'est en usant d'outils que les enquêtés apprennent à les manier.

En fonction des réponses recueillies, nous avons constaté que presque la plupart de nos enquêtés n'ont pas fait de formation assurée par l'entreprise, cela signifie qu'ils avaient déjà fait des formations en informatique bien avant qu'ils ne soient recrutés. Cela est confirmé par l'un des enquêtés *« j'ai fait plusieurs formations avant d'être recruté cela m'a permis de m'adapter facilement avec les outils informatiques. »* [K, Agent Shipping, 32 ans].

Les autres enquêtés nous ont assuré qu'ils ont fait des formations en informatique assurées par l'entreprise mais cette catégorie est restreinte car elles ont été faites juste après la création de l'entreprise donc il n'y a que les anciens qui ont bénéficié de cette formation, ceci nous a été confirmé par le chef département compte d'escale *« oui j'ai fait une formation en informatique pendant 2 mois et 2 fois par semaine juste les matins et l'après midi en revenant au travail et cela m'a vraiment aidé à améliorer mon savoir faire en informatique et en plus j'ai pu montré quelques astuces à mes collègues en leur montrant comment cela fonctionne, mais cette formation je l'ai faite il y a très longtemps ; et depuis je n'ai pas fait d'autre formation »*[C, chef département compte d'escale ,57ans ].

<sup>1</sup> Jean Marie PERETTI, OP-CIT, P : 103.

« La formation est un ensemble d'action, de moyens, de méthodes et de supports planifiés permettant aux salariés d'atteindre leurs objectifs professionnels et personnels, pour s'adapter à leur environnement et pour les maintenir dans leur emploi actuel et préparer le futur ». <sup>1</sup>

La plupart des salariés de l'entreprise NASHCO Bejaia confirment qu'il y a des techniciens qui viennent spécialement pour leurs apprendre le fonctionnement de la nouvelle application NASHCO ; ces techniciens arrivent de l'entreprise mère qui se situe à Alger car c'est eux qui ont créé cette application.

En général, l'entreprise NASHCO Bejaia n'a pas assuré beaucoup de formation puisque que la plupart de ces salariés ont une bonne maîtrise de l'outil informatique avant leur recrutement. L'entreprise exige une certaine connaissance et un savoir faire dans leur domaine informatique.

## 6. La performance de la GRH :

### 6.1. Evaluation des outils technologique :

« L'utilisation des technologies de la communication, c'est d'abord comprendre les apports potentiels de ces technologies afin de les intégrer dans un système adapté aux besoins, il importe également d'apprécier l'impact de leur utilisation sur les conditions de fonctionnement de l'organisation. » <sup>2</sup>

D'après l'enquête effectuée auprès des salariés de l'entreprise NASHCO Bejaia, sur la question suivante : « Comment évaluez-vous les outils technologique offert par l'entreprise ? » on remarque que la plus part de nos enquêtes dans cet entreprise, ont répondu que les moyens offert par l'entreprise sont moyennement satisfaisant pour exercer le travail demander. Et cela revient à l'état des ordinateurs qui sont de modèles anciens dont il a été confirmé par l'un de nos enquêté comme suit « les moyen offert par notre entreprise sont moyennement satisfaites pour aider le travailleur à mieux accomplir les tache, Ainsi y avait un manque d'outils dont je n'ai pas une photo copieuse personnelle dans mon bureau ». [P, recouvrement, 24ans]. Par contre certains de nos enquêté ont répondu que les outils offert par l'entreprise réponds a leurs besoins dans l'exercice de leurs travail. Tant que certains d'eux ont bénéficié des récents

<sup>1</sup>IBID, p 103.

<sup>2</sup> Robert REIX, OP-CIT, P : 233.

outils informatiques (ordinateurs, imprimante, scanner ...) et cela justifier par l'un de nos enquêté « *oui elle son satisfaisante sur tout avec les téléphones portable de marque black Berry offert par le gérant, ce que ma aidé et donner un accès rapide aux informations même c'est que je suis chez moi j'ai toujours l'accès a l'internet ce que me permet d'être à jour au travail* » [B, chef département shipping, 51ans].

Les réponses obtenus au prés de nos enquêté confirme que l'entreprise NASHCO Bejaia est en état d'évolution technologique. Chaque année ils améliorent avec l'achat des outils informatiques contemporains. Ses nouveaux modèles permettent l'accès rapide à l'information. Sachant que ses outils technologiques servent à l'optimisation de la qualité des services demandes tel que l'efficience, la qualité, la sécurité et l'évolutivité.

