

**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique**

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA.



**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES
SCIENCES GESTION.**

Département des Sciences de Gestion

**Mémoire de fin de Cycle
Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion**

Option : Management des Organisations

Thème

**Apport des technologies de l'information et de la communication
(TIC) a la gestion des ressources humaines**

**- Cas pratique d'E-GRH dans la Région Transport Centre
(RTC) / SONATRACH -**

Réalisé par :

- M^{elle} BENMEDAKHENE Hanane

Encadreur :

- D^r ARABI Mohaned

Members du jury:

- Président: Dr CHENINI Moussa

- Examineur: Mr SADOU Mohammed

Septembre 2016

Dédicaces

- A mes chers parents.
- A ma famille.
- A tous mes amis (es) et mes collègues.
- A tous ceux et toutes celles qui me sont chers.

Remerciements

Je remercie Dieu le tout puissant de m'avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce travail de fin d'étude.

Je tiens à exprimer mes vifs remerciements à tous mes enseignants qui ont contribué à ma formation en particulier. Mon promoteur D^r ARABI Mohand pour ses conseils et l'aide qu'il m'a apportée.

Je voudrais aussi exprimer toute ma gratitude et mes remerciements à :

M^r GRAZEM Rachid et M^{me} MEDJMADJ Ferouz pour leurs orientations et conseils.

J'exprime aussi ma reconnaissance et remerciement pour :

Directeur des Ressources Humaines Qui m'a accueilli, et m'a accordé un entretien, sans oublier également toute l'équipe du département Ressources humaines, et centre informatique qui m'a tant soutenus et aidés durant toute la période de mon stage.

Un merci particulier à mon promoteur Mr. IDIR Lyazid, qui a dirigé mon travail au sein de l'organisme d'accueil RTC / SONATRACH ; ses conseils et ses commentaires précieux m'ont permis de surmonter les difficultés et de progresser dans ce travail.

Je me sentirais coupable d'ingratitude si je ne remerciais pas mon cousin S.BEMEDAKHENE cadre à RTC / SONATRACH., pour son aide, ses précieux conseils, et ses remarques.

Je ne terminerai pas sans avoir exprimé des remerciements envers toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce projet.

SOMMAIRE

Sommaire

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Introduction générale | 01 |
|------------------------------------|-----------|

Partie I : Cadre théorique

Introduction de la partie I

CHAPITRE I : LES TIC ET SIRH

| | |
|---|----|
| Introduction | 01 |
| Section1 : Les Technologies de l'Information et de la Communication | 10 |
| Section2 : Système d'Information des Ressources Humaines | 28 |
| Conclusion | 38 |

CHAPITRE II : L'AVENEMENT DES TIC DANS LA GRH

| | |
|---|----|
| Introduction | 40 |
| Section 1 : L'émergence et développement de la GRH..... | 41 |
| Section 2 : Implication des TIC dans Fonction RH..... | 56 |
| Conclusion | 66 |

Conclusion de la partie I

Partie II : Cadre pratique

Introduction de la partie II

CHAPITRE III : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

| | |
|--|----|
| Introduction | 70 |
| Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil | 72 |
| Section 2 : Présentation de la méthodologie de la recherche..... | 82 |
| Conclusion | 90 |

CHAPITRE IV : PRESENTATION ET DISCUSSION DES RESULTATS

| | |
|--|-----|
| Introduction | 92 |
| Section 1 : Identification des TIC dans la RTC..... | 93 |
| Section 2 : Présentation des résultats de l'enquête..... | 101 |
| Conclusion | 134 |

Conclusion de la partie II

| | |
|----------------------------------|------------|
| CONCLUSION GENERALE | 136 |
|----------------------------------|------------|

| | |
|----------------------------|------------|
| BIBLIOGRAPHIE | 140 |
|----------------------------|------------|

ANNEXES

Liste des abréviations

Abréviations

| | |
|---------------|---|
| ACTEL | Agences Commerciales des Télécommunications |
| ADG | Direction Centrale Audite Groupe |
| ADSL | Asymétric Digital Subscriber Line |
| AMT | Division Amont |
| ARPT | Agence de régulation de la poste et télécommunications |
| ATC | Direction Coordination Groupe Activités centrales |
| ATR | Département Approvisionnement et Transport |
| AVL | Division Aval |
| BDL | Banque de développement local |
| BEA | Banque extérieure d'Algérie |
| BNA | Banque nationale d'Algérie |
| CEO | comité d'examen et d'orientation |
| CERIST | Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique |
| CERN | Centre d'étude et de recherche nucléaires |
| CIGREF | Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises |
| COM | Division Commerciale |
| CPA | Crédit Populaire d'Algérie |
| CRM | Customer Relationship Management |
| CSP | Centre de Services Partagés |
| CV | Curriculum Vitae |
| DARPA | Defense Advanced Research Projects Agency |
| DRH | Direction des Ressources Humaines |
| EAI | Entreprise Application Integration |
| EDI | Electronic Data Interchange |
| ERP | Enterprise Resource Planing |
| ETL | Extraction Transfert Loading |
| EXG | Département d'exploitation Gaz |
| EXL | Département d'exploitation liquide |
| FIN | Direction Coordination Groupe Finances |
| FRH | Fonction des Ressources Humaines |
| FTP | File Transfert Protocol |
| GED | Gestion Electronique de Document |
| GPEC | Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences |

GRC Gestion de la relation client
GRH Gestion des Ressources Humaines
GSRH Gestion Stratégique des Ressources Humaines
HSE Direction Centrale Santé, Sécurité et environnement (Health, Safety&Environment)
INT Direction Coordination Groupe Activités Internationales
JUR Direction Centrale Juridique
MSRH Management Stratégique des Ressources Humaines
MTN Département maintenance
NTIC Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication
OCDE Organisation de Coopération et de Développement Économiques
OLATS Observatoire Leonardo pour les Arts et les Techno-Sciences
PGI Progiciels de Gestion Intégrés
PTO Département protection ouvrage
RH Ressources Humaines
RHU Direction Coordination Groupe Ressources Humaines
RTC Région Transport Centre
SGBD Système de Gestion Bases de Données
SIRH Système d'Information Ressources Humaines
SONATRACH Société Nationale de Transport et de Commercialisation des Hydrocarbures,
SP Station de Pompage
SPED Direction Coordination Groupe Stratégie, Planification et Economie
SSI Sécurité des Système d'Information
TCP-IP Transport Control Protocol / Internet Protocol
TEC Direction Centrale Coordination Technique et Développement
TIC Technologies de l'information et de la communication
TNF Département travaux neufs
TRC Division Transport par Canalisations
WWW World Wide Web

Liste des tableaux et figures

Liste des tableaux

Tableau n° 1 : L'effectif du département RH selon les catégories et les services

Tableau n° 2 : Choix de l'échantillon

Tableau n° 3 : Le corps du 1er questionnaire

Tableau n° 4 : Les Systèmes d'Information de l'entreprise

Tableau n° 5 : Répartition de l'effectif enquêté

Tableau n° 6 : Signification des TIC

Tableau n° 7 : Connaissance des TIC par nos enquêtés

Tableau n° 8 : Utilisation des TIC dans l'entreprise

Tableau n° 9 : Ancienneté d'appropriation des TIC

Tableau n° 10 : Les TIC dans l'activité professionnelle

Tableau n° 11 : Adaptation aux mutations technologiques

Tableau n° 12 : Moyens d'adaptations aux mutations technologiques

Tableau n° 13 : Formation en TIC

Tableau n° 14 : Evaluation de la formation en TIC

Tableau n° 15 : Les moyens de communication interne

Tableau n° 16 : Type de réseau de télécommunication

Tableau n° 17 : Ligne téléphonique

Tableau n° 18 : Messagerie électronique

Tableau n° 19 : Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise

Tableau n° 20 : Réseau Extranet dans l'entreprise

Tableau n° 21 : Accès à l'Internet

Tableau n° 22 : Accès à l'Intranet

Tableau n° 23 : Accès à l'Extranet

Tableau n° 24 : Système d'Information ou ERP

Tableau n° 25 : introduction des logiciels

Tableau n° 26 : Les autres outils de TIC

Tableau n° 27 : Les TIC et la réalisation des tâches

Tableau n° 28 : Travail avec l'outil informatique

Tableau n° 29 : Les difficultés dans l'usage des TIC

Tableau n° 30 : La formation en TIC

Tableau n°31 : Evaluation de la formation

Tableau n° 32 : L'adaptation aux mutations technologiques

Tableau n° 33 : Les moyens d'adaptation

Tableau n° 34 : SI ou un ERP dans département RH

Tableau n° 35 : Introduction des logiciels

Tableau n° 36 : SIRH et performance au travail

Tableau n° 37 : Les avantages des TIC (SIRH)