## 6.2. L'émergence de SIRH dans l'entreprise NASHCO Bejaia :

Les réponses de nos enquêtés sur la question « *Depuis comme bien de temps utilisez-vous le SIRH ?* ». Donne remarque à deux catégories. Dont la première catégorie qui est a la fin de leurs carrières professionnelles. Et une autre catégorie qui représente les salariés qui sont au début de leurs carrières professionnelles. « *La gestion des ressources humaines est passée progressivement del'administration des personnels au système d'information ressources humaines (SIRH). Cela implique que les salariés ait besoin de s'appuyer, de plus en plus, sur des outils de communication modernes et performants* »<sup>1</sup>.

Dans la première catégorie qu'on àcitez lucide que le SIRH est fait venir dans l'entreprise dès son apparition et qui se développe, en suivant son évolution quelque témoignages nous éclairé ainsi « *vue que le 1<sup>er</sup> ordinateur arriver au sein de l'entreprise c'était aux années 90, on utilise le fiche texte et l'imprimant, vers la fin de cette décennie, c'est l'apparition de premier logiciel de conciliation* ». [N, la structure logistique contenir, 55 ans], ajoute un autre témoignage « *c'est à la fin des années 90 et le début des années 2000 que l'arriver le logiciel de la paie* » [D, chef département ressources humaines, 39 ans].

La deuxième catégorie qui sont des nouveaux recrues ont illustré que le SIRH est existe déjà dans cette entreprise lorsque ils commencent leurs le travail, cette catégorie sont au début de leurs carrières professionnelles. Assertion justifié par les réponses suivantes : « *le SIRH est existe depuis mon arriver* » [K, charger d'étude commercial, 37 ans]. Un autre témoignage ajoute « *je suis au début de ma carrière, c'est en 2016 que l'entreprise ramène la pointeuse*

<sup>1</sup> Michelle GILLET, Patrick GILLET, OP-CIT, P : 215.

*digital pour le pointage* » [L, Charger d'étude commerciale, 28 ans]. En début de 2016, l'entreprise NASHCO Bejaia a amélioré son SIRH avec une pointeuse digitale, cette dernière permet au responsable ressources humaines de recueillir les informations journalières des salariés (les présences, les absences, les retards) tout matin seulement avec ses empreintes.

L'utilisation de SIRH au sein de l'entreprise NASHCO Bejaia, est l'un des avantages pour l'optimisation de la GRH dans cette entreprise. Qui fait gagner de temps et qui permet de faciliter la circulation des informations.

### **6.3. Vers la performance de l'entreprise par l'intégration de SIRH:**

A l'entreprise NASHCO Bejaia, et à travers notre stage, nous avons pu constater que le système d'information en ressources humaines est un facteur inévitable. Car grâce à ce dernier que le travail est bien avancé. Au part avant il était très lent, et ça ce justifié que les moyens et les outils de travail ne sont pas rapide et cela a été justifié comme suit « *...avant de l'intégration de SIRH, ont travail avec les moyens simple comme le télex après le fax, la transmission des informations est très lente.* » [A, Directeur, 55 ans].

l'intégration de système d'informations des ressources humaines dans l'entreprise NASHCO Bejaia, est un changement le plus important qu'elle a connue depuis sa création, car tout est devenue informatisée, et un accès rapide a des informations, la transmission de ses derniers est souple, l'un des agents d'entretien confirme «*elle nos facilitent les tâches, surtout par rapport à la communication entre les collègues de travail, elle permet d'accès à des informations dans un plus bref délai, via la messagerie électronique, des logiciels...etc.*» [G, Chef division finance et comptabilité, 33 ans].

La fonction RH a connu beaucoup de mutations depuis son apparition. De plus, cette dernière n'a pas toujours été nommée ainsi. À ces débuts, on parlait plutôt d'une fonction personnelle et non de fonction RH.

Le SIRH doit permettre de faciliter la gestion des savoirs, la diffusion des connaissances, le développement des compétences requises, la mobilisation et la conservation de ces compétences, la motivation des collaborateurs.

Le système d'information des ressources humaines de l'entreprise NASHCO Bejaia dispose tous les secteurs entre eux en leurs donnant toutes sortes d'information. Un réseau de

communication interne et externe qui est constitué a l'internet. Se la conformé par l'un de nos enquêtes *«il est très important d'utilisé le SIRH dans l'entreprise, il reliés tous les services entre eux avec un réseau d'internet qui nous permettons d'une communication interne et externe, donc c'est une bonne opportunité »* [F, Chef département finance et comptabilité, 37 ans]. Il rajoute un autre *« c'est un avantage pour l'entreprise.»* [L, Charger d'étude commercial, 37 ans].

L'intégration de système d'information ressources humaines dans l'entreprise NASHCO Bejaia, permet la facilité d'exécution des tâches, la communication et l'accès a des informations plus rapide. Donc il est important, indispensable et performant.