Liste des figures

- Figure n° 1 : Les fonctionnalités de l'intranet
- Figure n° 2 : Le processus de la mise en œuvre des TIC
- Figure n° 3 : Organisation de SONATRACH
- Figure n° 4 : Organigramme de la RTC
- Figure n° 5 : L'organigramme du département ressources humaines et communication
- Figure n° 6 : Schéma représentant la démarche méthodologique
- Figure n° 7 : Schéma représentant l'organisation des techniques de collecte des données
- Figure n° 8 : Les moyens de la communication de l'entreprise RTC
- Figure n° 9 : Architecture de SIRH « RESHUM »
- Figure n° 10 : Signification des TIC
- Figure n° 11 : Connaissance des TIC
- Figure n° 12 : Utilisation des TIC dans l'entreprise
- Figure n° 13 : Ancienneté d'appropriation des TIC
- Figure n° 14 : Les TIC dans l'activité professionnelle
- Figure N° 15 : Adaptation aux mutations technologiques
- Figure N° 16 : Moyens d'adaptations aux mutations technologiques
- Figure n° 17 : Formation en TIC
- Figure N° 18 : Evaluation de la formation en TIC
- Figure N° 19 : Les moyens de communication interne
- Figure N° 20 : Type de réseau de télécommunication
- Figure n° 21 : Ligne téléphonique
- Figure n° 22 : Messagerie électronique
- Figure n° 23 : Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise
- Figure n° 24: Réseau Extranet dans l'entreprise
- Figure n° 25 : Accès à l'Internet
- Figure n° 26 : Accès à l'Intranet
- Figure n° 27 : Accès à l'Extranet
- Figure n° 28 : Système d'Information ou ERP
- Figure n° 29 : introduction des logiciels
- Figure n° 30 : Les autres outils de TIC
- Figure n° 31 : Les TIC et la réalisation des tâches
- Figure n° 32 : Travail avec l'outil informatique
- Figure n° 33 : Les difficultés dans l'usage des TIC
- Figure n° 34 : La formation en TIC
- Figure n° 35 : Evaluation de la formation

Figure n° 36 : L'adaptation aux mutations technologiques

Figure n° 37 : Les moyens d'adaptation

Figure n° 38 : SI ou un ERP dans département RH

Figure n° 39 : Introduction des logiciels

Figure n° 40 : SIRH et performance au travail

Figure n° 41 : Les avantages des TIC (SIRH)

Introduction générale

Introduction générale

Au cours de ce siècle on assiste au passage de l'économie de production (matérielle) à une économie d'information et de savoir (immatérielle), qui consiste à chercher une productivité de plus en plus croissante. L'économie d'information et de savoir est une économie de réseaux où l'information est la source de création de la valeur ajoutée. Elle se caractérise par le développement d'une nouvelle génération de Technologies de l'Information et de la Communication TIC, à leur tête Internet.

En effet, ce nouveau contexte exige aux entreprises une adaptation plus profonde et rapide aux nouvelles règles de la nouvelle économie, notamment celle de l'information, qui favorise une bonne circulation de l'information, une appropriation des connaissances et leur compréhension.

Les nouvelles transformations de la gestion de l'entreprise supposent que « la gestion des flux d'information à l'intérieur des entreprises implique une interaction entre elles qui conduit à considérer les entreprises non plus comme des boîtes noires fermées sur leur environnement, mais plutôt comme des systèmes interagissant entre eux »¹.

Les informations sont des matières premières que les entreprises doivent acquérir, transformer et traiter afin d'optimiser l'efficacité de l'ensemble des services au sein de celles-ci. De ce fait, le management de l'information dans l'entreprise telle que (collecte, traitement, échange, stockage, diffusion, etc), devient une dimension majeure de l'activité de l'entreprise et un véritable critère de sa performance.

Dans ce sens, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues des alliés privilégiés pour les entreprises puisqu'elles permettent à celle-ci de détenir des informations plus fiables et pertinentes et ce dans les meilleurs délais. Ainsi elles ont beaucoup facilité la circulation de l'information dans des bonnes conditions dans l'entreprise.

Comme fonction des entreprises et discipline des sciences de gestion, la fonction des Ressources Humaines (FRH) est au même titre que les autres domaines, passée sous les feux de la rampe. Car elle est aussi entrée dans une phase d'adoption rapide des TIC, via l'intranet spécialisé, l'Internet et le développement de logiciels intégrés au gestion de l'homme.

¹ QUELENNEC Claude, « ERP : levier de transformation de l'entreprise »

Introduction générale

Actuellement, les entreprises procèdent de plus en plus à l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans leurs Fonction Ressources Humaines. L'introduction de ces technologies a bouleversé le mode de fonctionnement de la fonction.

Nous assistons en effet dans ce domaine à une réelle mutation, si l'on parle aujourd'hui d'E-GRH, c'est simplement parce que l'environnement de la fonction RH s'est transformé et principalement, parce que les TIC se sont développées et permettent de nouvelles applications dans le domaine de la GRH.² Donc, les nouvelles applications de l'informatique des ressources humaines ont fait émerger le concept de Gestion des Ressources Humaines électronique (E-GRH).

En effet, ce phénomène des technologies de l'information et de la communication est devenu un nouveau vecteur incontournable et indispensable par ses impacts sur la dynamique des organisations au regard notamment des transmissions des données en temps réel et d'autres services en terme de gain de productivité.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent un enjeu majeur pour les pays en voie de développement dans l'espoir d'accélérer la modernisation de leur économie et de combler les écarts qui se creusent de plus en plus avec les pays développés.

Dans ce contexte, l'Algérie a multiplié depuis quelques années les initiatives tendant à favoriser l'accès à ces technologies de l'information et de la communication en tant que ces technologies sont devenues des moyens privilégiés pour les entreprises puisqu'elles leur permettent de détenir une information plus fiable et pertinente d'une part, et des outils de communications et d'échanges d'autre part.

La révolution du « on-line » est alors enclenchée et l'on voit apparaître un grand nombre d'outils en « e » s'intégrant de plus en plus à la FRH de l'entreprise, concernant des domaines variés tels que le recrutement, la formation, ou encore le management RH.

Pour comprendre la réalité et la contribution des TIC dans l'entreprise algérienne, notre recherche sur le terrain concerne la **Région Transport Centre (RTC)** /

² Sébastien N et Laurent T, *E-GRH enjeux et perspectives : informer, collaborer et impliquer*, Ed edi.pro, Belgique, p.13.

Introduction générale

SONATRACH qui a pour mission principale la valorisation optimale sur le long terme des ressources en hydrocarbures en Algérie et à l'internationale pour contribuer au développement économique et social. Nous avons choisi la **(D.R.G.B) SONATRACH** comme cadre de stage parce qu'elle répond valablement à notre problématique.

Cette recherche s'inscrit dans un domaine dont les préoccupations sont très actuelles. L'intérêt de notre étude pourrait être perçu sur deux plans principaux :

- Sur le plan académique : La Gestion des Ressources Humaines électronique (E-GRH) est un thème très récent et peu abordé, en Algérie très peu de travaux ont été réalisés sur le thème, cette étude vient dans une infime mesure s'ajouté à celle-ci.

- Sur le plan pratique : Elle pourra contribuer à fournir à l'entreprise une base sur laquelle elle s'appuie pour mettre en place un système d'information RH efficace fondé sur les TIC lui permettant une meilleure circulation et partage de l'information.

Notre premier objectif dans cette recherche consiste à identifier les technologies d'information et communication par rapport à la gestion des ressources humaines dans une première partie, puis dans une deuxième partie nous cherchons à analyser l'impact de celles-ci sur la gestion des ressources humaines.

Le second objectif de ce choix consiste à mesurer le niveau d'adaptation du personnel de l'entreprise à l'usage de ces technologies (TIC).

Dans cette perspective nous posons la problématique suivante :

« Y a-t-il un apport de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la Fonction des Ressources Humaines (FRH)? »

Ceci nous amène à rechercher les réponses aux questions complémentaires suivantes :

- *En quoi consiste « le E-GRH » et quels sont les aspects de la fonction ressources humaines influencés par les TIC dans l'entreprise Algérienne ?*
- *Quel est l'impact des Technologies de l'information et de la Communication (TIC) sur la Fonction des Ressources Humaines (FRH) dans l'entreprise RTC / SONATRACH?*

Introduction générale

- *Quelles sont les transformations récentes de la fonction des ressources humaines en « e-GRH » ?*
- *Quelle est la réalité d'usage des TIC au sein de l'entreprise Algérienne, est-ce que l'usage de ces technologies rencontre des difficultés dans les organisations ?*
- *Quel est l'apport du Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) fondé sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la Fonction des Ressources Humaines (FRH) ?*

Afin de mieux cerner les préoccupations suscitées, nous proposons les hypothèses suivantes que nous essayons de tester tout au long de ce travail de recherche.

Hypothèse 1 : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont devenues d'une part, des outils de communication incontournables qui facilitent la coordination et la coopération dans le monde entier, et d'autre part un outil stratégique pour les entreprises.

Hypothèse 2 : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont un impact positif sur la Fonction des RH et qui peuvent le réorganiser et le repositionner.

Hypothèse 3 : Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) fondé sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) peut rendre la Fonction Ressources Humaines (FRH) plus performante.

Pour pouvoir répondre à notre problématique, confirmer ou infirmer ces hypothèses, nous avons adopté la démarche méthodologique suivante :

- La réalisation d'une recherche documentaire, qui est basée sur l'exploitation de divers ouvrages, rapports, revues spécialisées ainsi que la consultation des sites Internet, etc pour définir le cadre théorique de cette recherche.
- La réalisation d'une étude quantitative et qualitative, à ce propos, nous avons eu recours à la technique du questionnaire qui est un recueil des informations auprès du personnel de la RTC. Dans un deuxième temps nous avons utilisé l'entretien comme une deuxième technique de collecte des données qui a été effectué avec le responsable de la Fonction RH.

Introduction générale

Notre mémoire se structure en deux parties, la première est une investigation théorique, dans laquelle nous allons mettre en évidence les différentes technologies de l'information et de la communication pouvant être intégrées dans l'entreprise. En outre, nous présentons le Système d'Information Ressources Humaines.

Cette partie s'organisera en deux chapitres. Le premier chapitre est consacré pour une étude théorique et conceptuel concerne les technologies de l'information et de la communication (TIC) et le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH), dans lequel nous aborderons d'une part, des généralités sur les TIC et leur évolution et les changements apportés par ces dernières dans l'organisation, et d'autre part, le concept du Système d'Information Ressources Humaines, en développant son définition, ses composants opérationnels et décisionnels. Elles seront aussi présentées les étapes de la mise en place d'un SIRH.

Le deuxième chapitre traite l'avènement des TIC dans la GRH, d'où nous avons présenté la Fonction Ressources Humaines, à savoir : sa définition, son évolution...etc. Ensuite nous avons s'étaler sur le processus de l'intégration des TIC dans la FRH en mettant le point les transformations de la Fonction RH, de plus nous avons présenté la FRH à l'ère des TIC et l'impact résultant dans une section concernant l'implication des TIC dans la FRH ».

La deuxième partie concerne l'étude pratique, dans laquelle nous allons présenter en premier lieu l'entreprise choisie, ensuite présenter la méthodologie utilisée dans la recherche. En second lieu nous essayons d'identifier les différentes TIC intégrées dans l'entreprise RTC, d'analyser le niveau d'intégration des TIC dans la Fonction RH de l'entreprise et de mesurer l'impact de l'implantation de ces technologies sur l'ensemble des services de la Fonction RH.

PARTIE I : CADRE THEORIQUE

Introduction de la partie I

Depuis plusieurs années, notre société subit d'évolutions rapide des technologies et informationnelles qui ont profondément bouleversé le monde en général et les pratiques économiques en particulier. Désormais, on assiste à l'avènement d'une nouvelle ère, « l'ère de l'information »³.

Aujourd'hui, à l'aube du 21^{ème} siècle, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont présentes dans la plupart des activités de l'entreprise. Ces technologies développent d'une manière très rapide, créant ainsi de nouveaux outils de gestion. Leur intégration dans les entreprises s'apprécie à travers leur système d'information, l'automatisation et l'informatisation.

De ce fait, l'informatisation de la Fonction RH est une préoccupation majeure pour toutes les entreprises désirant rendre leur organisation et leur gestion plus cohérentes et plus performantes.

L'importance croissante des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation nous amène à présenter une investigation théorique dans laquelle nous allons mettre en évidence les différentes TIC pouvant être intégrées dans l'entreprise.

La première partie de ce travail présentera le cadre théorique, dont l'objectif est d'étudier l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'évaluer les transformations que connaît l'entreprise dans sa Fonction RH suite à l'introduction des différentes technologies et ce en s'appuyant sur deux chapitres : Le premier chapitre, qui est « les TIC et SIRH » comprend deux sections détaillant dans lesquels nous allons présenter les différents outils ainsi que l'usage des TIC. Ensuite, nous présenterons le SIRH et ses éléments qui le structure. Le deuxième est consacré à la présentation de la Fonction RH dans lequel nous allons mettre le point sur son émergence suite à l'intégration des TIC, de plus, nous allons présenter les transformations que connaissent les activités de la FRH.

³ BENSANEL L et FONTANEL J, *Stratégie Militaire et intelligence économique in intelligence économique et veille stratégique*, Ed l'harmattan, paris, 2005, p.57.

Chapitre I

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE
LA COMMUNICATION ET SYSTEME
D'INFORMATION RESSOURCES HUMAINES

Au cours de cette dernière décennie, de 2000 à 2009, à l'heure de la mondialisation et modernisation, les entreprises ont assisté à une nouvelle vague révolutionnaire : celle de l'information. Cette dernière s'est dopée avec l'essor de ce qu'on appelle les technologies de l'information et de communication

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues les vecteurs les plus importants dans les organisations à l'échelle mondiale, elles ont transformé la planète en un petit village. Ces TIC ont à la fois, changé le comportement du personnel et introduit un changement organisationnel.

Grace aux avantages que procurent ces technologies dans la collecte, le traitement et la diffusion de l'information et la communication entre les groupes, elles ont été l'objet de plusieurs études qui pointent leur développement et leur intégration dans l'entreprise.

L'objet de ce chapitre est de définir ces nouvelles technologies de l'information et de la communication ainsi que la notion de système d'information des ressources humaines à l'ère des TIC.

Notre travail s'articule autour de deux sections. La première section concerne la présentation des TIC. Nous commencerons par un ensemble des définitions de Technologies de l'information et de communication, puis nous présenterons ses différents outils suivis de son impact sur l'organisation. La deuxième section s'intéresse spécifiquement au concept système d'information RH, nous allons présenter les éléments qui les composent, puis son processus.

Section 1 : Technologies de l'information et de la communication

La notion Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) (en anglais, Information and Communication Technologies, ICT) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'Internet et des Télécommunications. Par extension, elles désignent aussi le secteur d'activité économique de technologies de l'information et de la communication.

1-1- Conception et évolution des TIC

L'apparition des technologies numériques et informatiques, et leur utilisation, de plus en plus en augmentation, ont bouleversé le mode de vie des organisations qui l'ont adoptée.

1-1-1- Origines et définitions des TIC

En termes de définition, le concept des TIC est assez flou qui ne s'est pas doté d'une définition assez claire au niveau international. Donc avant de définir le concept en terme général, nous optons à définir les composants de ce concept.

1-1-1-1- Définition des concepts

➤ Technologie :

D'après (Dussauge P. & Ramanantsoa, 1985), « le terme de technologie est très employé, mais paradoxalement sa signification est très variée. Les définitions de la technologie sont nombreuses ».

Il s'agit d'un complexe de techniques, machines, instruments utilisés pour transformer les matières premières et les informations, données...etc. L'organisation OLATS (l'Observatoire Leonardo pour les Arts et les Techno-Sciences) définissait la technologie comme étant « l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises individuellement, en groupe ou dans leur ensemble, qu'il s'agisse de techniques ou mécaniques, physiques ou intellectuelles en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de la production, et de la consommation, de l'information »⁴.

➤ Information :

Selon la définition donnée par l'organisation OLATS « l'information est l'émission, la réception, la retransmission, de signaux groupés formels ou écrits, sonores, visuels ou audiovisuels, en vue de la diffusion et de la communication d'idées, de faits, de

⁴<http://www.olats.org/schoffer/definfo.htm>, consulté le 05/04/2016.

connaissances, d'analyses et de concepts dans tous les domaines, par un individu, par des groupes d'individus ou par un ou plusieurs organismes agissant ou rétroagissant ainsi sur leur environnement immédiat, proche ou lointain, et dont le but est de déclencher éventuellement des processus dialectiques plus ou moins étendus alimentant l'échange, qui est une base naturelle et indispensable de l'animation de la vie sociale »⁵. Il est important de noter que la notion information est plus large « est une collection de données organisées dans le but délivrer un message, le plus souvent sous une forme visible, imagée, écrite ou orale »⁶.

➤ **Communication :**

La communication peut être définie comme « la production d'information sur les milieux interne et externe et comme la création d'interfaces »⁷.

« Elle est le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Quand la communication se produit, nous disons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication »⁸. Donc la communication est la manière dont l'information circule dans l'entreprise, elle s'effectue à travers d'un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire (récepteur).

Nous avons vu alors la définition de chaque élément de la notion TIC, concernant la définition générale de cette notion, les travaux réalisés, recourent à la définition de l'OCDE (l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques) : « Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques »⁹.

Dans ce contexte on peut citer les définitions suivantes :

CHARPENTIER P. propose la définition suivante « Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information »¹⁰.

⁵ Ibid.

⁶ Jean-Yves PRAX, « le manuel du knowledge management », éd DUNOD, Paris, 2003, p.60.

⁷ WESPHALLEN, Marie- Hélène. « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise », Paris, 2009, P9.

⁸ MILLER, G.A. - langage et communication .PUF, Paris, 1973, p. 19.

⁹ L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN Université de Paris Nord, P 5.

¹⁰ Charpentier. P, « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997, P 133.

Selon Spérandio les TIC sont définis comme étant « L'expression NTIC désigne des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, du téléphone et de l'audiovisuel. Elles concernent le recueil, l'élaboration, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons, en plus des traditionnelles données numériques, elles se caractérisent par une grande diversité d'objets numérisés, une grande capacité de diffusion et de transport en réseau, une forte interactivité avec les utilisateurs »¹¹.

Dans ce contexte, nous pourrions dire que les TIC désignent l'ensemble des outils et des moyens électroniques qui permettent d'utiliser, de transférer ou de partager des données et qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information.

1-1-1-2- Historique des TIC

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion s'étale entre (1930-1950) et est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports.¹²

L'évolution du système d'information a été marquée par des vagues successives de centralisation, comme l'automatisation dans les années cinquante ou la mise en service des progiciels de gestion intégrés, et de décentralisation comme l'arrivée de l'informatique individuelle ou plus récemment des technologies Internet¹³.