#### 6.4. Des progiciels utilisés par l'entreprise NASHCO :

*« Le progiciel concaténation des mots "produit" et "logiciel". Il s'agit d'une application informatique conçue pour être commercialisée »<sup>1</sup>.*

L'entreprise NASHCO dans son ensemble utilise des progiciels dans la gestion du travail qui se varie selon l'utilité services. On constate que nos enquêtes concernent cette question posé qu'ils utilisent beaucoup plus des logiciels de traitement de texte Word, Excel. Différentes réponses de nos enquêtés résumant *« Oui bien sûr j'utilise des logiciels plus la manipulation de l'Excel, Word. »* [A, directeur, 55 ans]. Un autre enquêté nos confirme : *« Moi personnellement j'utilise l'application NASHCO et d'autre aussi bien sur tel que Word, Excel, système SIGAD »* [E, chef service commercial, 27 ans].

Comme y aussi ceux qui utilisent des logiciels spécial propre a l'entreprise *« APPLICATION NASHCO »* cette dernier permette l'échange d'information entre les différent services de l'entreprise ainsi l'efficacité d'exécution des taches exemple : échange d'information sur les cargaisons. Un agent entretien résume : *« j'utilise un logiciel propre de l'entreprise, elle est nommé APPLICATION NASHCO elle est pour échange des informations entre les services de l'entreprise sur les navires »* [H, chef service compte d'escale, 38 ans].

Ajoutant une autre application *« PC compta »* qui est spécialisé dans le domaine de la comptabilité. Elle est pour facilite le calcule les factures. Cela justifiée par : *« oui, j'utilise un logiciel de comptabilité nommé PC COMPTA pour la facturation. »* [H, chef département finance et comptabilité, 37 ans].

---

<sup>1</sup> Bernard JUST, OP-CIT, P : 457.

Le système « SIGAD » spécialisé dans le service commercial qui facilite la communication directe avec le poste de douane. Telles explicité par un de nos enquêté « *le système SIGAD est relia à la douane il facilite la tâche, il gagne du temps et de l'argent, au lieu de partir sur les lieux ils envois directe le message par ce système SIGAD* » [L, chef d'étude commercial, 37ans].

Un de nos enquêté a signalé l'utilisation de deux autres logiciels dans le domaine de la GRH « pc paie » ; « pointeuse digital » dont le premier son rôle est d'établir des fiches de paies des salariés. Et le deuxième qui contient une appaillage digital qui sert de enregistré les présences des salariés appuyant avec leurs emprunte. « *J'utilise le pc paie afin de répondre aux sollicitations des salariés, son rôle est d'assurer chaque mois la paie et de sortir des bulletins conformes, ainsi que je manipule le logiciel de la pointeuse digital afin de savoir chaque retard et présence de nos salariés* ». [D, chef département ressource humain, 37ans]

« *La paie et le social deviennent enfin une véritable spécialité désormais rechercher et a fortiori depuis que les SIRH sont accessible et indispensables au plus grand nombre d'entreprise, quels que soient leur effectif* ». <sup>1</sup>

Depuis que les organisations et les directions de ressources humaines ont pris conscience que leurs collaborateurs étaient au cœur du stratège d'entreprise, le marché des progiciels n'a cessé d'évaluer. Et cela lui permet de bouleversé la performance de service du travail.

### **6.5. Le changement apparus après l'application de SIRH dans l'entreprise NASHCO :**

D'après les réponses obtenus auprès de nos enquêtés sur la question suivante : « *quel changement le plus important que vous avez connu après l'application de SIRH ?* ». Sont divers que se soit sur le plan d'efficacité ou sur le plan physique et moral des salariés.

Beaucoup de changement dans l'entreprise NASHCO Bejaia ont connus après l'apparition de SIRH. Sur le coté matériel nouveaux outils efficace qui permet l'accès rapide aux différentes informations un de nos enquêtes a confirmé ainsi : « *l'intégration de système d'information SIGAD dans l'entreprise et la pointeuse digital est un avantage, grâce a ces deux outils on gagne beaucoup de temps, ils améliorent la performance de l'entreprise, et même on utilise*

---

<sup>1</sup>Bernard JUST, OP-CIT, p 263

*aussi Mobi-connecte on cas ou l'insuffisance de l'internet* » [D, chef département ressources humaines, 39 ans],

Sur le plan physique et moral on trouve aussi des changements énorme auprès de nous enquêtes, telle que explicites par certains d'eux, « *avant l'application de système SIGAD on se déplace jusqu'au poste de douane pour vérifier ou savoir la cargaison, apporté par les navires, et grâce a l'application SIGAD on à plus besoin de se déplacer jusqu'au poste de douane tout que cette tache se fait au de siège de l'entreprise* » [O, courtage agent commercial, 28 ans]

Ajoute à autre témoignage qui précise bien « *le SIRH permet de diminuait la pression et le stress de boulot par rapport à l'époque et cela vue qu'il s'occupe de la plupart des tâches concernant la paie, l'absentéisme* » [D, chef département ressources humaines, 39 ans].