➤ **Années 1950 :** A partir des années 1950, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes entreprises, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs et en fin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.

➤ **Années 1960 :** Sont caractérisées par l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...). A cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'entreprise et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques.

¹¹ SPERANDIO. J, « Les NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication. Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implication pour l'ergonome », Actes XXXV Congrès de la SELF -Séances plénières 2000. Toulouse, in GOVARE Virginie, « l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et communication (NTIC) », Mai 2002, P 5.

¹² LAUDON K. et LAUDON J-P., « Management de système d'information », 11^{ème} édition, Pearson, Paris, 2010, P234.

¹³KILEIN Tristan Daniel RATIER. « L'impact des TIC sur les conditions de travail », centre d'analyse stratégique, France, 2012,

P19.In :http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf.pdf

➤ **Années 1970 :** pendant cette période, le point à été mis sur l'automatisation des processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

➤ **Années 1980 :** cette décennier caractérisé par l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).

➤ **Années 1990 :** Ces années ont marquées l'accession de l'internet permettent de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.

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

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

➤ **En 1994 :** le Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique (CERIST) ; organisme public créé dix ans plus tôt ; est désigné pour être l'unique fournisseur d'accès dans tout le pays. L'usage en est réservé à des institutions spécialisées, notamment dans le domaine de la recherche, jusqu'en décembre 1997, date à laquelle l'accès au réseau est étendu aux particuliers¹⁴.

➤ **En 1998 :** Il y avait une ouverture du domaine aux opérateurs privé. Un décret exécutif (n° 98-257) est adopté par le Gouvernement, qui autorise la création de fournisseurs d'accès privés (Internet service provider : ISP)¹⁵. Et durant l'année 1999 il y avait une exploitation de ces réseaux mais l'ouverture réellement aux concurrents privés était en Mars 1999 avec un nombre de 18 fournisseurs de services internet (ISP).

➤ **En octobre 2000 :** un nouveau décret exécutif (2000-307) précise les conditions d'exploitation du service internet. Les articles 2 et 4 indiquent que les services Internet sont définis par un arrêté du ministère chargé des Postes et Télécommunications et que seules les

¹⁴Contribution de l'Algérie à la première réunion du Comité de préparation (PrepCom-1) du Sommet mondial de la Société de l'information Genève, du 01 au 05 juillet 2002In :

<https://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi1n7H8oJHNAhVLRQKHT3nADYQFgghMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.itu.int%2Fnet%2Fwsis%2Fdocs%2Fpc1%2Fcontributions%2Falgeria-fr.doc&usg=AFQjCNHsz9BpM-JHHR-tRCAYVBTfbueEtQ&sig2=6l6GUQbJqXBiRjSR-zGY5w>

¹⁵Décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 août 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.p.14.

personnes morales algériennes, dénommées fournisseurs de services Internet, peuvent être autorisées à mettre en place et exploiter ces services¹⁶.

1-1-2- Caractéristiques des TIC

Toutes les technologies de l'information et de la communication tournent autour du réseau Internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations. Ainsi est devenu un média de communication universel, le premier centre d'échange de savoir et de diffusion.

L'autre particularité des TIC, et à laquelle aucune technologie ne peut se mesurer, réside dans le fait qu'elle touche tous les domaines de notre vie : pour faire du business, vendre, acheter, former, échanger ..., il suffit de se connecter sur internet¹⁷.

LAFITTE M. résume l'apport des technologies de l'information et de la communication en quatre points¹⁸ :

- Compression du temps : la vitesse de traitement se chiffre en million d'opérations par seconde, ce qui permet de réaliser dans un temps plus court des opérations auparavant effectués manuellement ;
- Compression de l'espace : facilite la transmission quasi- instantanée des vitesses de la lumière sur des réseaux accessibles de partout ;
- Capacité de stockage : la technologie magnétique et optique permet de stocker de grandes quantités d'information dans un volume réduit ;
- Flexibilité d'usage : la numérisation des données permet de leur appliquer différents traitement et de les restituer sous des formes et sur des supports divers.

1-2- Présentation des différentes TIC :

Les technologies de l'information et de la communication regroupent un ensemble de ressources techniques nécessaires à la mise en œuvre des services de l'information et de la

¹⁶Décret exécutif n° 2000-307 du 16 Rajab 1421 correspondant au 14 octobre 2000 modifiant le décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 août 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.p.14.

¹⁷ Ali BOUHENNA « Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, - La revue de l'Economie & de Management-, », Faculté des Sciences Economiques et de Gestion Université de Tlemcen IN : <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue07/la%20revue03/Microsoft%20Word%20-%20Ali%20BOUHENNA.pdf>

¹⁸ LAFITTE.M in DE REMUR D.B, ce que l'intelligence économique veut dire, édition D'organisation, Paris, 2006, P234

communication pour produire, manipuler, convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver l'information et pour communiquer.

On peut regrouper ces techniques par catégories suivantes :

1-2-1- Technologies de communication

Le terme communication renvoie à l'ensemble des techniques qui permettent l'émission et la réception quasi immédiate d'une information, audio (téléphone), écrit et numérisée (messagerie électronique, télécopie vidéoconférence...etc.).

1-2-1-1- Téléphone

Le téléphone est un appareil de communication qui permet de transmettre la voix pour une conversation à distance. Le téléphone, est classé dans le domaine des TIC même s'il a plus d'un siècle d'existence, cette technologie a évolué au fil du temps et nous amène à la classer comme suite :

- Téléphone fixe ;
- Téléphone mobile, également appelé téléphone portable ou cellulaire (Handy) ;
- Fax ou télécopieur.

1-2-1-2- Réseaux

Les réseaux sont nés du besoin d'échanger des informations de manière simple et rapide entre des machines. En d'autres termes, les réseaux informatiques sont nés du besoin de relier des terminaux distants à un site central puis des ordinateurs entre eux, et enfin des machines terminales, telles que les stations de travail à leur serveur¹⁹

A) Réseau internet

L'Internet est un réseau de réseaux, interconnectant à l'échelle mondiale des systèmes informatiques selon un jeu de protocole de communication commun. Dès le milieu des années 90, l'internet s'est imposé comme environnement de communication au plan mondial, les entreprises ont commencé à utiliser le protocole de communication TCP-IP (Transport Control Protocol / Internet Protocol).

« L'internet est fondé sur les technologies avancées de l'information, de l'informatique et des télécommunications. L'information est répartie sur des milliers d'ordinateurs, reliés

¹⁹PujolleGuy, « Les Réseaux », Edition Eyrolles, 3^{ème} Edition, Paris, 2000, P13.

entre eux grâce à un protocole unique (TCP/IP) qui permet de passer de l'un de l'autre de manière transparente, permettant ainsi, une facilité d'accès à l'ensemble des informations stockées. Développé par la DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency) (TCP/IP), l'internet peut donc être défini comme un ensemble de réseaux connectés à ce noyau par au moins un type de service, par exemple, le courrier électronique ». ²⁰

L'Internet est constitué des serveurs qui sont des outils de stockage d'information et de partage des données à l'ensemble des utilisateurs sur des lignes directs ou par modem branchés sur des lignes téléphoniques qui sont à grand débit. Avec l'explosion des lignes au grand public, l'ADSL (Asymétric Digital Subscriber Line) est apparue pour une transmission plus rapide des données.

L'Internet est un outil qui permet une transmission parfaite et rapide des informations sous forme électronique, pour des raisons diverses (économiques, industrielles, culturelles, etc.). Il permet également aux différents types d'ordinateurs de communiquer entre eux à base d'un protocole commun.

Parmi les différentes applications de l'Internet on cite :

➤ **Le World Wide Web (WWW)**

L'Internet est à la fois un type d'infrastructure qui fédère un réseau de réseaux et un ensemble de types de services dont les plus connus sont ceux accessibles via le (World Wide Web).

World Wide Web appelé aussi web ou encore « la toile » qui rappelle l'image du maillage d'une toile d'araignée mondiale, sa naissance était au début de 1990, le Centre d'études et de recherches nucléaires, le (CERN), dont le siège est situé à Genève en Suisse.. « C'est la grande bibliothèque de document de monde comprend des bases de données, des informations, des documents textuels et (ou multimédia etc...). Sa caractéristique principale est que chaque service ; qui contient des informations pour rediriger l'utilisateur d'une façon automatique et transparente vers d'autres serveurs pour faciliter l'exploration des autres ressources du web » ²¹.

²⁰ SAADOUN Melissa, avec le temps, édition d'organisation, Paris, 1998, P 103.

²¹ BOULOUC Pierre, les NTIC : comment tirez profit ?, Paris, Mars 2003, P178.

➤ **Le courrier électronique**

Tout d'abord il convient de distinguer entre courrier électronique et messagerie électronique, utilisé souvent de manière indifférente.

La messagerie électronique est une infrastructure conjuguant l'informatique et la télécommunication dans le but de faire circuler des informations de diverses natures entre des postes de travail. Quant au courrier électronique, qu'est un moyen qui sert à recevoir ou à envoyer toutes sortes de documents que ce soit : professionnels, personnels, etc. Il favorise aussi des discussions en groupe ou à des forums sur un thème précis.