L'évolution de la technologie a bouleversé et fait évoluer la fonction RH, cette dernière elle a était structurée par un ensemble de procédures administratives, émanant du droit du travail. Avec l'arrivée des progiciels, le besoin d'automatiser est devenu une priorité. Il a fallu généraliser des solutions dédiées aux ressources humaines sans toute fois devenir trop généraliste. Le SIRH ont permis l'émergence des applications qui permettent la portabilité du système d'information ainsi que la diminution des coûts et fait bouleversé la performance de l'entreprise.

### **6.6. La diminution de la surcharge du travail par le SI en GRH :**

Selon Bernard Just « *c'est un système d'information pouvant être constituer de différents logiciels hétéroclite communiquant entre eux par des interfaces techniques, leur permettent d'échanger des données, on parle alors de ERP et PGI qui eux plusieurs avantages : il y as pas d'interface et les informations plus simple à résulter et à consolider* »<sup>1</sup>

D'après l'enquête menée auprès des exécuteurs de l'entreprise de NASHCO Bejaia. on remarque tous nos enquêtés ont répondu que le SI les aides à diminuer la surcharge du travail sauf un seul enquêté qui a dit le contraire.

Le SI en GRH à une interférence entre la gestion de ressources humaines et les technologies de l'information et de communication il combine entre la GRH et les moyens à disposition par les TIC. Donc le système d'information en GRH ou bien le SIRH à plusieurs avantages, comme il permet de traiter des informations automatiquement.

<sup>1</sup>Bernard JUST, OP-CIT, p 462.

La majorité ont répondu que le SI on GRH est efficaces et il diminue la surcharge au travail, nous reprenons ici le témoignage de certains « *On travaille avec les le SI en relation avec la GRH pour nos fournir des documents nécessaire pour le travail, aussi elle nos donne des utiles tel que le papier, stylo, carton pour le stock* » [N, la structure logistique carte maire, 32 ans]. Un autre témoignage ajoute : « *Elle nos aide avec le dossier médicale, les congés et je me suis recruté par la RH, aussi elle nos fourni le bulletin de paie* ». [ I, chef service logistique, 41ans].

Sauf un seul qui a donner une réponse défavorable et cela justifié suit « *la vérité elle ne diminuer pas la surcharge de mon travail seul la pointeuse ou chaque matin et lors de la fin de journée de travail je me pointe pour ne pas me mentionner absent* » [M, caissier, 28 ans].

L'évolution de SIRH consiste à mettre ne place des outils de développement RH qui reprendra au besoin de la GRH l'avantage de SIRH et ces nouveaux applications peuvent être utilisées à tout moment. Cela fait diminuer la surcharge du travail, ce que permet au travailleur d'exercer leur tâche, gagne de temps et évaluer la performance de l'entreprise.

## **7. La vérification des hypothèses :**

### **7.1. Vérification de la première hypothèse :**

Après avoir analysé les données recueillies sur le terrain, et après avoir analysé les entretiens auprès des salariés de l'entreprise NASHCO Bejaia on a pu vérifier la première hypothèse citée dans le chapitre méthodologique : «*L'usage de système d'information facilite la communication interne et externe et fait gagner du temps et de l'argent à l'entreprise.*», dont on est arrivé au résultat suivant : l'hypothèse est confirmée. Du moment où le système d'information utilisé dans l'entreprise NASHCO Bejaia permet la transmissions des plusieurs informations d'une personne ou d'un groupe vers un autre, A travers La communication qu'est l'un de composant de système global de l'entreprise. Sa particularité réside dans le fait de saisir, transmettre, retrouver, manipuler ou afficher des informations utilisées entre les salariés.

Donc au sein de l'entreprise NASHCO Bejaia détient un système d'information efficace, destiné essentiellement à améliorer la circulation des informations. Cela permet aux salariés de bien finaliser et compléter leurs tâches dans les brefs délais, qui font minimiser les coûts.