Le courrier électronique donc c'est : « La possibilité de rédiger, d'envoyer et de recevoir du courrier électronique, a incroyablement augmenté. Nombreux sont ceux qui envoient de dizaines de messages par jour et qui considèrent le courrier électronique un leurs moyens principaux de communication avec le monde extérieur, loin devant le téléphone ou le courrier postale »²².

➤ **Le transfert des fichiers FTP (File Transfert Protocol)**

« L'utilitaire FTP est un serveur dédié à l'échange de fichiers entre utilisateurs. Ils offre un service permettant de télécharger ou de mettre à disposition des données spécifiques depuis une machine connectée à l'Internet »²³.

FTP est un outil qui « permet de déposer des informations sur un ordinateurs dit serveur FTP. Un autre ordinateur disant viendra chercher ces informations »²⁴.

B) Réseau intranet

L'intranet est un outil qui permet à l'entreprise de mettre en œuvre différentes stratégies, constituées dans une large mesure, d'une meilleure performance et de plus de dynamique.

« Dans son sens original et le plus restrictif, le terme intranet désigne la transposition des standards, des protocoles et des outils en vigueur dans l'internet public au sein des réseaux locaux privés d'entreprise »²⁵. Donc, L'intranet est un réseau informatique local utilisé uniquement à l'intérieur d'une entreprise ou d'une organisation, que seules les

²² SAADOUN Melissa, Technologies de l'information et de la communication et management, Hermès, Mars, 2000, P 40.

²³BELKHIRI Ali, op cit, P41.

²⁴ BOULOUC Pierre, op.cit, P 178.

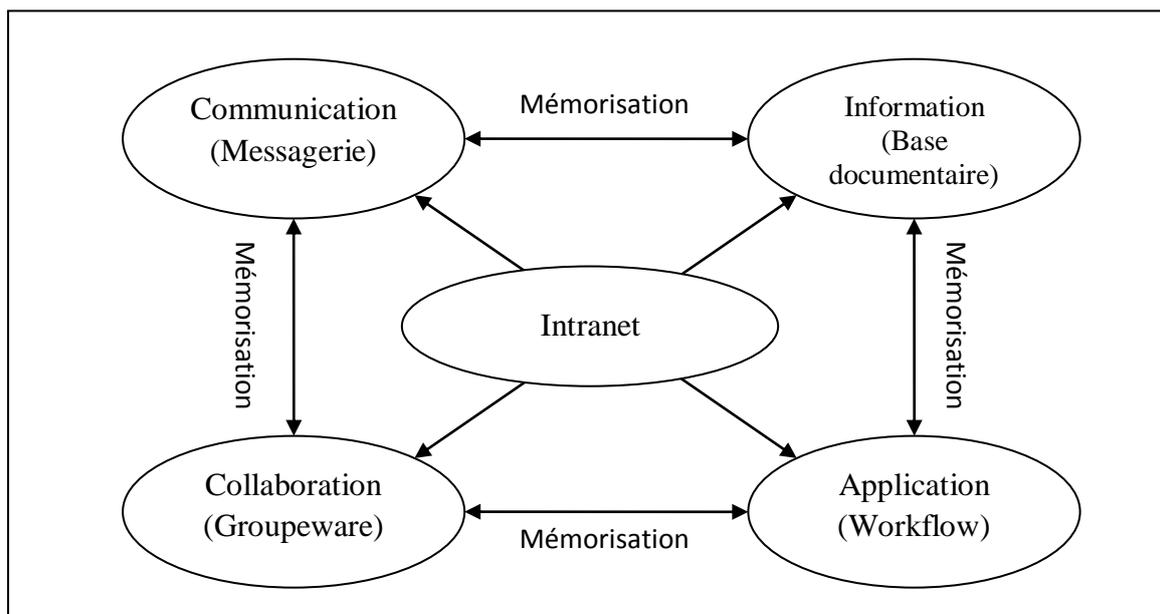
²⁵ COURBON J.C., TARJAN S, Groupware et intranet : vers le partage des connaissances, Dunod, 2^{ème} édition, 1999, P 145.

personnes autorisées ont accès aux données. Ce réseau interne utilise les mêmes technologies de communication qu'internet.

En fait, l'Intranet est un concept qui suscite un vif intérêt dans les entreprises ; c'est un nouvel axe de communication qui joue un rôle très important comme composant intégral des systèmes d'informations. Il s'agissait de reproduire à l'échelle de l'entreprise un système de diffusion et de partage de l'information qui facilite la communication au sein de l'entreprise, l'intranet est donc l'application des technologies internet au domaine intra –entreprises ou organisation qui s'appuie sur la technologie des réseaux locaux existants.

C'est dans l'application intranet que se sont intégrées les autres applications des TIC dans l'entreprise en lui offrant un réseau interne, à l'image de l'internet comportant toutes les fonctionnalités des TIC comme la montre la figure ci-dessus.

Figure N°01 : Les fonctionnalités de l'intranet



Source : MERCKB., DRH France télécom 2001, In MATAMATI Mohamed, « Les enjeux de l'Intranet dans la GRH », ACTES DU XIIe CONGRÈS DE L'AGRH Volume 2, P966. In :

<http://www.agrh.fr/assets/actes/2001martmati056.pdf>

C) Réseau Extranet

C) Réseau Extranet

« L'extranet consiste à appliquer la technologie internet aux relations de l'entreprise avec ses principaux clients et fournisseurs. Une simple connexion internet suffit pour se connecter aux serveurs des entreprises partenaires. Une fois que le serveur identifie, il aura accès à l'ensemble des ressources mises à sa disposition par le partenaire, comme des services de messagerie, e-mail, des pages d'information au format web, des documents en téléchargement ou des forums »²⁶.

D'un autre terme, l'extranet est le résultat de l'ouverture de l'intranet sur le réseau internet, est un réseau privé qui se compose de moyens nécessaires et services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs (clients, fournisseurs distributeurs ou partenaires, etc.) dans le cadre d'échanger et de partager, de manière sécurisée des informations.

Donc, le terme extranet désigne un réseau internet dont l'accès est autorisé à un public extérieur restreint (clients, fournisseurs, partenaires), constituant un réseau fermé

Cependant, l'extranet représente un risque pour l'entreprise, et pour ceci, elle ne doit en aucun cas négliger la sécurité de ses informations. Elle doit mettre en place un système de protection afin d'assurer l'anonymat de ses informations.

1-2-2- Outils de gestion des données

La gestion des données est techniquement assurée par des logiciels techniques nommés « SGBD » (Système de Gestion Bases de Données), dont le type relationnel est le plus répandu.

1-2-2-1- Les bases de données

La base de données permet la mémorisation des informations, elles sont regroupées dans un système informatique central de grande capacité.

A) Datawarehouse

Entrepôt de données ou datawarehouse, il s'agit d'une application regroupant les données issues des applications de production. Il peut être défini comme étant une collecte de données, intégrées, et répertoriées selon un historique.

L'objectif du datawarehouse est de décentraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent

²⁶ La petite Larousse illustré, cedex 06, Paris, 2002, P 415.

En fait, c'est un concept spécifique de l'informatique décisionnelle ; il représente un système d'aide à la prise de décision. Pour centraliser et automatiser le traitement des informations, le système décisionnel occupe généralement, selon les besoins de chaque entreprise, trois fonctions primordiales :

- L'extraction des données : cette phase est celle de nettoyage des données pour éviter toute redondance. Pour le faire, on utilise un outil appelé ETL (Extraction Transfert Loading) qui permet, non seulement, de récolter les données éparses, mais, également de les transformer

- Le stockage de données : il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin de parvenir à la constitution d'un schéma relationnel. Ce qui induira la prise de décisions stratégiques

- Le reportage de données : en anglais *reporting*, c'est la phase visible de l'iceberg décisionnel. Les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

B) Datamining

Ledatamining est un « processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques »²⁷.

1-2-2-2- Customer Relationship Management (CRM)

CRM ou GRC (Gestion de la relation client) désigne « un système regroupant un ensemble de logiciel et de base de données permettant de suivre l'historique du comportement d'un client, et de proposer, entre autre, des actions commerciales individualisées »²⁸

Le CRM peut être définie comme « l'ensemble des moyens mis en œuvre, organisationnels, techniques et humaines pour gérer cette relation d'un nouveau type avec le client »²⁹. Cette gestion a pour but de créer et d'entretenir une relation personnelle, mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients, dans ce mode de relation « l'axe principal est le client ».

²⁷ GOVARE V., L'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), Paris, 2002, P12.

²⁸<https://fr.scribd.com/doc/50266373/Impact-des-TIC-sur-les-perf-d-entreprise>

²⁹MEKHNACHI Karim, « e-économie », édition D'organisation, Paris, 2000, P28.

La GRC englobe l'ensemble des activités et des processus que doit mettre en place une entreprise pour interagir avec ses clients et ses prospects dans le but de leur offrir des produits et services adéquats au bon moment.

Pour illustrer cet outil, nous avons pris l'exemple de « **ALGERIE TELECOM** »

La Gestion de la Relation Client, donne la possibilité aux entreprises de disposer d'un ensemble outils technologiques dont elles ont besoin pour optimiser leur chiffre d'affaires et réduire leurs couts d'exploitation. Par conséquent elle permet :

- De forger des relations étroites entre l'entreprise et ses clients ;
- D'améliorer le contacte client ;
- De surveiller l'activité de vente tout en fournissant des informations et des indicateurs clés liés aux ventes ;
- De simplifier les opérations de service et de support à la clientèle ;
- De transformer les prospects en clients rentables et fidèles dans le temps ;
- De gérer et suivre les dossiers clients de manière systématique ; de bénéficier d'une traçabilité des demandes clients, définir l'origine des requêtes, identifier des opportunités de ventes additionnelles et croisées.