## 7.2. Vérification de la deuxième hypothèse :

Après avoir conformé la première hypothèse, maintenant il reste aussi de conformer ou d'informer notre deuxième hypothèse qui est la suite :

*« Une bonne performance nécessite un SIRH efficace au sein de l'entreprise ».*

On a constaté au cours de notre enquête que cette hypothèse est confirmée. A cet effet à travers les résultats obtenus dans notre analyse concernant le deuxième axe de notre guide d'entretien. Pour cela les enquêtés trouvent que l'application de système d'information ressources humaines dans l'entreprise NASHCO Bejaia leurde leurs fournir des informations efficaces, fiables et pertinentes.

Ceci offre à ses utilisateurs une compréhension et interprétation facile dans leur travail. Ajoutent cela la satisfaction de la qualité d'information et l'intégration dans l'entreprise. Vue que cette dernier essaye chaque année d'optimiser les moyens nécessaires pour quelle puisse atteindre des résultats attendu pour l'efficacité de SIRH.

Tous ces points confirment que l'intégration de SIRH dans l'entreprise NASHCO Bejaia est une source de performance.

# Conclusion

### **Conclusion :**

Au cours de notre recherche qui porte sur le rôle du système d'information dans l'optimisation de la fonction RH au sein de l'entreprise NASHCO Bejaia. Nous avons délimité notre objectif par une problématique en essayant de savoir quel est le rôle du système d'information sur l'optimisation de la GRH dans l'entreprise.

On constate que la firme doit tenir compte de tous les facteurs qui lui permettent de satisfaire les utilisateurs du SIRH, malgré l'importance accordée à ce dernier. Néanmoins, ce domaine demeure peu exploité et exploré, cela est dû en partie au manque de formation qui engendre dans le champ informatique. Il est souhaitable de recycler les formations des salariés et perfectionner le SIRH dans des applications d'optimisation et ouvrir de nouvelles perspectives vers des applications nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise mais en tenant compte des spécificités du contexte d'usage et d'appropriation.

L'investissement en SIRH en Algérie prend une place dans une perspective de modernité en termes de qualité et non de quantité. C'est grâce aux nouveaux outils informatiques que l'entreprise déroule, les salariés pourraient adopter convenablement ces moyens dans une logique de rentabilité, de performance et de rendement objectif.

Dans l'avenir, nous espérons que de nouvelles perspectives vont s'ouvrir afin de permettre à ce domaine de gagner un rôle important aux yeux des entreprises algériennes.

Pour conclure, nous souhaitons que cette recherche aura apporté un éclairage sur le rôle du système d'information dans l'optimisation de la gestion des ressources humaines de l'entreprise algérienne particulièrement à Bejaia, et que cette étude ouvre des perspectives à venir pour le chercheur qui s'intéresse au SIRH et pourra lui servir comme référence dans la réalisation de ses recherches.

# Liste Bibliographique

## La liste bibliographique :

### Ouvrage :

1. ANGOT Hugues, ystème d'information de l'entreprise, 3<sup>e</sup> édition : DE Boeck, Bruxelles, 2001.
2. BEAU Dominique, DAUDEL Sylvain, stratégie de l'entreprise et communication, édition : DUNOD, Paris, 1992.
3. BERRY Gerrard, PERETTI Jean Marie, LE SIRH, Enjeux, projets et bonnes pratiques, 2<sup>e</sup> édition : VUIBERT, Paris, 2012.
4. CHANTAL Morley, Management D'un Projet Système D'information, 6<sup>e</sup> édition édition : DONUD, paris, 2008.
5. CUBY Jean-François, Gestion des Ressources Humaines la Dimension Qualitative de la Gestion des Personnels, France, 2000.
6. DE COSTER Michel, Sociologie de travail et gestion des ressources humaines, 3e édition, de BOECK, PARIS, 1999.
7. DESLANDES Amaund, Le Poste De Travail Web Portail d'entreprise et accès au système d'information, édition : DUNOD, Paris, 2010.
8. GAGNON Sylvie, Guide de gestion des ressources humaines, édition : techno compétences, Québec, 2003.
9. GILLET Michelle et GILLET Patrick, Système d'information ressources humaines (SIRH), édition DUNOD, paris, 2010
10. JANKARI Rachid, Les technologies de l'information au Maroc, en Algérie et en Tunisie, IPEMED, France, 2014.
11. JUST Bernard, PAS DE DRH SANS SIRH, 3<sup>e</sup> édition, LIAISONS, France, 2012.
12. LAUDON Kenneth et LAUDON Jane, management des systèmes d'information ,13<sup>e</sup>Edition : nouveaux horizons, paris, 2013.
13. LE MOIGNE Jean-Louis, Les Systèmes d'information dans les organisations. Paris : PUF, 1973.
14. MERCK Bernard et all, Equipes RH acteur de la stratégie : L'e-RH : mode ou révolution? Edition : d'organisation, Paris, 2002.
15. MOISAND Dominique, Cobit pour une meilleure gouvernance des système d'information, édition : AYEROLLES, Paris, 2009.