En visant ce but, ALGERIE TELECOM cherche à établir une stratégie marketing performante et une politique de développement d'une stratégie de communication adéquate par rapport à la veille technologique. La première action a été orientée vers l'amélioration du processus relationnelle pour préserver son image de marque.

Afin d'assurer des prestations de services et une assistance technique efficace, ALGERIE TELECOM a mis à disposition des clients un ensemble de moyens pour entrer en contacte avec l'entreprise.

Par conséquent, elle a défini un mode rationnel multi-canal autour des ACTEL (Agences Commerciales des Télécommunications)³⁰.

1-2-2-3- Echange de données informatisées (EDI)

³⁰Souraya BOUROUBEY, « Les Technologies de la gestion de la relation client : Etude du cas D'Algérie Télécom », Mémoire de Magister en Science commerciales, option communication et commerciales, Université d'Oran, 2010, P79-80. In : <http://theses.univ-oran1.dz/document/TH3296.pdf>

On appelle système d'EDI (Electronic Data Interchange), tous les systèmes d'échange de données informatisées, est un moyen pour deux entités d'échanger des informations selon un format standardisé, et par le biais d'outils informatique.

Il s'agit « de système d'information associés à plusieurs entreprises devenant partenaires, ce sont des systèmes d'information globaux »³¹.

Donc, l'EDI a pour objet d'échanger de façon automatique, par des moyens électroniques entre ordinateurs d'entreprises indépendantes, mais partenaires dans un processus économique, des messages structurés et des données informatisées.

Un exemple de cas : Le CPA (Crédit Populaire d'Algérie)

Le CPA (Crédit Populaire d'Algérie) est la quatrième banque publique algérienne à mettre en place un système "e-banking" d'échange de données informatisées (EDI) avec les entreprises. Ce système avait été lancé pour la première fois, en janvier 2010, par la Banque nationale d'Algérie (BNA) et la Banque extérieure d'Algérie (BEA). Près de deux ans plus, la Banque de développement local (BDL) s'est également lancé dans le e-banking, permettant à ses clients, personnes physiques et morales, de gérer leurs avoirs à distance, 7/7 jours et 24/24 heures, procéder à des virements, consulter l'historique de leurs opérations, sur un mois, et de leurs soldes. Pour accéder à ce service, les agences bancaires communiquent généralement à leurs clients un identifiant et un mot de passe³².

Une fois l'accès au service effectué, la banque demande au client, via sa page Web, de définir sa propre "signature électronique", à garder secrètement. Une signature électronique qui attend d'être formellement instaurée via une réglementation régissant et précisant les aspects techniques de son authentification, un rôle que devrait assumer l'Agence de régulation de la poste et télécommunications (ARPT) à travers l'instauration d'un bureau de certification de la signature électronique.

1-2-3- Les autres outils informatiques

1-2-3-1- Groupware

Cette technologie est utilisée dans la conception d'un travail de groupe. Elle représente l'ensemble des technologies et de méthodes de travail associées qui par

³¹ PATERYON E.A et R SALAMONR, les nouvelles technologies d'informations et l'entreprise, édition Economica, Paris, 1996, P35.

³² BOUHLIT Rym, « Les perspectives d'e-banking dans la stratégie E-Algérie 2013 », Thèse de Doctorat en sciences économiques,

l'intermédiaires de la communication électronique permettent le passage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif³³.

« Le groupware est un processus intentionnel de travail en groupe (group), processus intégrant les outils logiciel (ware) nécessaire pour l'assister »³⁴.

L'objectif du Groupware c'est de faciliter la communication grâce à des moyens technique et informatique tel que la messagerie électronique, la conférence électronique ou la réunion électronique...etc. Ces moyens vont permettre le stockage des informations, leur transmission et la gestion efficace de cette transmission.

1-2-3-2- Enterprise Application Integration

L'EAI (Enterprise Application Integration) est une plate-forme qui permet de réunir les applications existantes d'une entreprise autour d'un moteur d'intégration d'applications commun. Il se charge des échanges de données entre-elles, autrement dit, il consiste à créer des relations entre les applications. Le programme des solutions EAI :

- Interfacer facilement les différentes applications d'une manière facile ;
- Gérer à partir d'une plate-forme unique ces échanges ;
- le développement étape par étape.

L'EAI permet ainsi de favoriser les échanges avec des sites distants et d'optimiser les flux d'information avec les partenaires pour optimiser la chaîne logistique ou le réseau de distribution. La solution EAI offre également une modélisation des processus métiers, une industrialisation des processus de conception, ainsi que le positionnement du client au centre du système d'information en lui fournissant l'ensemble des fonctionnalités et des données dont il a besoin au moment ou il en a besoin. Elle conditionne la fluidité des échanges d'information, une grande réactivité et un potentiel d'adaptation important face au changement.

1-2-3-3- Enterprise Resource Planing (ERP)

L'ERP est une forme plus récente d'EAI. La diffusion à grande échelle de ces logiciels PGI (Progiciels de Gestion Intégrés) date du milieu des années 1990.

³³ BEZER P. et all, Association nationale des directeurs et cadres de la fonction personnel, revue personnel, Février, 2003, P46.

³⁴ SAADOUN Melissa, technologies de l'information et de la communication et management, Op.cit, P45.

La PGI peut être défini comme « une application informatique paramétrable, modulaire et intégrée, qui permet de fédérer et d'optimiser le processus de gestion de l'entreprise en proposant un référentiel unique et cohérent en s'appuyant sur des règles de gestion standard »³⁵.

Les ERP sont des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : les achats, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les même informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques »³⁶.

Donc, ERP est un progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique.

Un exemple de cas : Groupe CEVITAL

CEVRH est un logiciel de gestion intégré conçu et mis en oeuvre par les ingénieurs informaticien de l'entreprise Cevital. Utilisé dans la fonction administration du personnel, il permet de centraliser et sécuriser les informations relatives aux ressources humaines, basé sur les technologies Internet, l'accès aux données se fait en toute simplicité.

Grâce à cette solution, la fonction administration du personnel bénéficie d'un gain de temps considérable : les tâches répétitives sont automatisées (notes de frais, congés, ...), les gestionnaires saisissent directement les données de tous les salariés à savoir ; leurs coordonnées, leur qualifications, la date de recrutement, le type de contrat, les dates de congés ainsi que d'autres information relatives aux personnel de l'entreprise, ce logiciel est doté d'un système d'alerte rappelle les échéances importantes.

1-2-3-4- Workflow

Le workflow ou « flux de travail » est l'une des composants du groupware, il s'agit de remplacer les flux de documents papier par des documents électroniques.

³⁵ PEROTIN Pascal, « les progiciel de gestion intégrés, instrument de l'intégration organisationnelle », thèse de doctorat, université de MONPELLIER II, Septembre 2004, P13. In : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00008966/document>

³⁶ QUELENNEC Claude, ERP, levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoisier, 2007, Paris, P 17.

Ce concept est défini comme « l'automatisation de tout ou une partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminé (ou routé) d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies »³⁷.

Selon la définition donnée par CIGREF (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises) « un workflow est un outil informatique dédié à la gestion des procédures. Cet outil définit, gère et exécute des procédures en exécutant des programmes dont l'ordre d'exécution est prédéfini dans une représentation informatique de la logique des procédures. Une procédure est un ensemble coordonné d'actions ou d'opérations qui sont reliées en série ou en parallèle, dans le but d'atteindre un objectif commun »³⁸.

Le workflow assure l'automatisation des processus de circulation des documents mettant en jeu plusieurs acteurs dans une organisation. Ce type de logiciel s'appuie sur les technologies de l'information et de communication.

1-3- TIC et changement

Ces dernières années, on a assisté au développement rapide des technologies de l'information et des communications (TIC), dont l'importance ne cesse de croître.

Ce développement croissant des TIC a contraint les entreprises à passer du management au e-management, qui a été défini par KALIKA, comme « l'intégration dans l'ensemble des processus de management, précisément la finalisation, l'organisation, l'animation et le contrôle, des impacts et des opportunités des nouvelles technologies de l'information et de la communication »³⁹

1-3-1- Les changements organisationnels apportés par les TIC

Les TIC ne sont pas devenues non seulement un support, mais aussi un facteur important du changement organisationnel et un atout dynamique, stratégique et indispensable pour une organisation dans l'accomplissement de sa mission et de ses objectifs.

Un changement organisationnel est une tâche particulièrement difficile qui peut être vu sous deux aspects :

³⁷ SAADOUN Melissa, avec le temps, op.cit, p 69

³⁸ BRIFAUT Jean-Pierre, processus d'entreprise pour la gestion, édition Lavoisier, Paris, 2004, P70.

³⁹ KALIKA Michel, le management est mort, vive le e-management, revue française de gestion n°129, P68.

- **Stratégique**

Les TIC ont un effet sur la culture de l'entreprise. Si elles réussissent à s'implanter avec les méthodes traditionnelles de travail, c'est que l'entreprise a bien déterminé l'impact des TIC dans sa stratégie.

Les TIC ont joué un rôle crucial et stratégique pour l'organisation car elles peuvent modifier la concurrence dans un marché.

- **Flexibilité**

On entend par flexibilité, « l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux »⁴⁰. A ce titre, il y a lieu de dire que les Technologies de l'Information aident à l'amélioration par une réduction des temps et des coûts de traitement de l'information d'une part, et d'autre part, favorisent la transversalité de l'organisation et avec un redéploiement en réseau

1-3-2- Les nouvelles formes d'organisation de travail

Avec l'introduction des TIC dans les organisations, le monde des affaires, en général, connaît des modifications profondes, ces technologies ont révolutionné les méthodes de travail et ont développé les techniques et méthodes utilisées dans les organisations.

1-3-2-1- Le télétravail

Le télétravail désigne une nouvelle forme de travail se caractérisant principalement par le recours aux télécommunications, c'est-à-dire, le fait d'exercer ou d'organiser un travail à distance par le biais des technologies de l'information.

Le CARTAL définit le télétravail comme « une modalité d'exécution du travail exercé à distance, à temps plein ou à temps partiel, en utilisant les modes de communication électroniques, informatiques et télématiques »⁴¹.

Le travail à distance ou le télétravail peut être vu comme moyen d'aménager le temps, cette méthode de travail peut s'effectuer depuis le domicile, un télécentre ou de manière nomade (lieux de travail différents selon l'activité à réaliser).

⁴⁰ REIX, R. - Les technologies de l'information, facteurs de flexibilité. In : revue française de Gestion, VI, N°3, Mai 1999, p. 3.

⁴¹ SAADOUN Melissa, avec le temps, Op.cit P105.

1-3-2-2- Les équipes virtuelles

Une équipe virtuelle, est une forme d'organisation de travail, qui associe un groupe de personnes qui travaillent à travers le temps, l'espace et les frontières organisationnelles avec des liens renforcés par la technologie de la communication (l'internet, le groupware, le workflow et l'intranet de l'entreprise).

Une équipe virtuelle ne signifie pas toujours un télétravailleur. Les télétravailleurs sont définis comme des individus qui travaillent à domicile.

Cette forme d'organisation génère des difficultés qui ne sont pas encore toutes bien identifiées avec leurs conséquences organisationnelles et individuelles. Ces difficultés se situent à trois niveaux⁴² :

- l'organisation prise dans son ensemble ;
- l'équipe en tant qu'acteur individualisé ;
- l'individu membre d'une équipe.

1-3-2-3- Les centres d'appels

Le centre d'appel peut être défini communément comme « une structure basée sur le téléphone et l'informatique, qui permet une communication direct et distante entre des clients et un téléopérateur, afin de répondre à un besoin et de développer la relation clientèle sous toutes ses formes »⁴³.

Le téléphone est le moyen le plus utilisé dans ces centres mais le recours à d'autres moyens est possible tel le mail, le fax et même l'écrit et les gens qui y travaillent sont appelés téléacteurs, téléopérateurs, téléconseillers ou encore chargés de clientèle.

Ces centres d'appels sont des structures spécialisées qui se sont développés dans le domaine commercial, pour apporter des services aux clients dans le cadre de la gestion de la relation client (CRM), dans l'assistance technique à l'après-vente. Ils existent également en interne dans les grandes entreprises dans le domaine de la gestion des RH mais également

⁴² LANGEVIN Pascal et PICQ Thierry, contrôle des équipes virtuelles : une revue, 22^{ème} congrès de l'AFC, France, 2001, P06.

⁴³ Organisations du travail et professionnalisation dans les centres d'appels, colloque organisé à Lyon, 20 juin 2002. Définition proposée par Denis Bérard, ch. De mission à l'Anact & Patrick Perrier, directeur d'études à Entreprise et Personnel,

pour apporter une assistance de haut niveau à des équipes technique en intervention chez les clients.

1-3-2-4- Les centres de services

Le centre de services partagés se veut une organisation autonome chargée de la gestion en commun des services nécessaires à plusieurs sociétés ou divisions d'un même groupe et destinée à fournir des services informatiques pour le compte de ces sociétés.

Un Centre de Services Partagés (C.S.P), est un centre partagé spécialisé dans le traitement des informations et des procédures administratives pour plusieurs structures distantes d'une organisation, et répondent aux demandes d'informations, d'assistance techniques et participent à la résolution de situations complexes apparues dans les services.

Donc, un centre de « services partagés » est un service commun à un certain nombre d'entités d'un même groupe qui assure, pour le compte de ces entités, un ensemble cohérent de tâches. Ces services s'appliquent plus fréquemment dans les domaines comptables, logistiques, administration des ventes...etc.

Section 2 : Système d'information des ressources humaines

L'informatisation de la fonction ressources humaines autorise la mise en place d'un système d'information permettant d'enregistrer à leur source toutes les informations utiles, de stocker ces informations, d'assurer les différents traitements et de restituer les informations au moment opportune.

Le recours au SIRH s'inscrit dans le développement croissant de l'usage des TIC dans les différentes fonctions de l'organisation.

2-1- La notion de système d'information des ressources humaines

2-1-1- Définitions des concepts

La définition du système d'information ressources humaines nécessite d'abord une définition du système d'information. Plusieurs définitions ont été données au système d'information, ce qui dû principalement aux évolutions technologiques. Parmi ces définition on peut citer celles qui saisit le système d'information comme étant « l'ensemble des

procédures mises en œuvre pour produire les informations qui guident la direction d'une entité dans ses choix et ses actions »⁴⁴.

Selon Bernard JUST, le SIRH « est un système informatique pouvant être constitué de différents logiciels hétéroclites 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 Resource Planning) ou de PGI (Progiciel de gestion intégrée)»⁴⁵. L'ERP gère tous les processus d'une organisation, le SIRH constitue un de ses sous-ensembles.

Bernard Merck apporte un complément en liant cette notion aux ressources humaines : « 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 appliqués aux RH »⁴⁶.

La première définition introduit la notion du système, et la seconde la notion de ressources humaines montre qu'il y a un lien entre l'informatisation et la gestion dédiée aux ressources humaines, mais ces définitions n'évoquent pas réellement la notion d'information.

La définition de BOURDEA. W et BRODERIK. R introduit cette notion d'information est définit le SIRH comme « un système d'information ressources Humaines (SIRH) est une procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données sur les ressources humaines, les activités du personnel et les caractéristiques des unités organisationnelles dont une entreprise a besoin, il n'a pas d'être complexe, ni même informatisé. Il comprend également les gens, les formes, les politiques et procédures, et les données »⁴⁷.

Le système d'information RH peut être considéré comme une application du système d'information destinée à la gestion des ressources humaines afin d'assurer d'une part la gestion des affaires quotidiennes de la fonction ressources humaines et d'autre part permettre d'assurer une gestion identique de cette fonction entre la société mère et ses filiales.

Le SIRH peut être conçu comme un ensemble de programmes ou d'applications informatiques permettant d'automatiser les différents processus qui composent la gestion des ressources humaines.

⁴⁴ J.L LEMOIGNS, Systèmes d'information dans les organisations, Presses universitaires de France, Paris, 1973

⁴⁵ Bernard JUST, Pas de DRH sans SIRH, 2010, Editions Liaisons.

⁴⁶ Bernard MERCK, Equipes RH, acteurs de la stratégie : L'e-RH, mode ou révolution ?, 2002, Broché.

⁴⁷ BOURDEA. W et BRODERIK. R, Technologie de l'information et compétitive, Paris, 2001, p 7-17.

2-1-2- Apports du SIRH dans la fonction RH

Le SIRH constitue l'outil de référence de la gestion des Ressources Humaines (GRH) pour répondre aux apports suivants⁴⁸ :

➤ **Réduction des délais**

La mise en œuvre des systèmes d'informations RH permet d'accélérer grandement la diffusion des pratiques RH les plus porteuses et d'en garantir en partie l'application extensive au sein de l'organisation. La réduction des délais dépend directement des modalités de collecte des informations. A titre exemple, un système de traitement des entretiens de carrière en ligne est de nature à réduire les délais d'analyse du niveau d'atteindre des objectifs par les collaborateurs et anticipe les actions à venir.

➤ **Maitrise des coûts**

La réduction des circuits papier et des ressources utilisées à des tâches de ressaisir de données par la mise à disposition de formulaires électroniques de demandes de congés ou de CV coopératif pour les collaborateurs, participe directement à la maîtrise des coûts de gestion. Grâce à l'automatisation de certaines procédures dans le SIRH, il devient moins onéreux de diffuser largement les pratiques retenues pour accélérer la contribution RH à la création de valeur.

➤ **Qualité des décisions prises**

Elle dépend directement de la qualité de l'information qui est mise à disposition de celui qui prend la décision. Une information de qualité, c'est une information fiable, qui est comme en temps utile et distribuée de manière ciblée aux acteurs RH.

A titre exemple, la consultation en ligne de planning d'activité et des soldes de congés de ses collaborateurs par le manager lui apporte une aide précieuse pour planifier les départs en congés plus vite et mieux.