16. OLLIVIER Bruno, les sciences de la communication, édition : Armand colin, paris, 2007.
17. PERETTI Jean-Marie, Gestion des ressources humaines, édition Vuibert, 15 éditions, paris, 2008.
18. REIX Robert, Système d'information et management des organisations, 3<sup>e</sup> édition : VUIBERT, Paris ,2000.
19. SOUTENAIN Jean François, et FARCET Philippe, Organisation et gestion de l'entreprise, éd : BERTY, Paris, 2005.
20. ST-ONGE Sylvie et all, relever les défis de la gestion des ressources humaines, 2<sup>e</sup> édition: Gaëtan Morin, Québec, 2004.
21. WILLIAMSON Christine et all, gestion des ressources humaines, édition : Tearfund, Angleterre, 2008.

### **Ouvrage de méthodologie :**

1. AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, édition : MEC presses, Québec, 2006.
2. BLANCHET Alain et all, Les techniques d'enquête en sciences sociales, édition DUNOD, Paris, 2000.
3. BLANCHET Alain, GOTMAN Anne, L'enquête et ses méthodes, (l'entretien), 2<sup>e</sup> édition : ARMAND COLIN, Paris, 2007.
4. DEPELTEAU François, la démarche d'une recherche en sciences humaines (de la question de départ a la communication des résultats), P.U. Laval, Québec, 2000.
5. GIROUX Sylvain, TREMBLAY Ginette, Méthodologie des sciences humaines, la recherche en action, 3<sup>e</sup> édition : ERPI, Québec, 2009.
6. MACE Gordon, Guide d'élaboration d'un projet de recherche, 2<sup>e</sup> édition: De Boeck université, Canada, 1988.
7. MATHIEU Guidere, Méthodologie de la recherche (guide de jeune chercheur en lettres, langues, sciences humaines et sociales), Édition Ellipses, Paris, 2004.
8. QUIVY Raymond, COMPENHOUDT Luc Van, Manuel de recherche en sciences sociale, 3eme édition, DUNOD, PARIS, 2006.

## **Dictionnaire :**

1. ANDRE Akoun et all, Le robert/ Seuil (Dictionnaire de sociologie), Édition MAME, Paris, 1999.
2. MAHE DE BOISLANDELLE Henry, Dictionnaire de gestion : Vocabulaire, concepts et outils, édition : Economica, Paris, 1998.
3. PLAGNOL Henri, LEXIQUE administratif Dictionnaires Le Robert, édition : COSLA, France, 2003.

## **Article :**

1. Commission européenne, rapport TIC et développement, in CGEDD, décembre 2015.

## **Site Internet :**

1. <http://lesdefinitions.fr/information> (20/04/2016) à 20:30H.
2. [http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m\\_1Informatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html](http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m_1Informatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html) (16/05/2016) à 20:13H.
3. <http://www.myrhline.com/dossier-rh/outils-rh-les-visionnaires/article/le-sirh-l-outil-rh-incontournable.html> (17/05/2016) à 17:00H.
4. <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Performance.htm> (20/04/2016) à 16:00H.
5. <https://core.ac.uk/download/files/153/6465094.pdf> (17/05/2016) à 13 :15H.

# Annexes

**Annexe n° : 01**

**UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA**

**FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES**

**DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES**

## **Mémoire de fin de cycle**

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sociologie

Option : **Sociologie du Travail et des Ressources Humaines**

**Thème** : le rôle de système d'information dans l'optimisation de  
GRH au sein de l'entreprise.

*Cas pratique : NASHCO BEJAIA*

Ce guide d'entretien entre dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle Master II en sociologie option : sociologie de travail et des ressources humaines afin de collecter des informations nécessaires à la réalisation de ce travail. Nous vous prions de bien vouloir nous répondre à nos questions avec précision, tout en vous assurons l'anonymat pour un objectif scientifique.

**Réalisé par :**  
**Djermoune Tiziri**  
**Ounas Toufik**

**Encadré par :**  
**Dr : LANANE**

**Année universitaire**  
**2015-2016**

## **Guide d'entretien**

### **Entreprise NASHCO**

Secteur :

Fait le :

heure :

### **Données personnelles**

1. Age :

2. Sexe :

m :

f :

3. Diplôme :

4. Poste occupé actuellement :

5. Ancienneté :

### **Thématique :**

#### **I. L'usage de système d'information :**

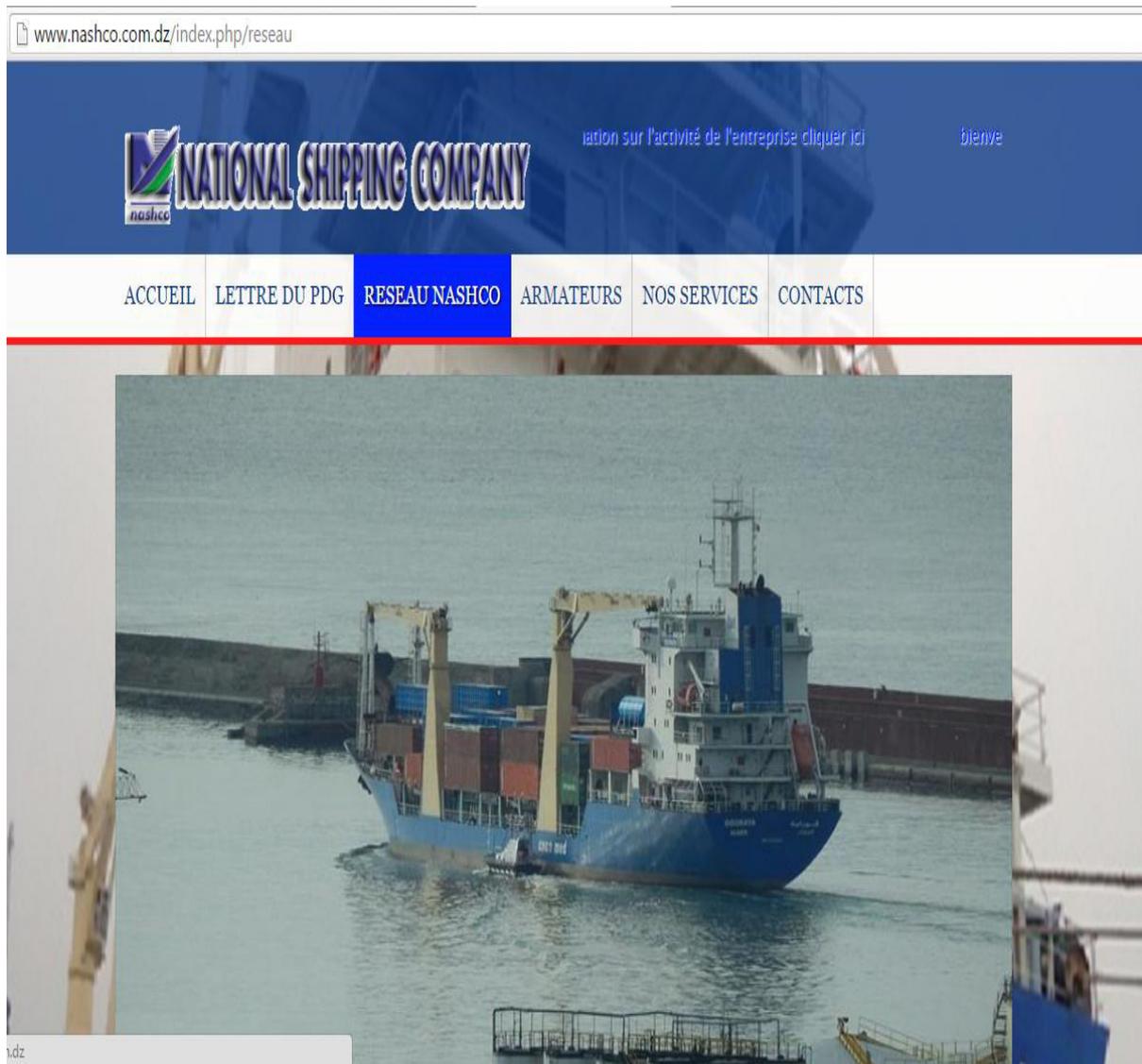
1. avez-vous des connaissances dans le champ informatique et quelles sont vos compétences dans ce domaine ?
2. Pourriez-vous nous spécifier quels outils informatiques offre par l'entreprise pour faciliter la communication entre vous?
3. Avez-vous accès à l'internet, expliquez-nous pour quelle raison utilisez-vous l'intranet et l'extranet?
4. Comment les NTIC facilitent l'accès rapide à des informations ainsi que la réalisation de vos tâches?
5. Entreprise NASHCO vous a-t-elle assuré une formation pour la maîtrise le système d'information ?

## **II. La performance de la GRH**

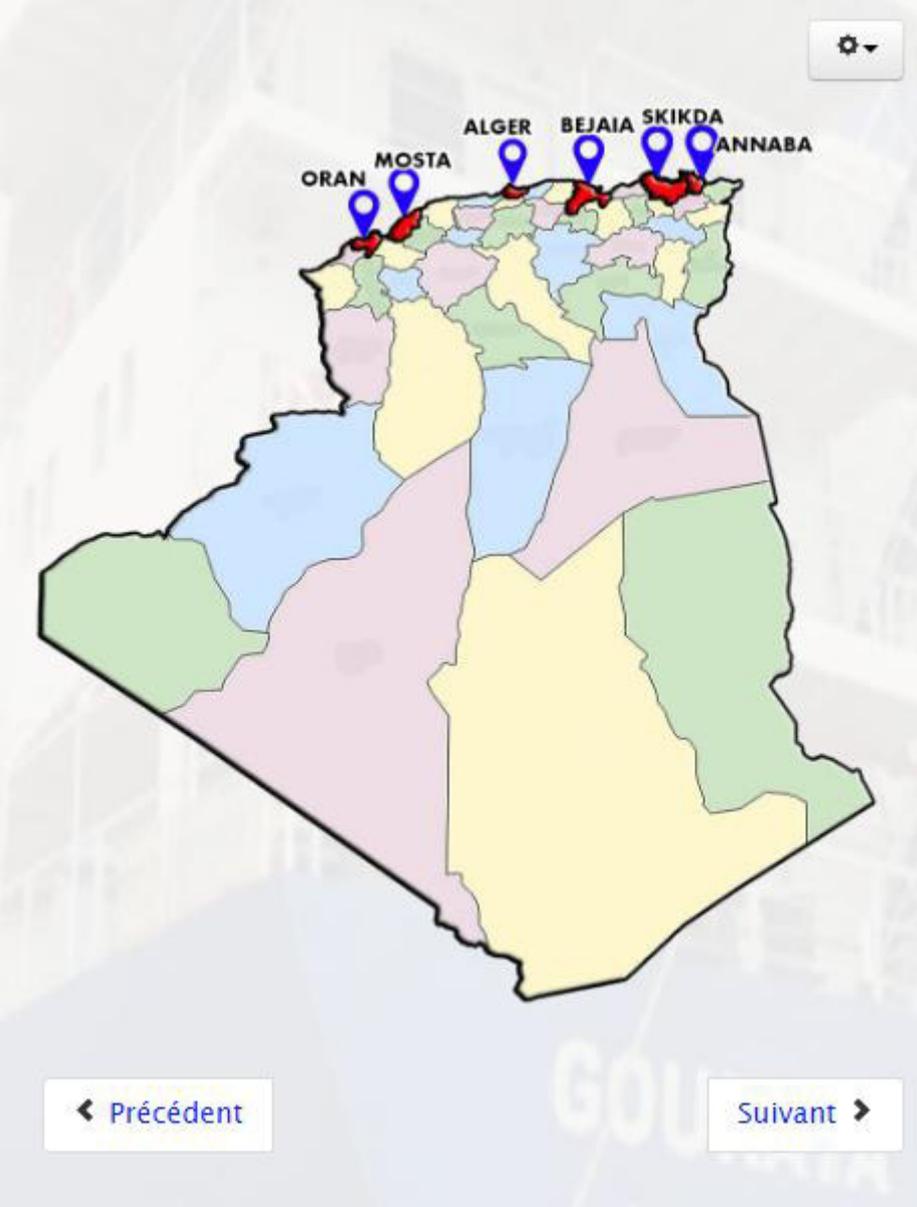
1. Comment évaluez-vous les outils informatiques offerts par l'entreprise?
2. Depuis combien de temps utilisez-vous le SIRH, est-il satisfaisant ?
3. Expliquez comment l'usage du SIRH facilite votre travail et quelle est son implication dans la performance de l'entreprise ?
4. Quels sont les logiciels que vous utilisez pour vous aider à réaliser votre tâche ?
5. Depuis l'arrivée du SIRH, quelle sont les transformations les plus distingué ?
6. Expliquez comment le SI en GRH vous aide-t-il à diminuer la surcharge du travail ?

Annexe : 03

Le site internet de l'entreprise NASHCO : <http://www.nashco.com.dz/>



Le réseau national NASHCO :



Annexe : 05.

Agence NASHCO Bejaia :

# site nashco

Vous êtes ici : [Accueil](#) > [Activités](#) > [Agence Bejaia](#) > [directeur agence Béjaia](#)

## directeur agence Béjaia

[Contact](#)

DIRECTEUR D'AGENCE MARITIME DE BEJAIA

 Résidence Bois Sacré Bd. Amirouche BP N° 166 Béjaia  
Béjaia  
Algérie

 (034) 12 85 28  
(034) 12 85 29

 <http://www.nashco.com.dz>

[Formulaire de Contact](#)

© 2016 site nashco [Haut de page](#)

# ORGANIGRAMME DE NASHCO – BEJAIA / DJENDJEN