➤ **La capacité de mesure**

Là aussi le SIRH pourra fournir les bons indicateurs à même d'évaluer la pertinence des pratiques et d'aider à lever les éventuels doutes quant à la contribution supposée de la Gestion RH à la création de valeur.

⁴⁸ FAOUZI A., « Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH), Capital Consulting, Casablanca, 2005

« Un SIRH basé sur les TIC est un système ouvert à l'ensemble des acteurs RH et en premier lieu au management. Ce système doit être souple et léger. Il repose sur des plateformes qui servent de supports aux nouveaux enjeux de la fonction : Intranet, portail d'entreprise, gestion électronique de document (GED), moteurs de recherches internes donnant accès à la bonne information »⁴⁹.

2-2- Les éléments structurants du SIRH

Un Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) est un système occupant un ensemble d'éléments permettant d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer un suivi.

Le SIRH est constitué d'une partie opérationnelle et d'une partie décisionnelle, les principaux logiciels de SIRH proposent cinq principaux processus : la gestion administrative du personnel, la gestion du temps et des activités, la paie, le pilotage et le contrôle de gestion sociale, et les compétences et connaissances (GPEC).

2-2-1- Les éléments opérationnels du SIRH

Des éléments liés à la gestion de l'activité courante, par les modules opérationnels. Nous allons illustrer cela en analysant les différentes gestions qui composent la gestion opérationnelle des RH⁵⁰.

2-2-1-1- La gestion administrative du personnel

Lorsque nous parlons de la gestion du personnel, cette dernière englobe les gestions suivantes : la gestion administrative, la gestion des missions et la gestion de la formation qui sont nécessaires pour la réalisation de la paie.

Cette activité a pour objectif de traiter, de manière qualitative, c'est-à-dire sans erreurs, sans délai et sans omission les informations relatives à de très nombreux domaines particuliers, qui ne cessent de se multiplier et d'accroître la complexité de leurs règles de gestion⁵¹.

⁴⁹ MULLENDERS A., « e-DRH : outils de gestion innovant. La théorie-les progiciels-cadre juridique, Edition de Boeck Université, Bruxelles, 2009, P83.

⁵⁰ GILLET M., GILLET P., « SIRH : Système d'information des ressources humaines », Partie 2 : Les aspects opérationnels du SIRH, pp 89-170.

⁵¹Ibid, P93.

➤ **La gestion administrative :**

Cette gestion a pour objectif de traiter les informations concernant le salarié et qui sont conservées dans le dossier de celui-ci. Ces informations sont multiples et variées comme le montre la liste suivante :

- Gérer les congés ;
- Gérer les absences ainsi que leurs incidences diverses ;
- Gérer les visites médicales ;
- Gérer les titres de séjour pour les étrangers ;
- Contrôler le droit à exercer certaines tâches ;
- Gérer les obligations par rapport aux travailleurs handicapés ;
- Gérer les tickets restaurant, chèques vacances ou titres de transport.

➤ **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 ⁵²:

- 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.
- La gestion des fiches de frais implique :
 - Un accès sur l'intranet pour les salariés afin de saisir leurs ordres de mission et leurs fiches de frais ;
 - Une application qui permette au service concerné à la DRH de contrôler la validité des informations et le respect des barèmes ;
 - Une interface avec la paie pour le remboursement des frais de déplacements ;
 - Une interaction avec le plan de formation et avec le contrôle de gestion pour l'imputation analytique des frais de déplacements.

➤ **La gestion de la formation :**

La gestion de la formation, c'est tout ce qu'il faut savoir pour analyser les besoins de formation, de même que pour planifier, organiser, diffuser et évaluer les activités de

⁵²Ibid, P103.

formation dans une entreprise⁵³. Cette gestion est complexe puisqu'une formation peut intervenir pour plusieurs raisons⁵⁴:

- Pour améliorer les compétences du personnel dans les postes occupés ;
- Pour assurer l'évolution du personnel en cohérence avec l'évolution de la technicité des postes ;
- Pour assurer la reconversion du personnel ;
- Suite à une demande de congé individuel de formation (DIF).
- Les actions liées à cette gestion sont les suivantes :
- La définition des axes du plan de formation ;
- La gestion des actions et sessions organisées par l'entreprise ;
- Le suivi des demandes de formation ;
- La gestion des aspects pédagogiques (convocations, fiche de présence, etc).

➤ **La gestion du dossier salarié :**

Tout d'abord, le dossier du salarié comporte des informations signalétiques. Ce sont les informations qui concernent les coordonnées personnelles ainsi que professionnelles, les différents noms et prénoms du salarié, adresses et autres informations personnelles ou professionnelles. Ensuite, vient les informations concernant le relevé d'identité bancaire, nécessaire pour le versement du salaire. Puis, les informations concernant le CV et la carrière professionnelle. Enfin on y retrouve les informations relevant de la gestion administrative du personnel que nous avons vu auparavant.

Le SIRH va alors permettre d'organiser au mieux la mise à jour de ce dossier salarié, puisqu'il va permettre d'impliquer le salarié, permettre au gestionnaire d'effectuer des contrôles, mais aussi faciliter la transmission d'information entre ces deux derniers.

2-2-1-2- La gestion des temps et des activités

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.

⁵³Fernand O. et all, « Guide de gestion de la formation en entreprise », Québec, 2005, P2.

⁵⁴ GILLET M., GILLET P., Op.cit, P108

Les fonctionnalités liées à la gestion des temps et des activités répondent à de nouveaux enjeux en passant d'objet de contrôle et de sanction, à des outils de coordination, d'optimisation ou de flexibilisation. Elles permettent de suivre de près le temps de travail effectué des collaborateurs et calculable plus facilement avec la solution informatique. Celle-ci devient un véritable tableau de bord d'aide à la décision pour les managers⁵⁵.

2-2-1-3- La gestion de la paie

La gestion de la paie constitue un élément clé de la gestion opérationnelle du personnel. Les opérations relatives à la gestion administrative du personnel et à la gestion des temps présentées précédemment ont un lien direct avec la génération des données à traiter pour la paie⁵⁶.

L'application doit disposer de données paramètres concernant les catégories de salariés, qui permettent de déterminer leur statut et leur mode de rémunération. Par exemple, on distinguera les CDD, les CDI, les apprentis, etc. On fera également la distinction entre les personnels à l'horaire annualisé ou non, ou entre les cadres forfait jour ou non.

2-2-2- Les éléments décisionnels du SIRH

Pour prendre des décisions, les décideurs ont besoin d'outils pour les aider, les guider, les informer afin de pouvoir prendre la ou les meilleures décisions. L'un des outils indispensables est le tableau de bord qui va fournir les indicateurs nécessaires à la bonne prise de décision. Le SIRH va rendre ces outils plus rapides et plus fonctionnels⁵⁷.

2-2-2-1- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

Le SIRH facilite la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences puisqu'il va permettre de⁵⁸ :

- Faciliter le travail de recherche d'une personne, qui appartient à l'entreprise ou qui figure sur les candidatures et qui posséderait le profil recherché ;
- Définir les caractéristiques d'une offre ;
- Mesurer les écarts entre les compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe, afin de ne pas avoir de personne sur ou sous profilé par rapport au poste occupé ;

⁵⁵MULLENDERS A., Op.cit, p100 .

⁵⁶GILLET M., GILLET P., Op.cit, P151

⁵⁷Ibid, pp 173-190.

⁵⁸Ibid, P177.

- Préparer les différents entretiens et le plan de formation par rapport aux écarts constatés ci-dessus ;
- Donner un accès au salarié pour qu'il mette à jour les données le concernant (CV, demande de formation, etc.).

➤ **La prévision de la masse salariale**

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

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

2-2-2-2- le pilotage et le contrôle de gestion sociale

Pour n'importe quel domaine, le SIRH doit être capable d'élaborer les indicateurs que l'on souhaite et les présenter sous différentes formes.

La plupart des entreprises utilisent le bilan social pour obtenir un grand nombre d'indicateurs. L'étude du bilan social va permettre d'obtenir des tableaux croisés, des graphiques, ces derniers vont être utiles pour répondre aux enquêtes de certains organismes mais aussi indispensables pour le pilotage effectué par les RH.

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

2-3- Le SIRH : Enjeux et perspectives

2-3-1- Les étapes de mise en place d'un SIRH

2-3-1-1- Exigences de mise en place

La direction des Ressources humaines est amenée, avant la mise en place d'un SIRH à :

- Adapter ses processus de gestion et son organisation, pour éviter tout chevauchement entre les fonctions de l'organisation ;
- Echanger les données avec les autres directions, ce qui permet une bonne intégration de la fonction des ressources humaines ;
- Désigner d'une équipe de conduite du changement et communication ;
- Former les utilisateurs, pour assurer une efficace utilisation du système implanté.

2-3-1-2- L'implantation d'un SIRH

La mise en place d'un système d'information des ressources humaines nécessite la consultation d'un cabinet d'expertise en gestion des ressources humaines. Les experts en ressources humaine ont identifié, en générale, quatre principales étapes pour implanter un Système d' Information pour la gestion des ressources humaines.

➤ Etude préalable :

Il s'agit de poser le problème à l'origine de la décision amenant vers l'informatisation de la fonction.

Cette étude est lancée suite à l'expression d'un besoin et la formulation d'une demande pour satisfaire ce besoin, une fois la demande est formuée, le gestionnaire des ressources humaines doit fixer les objectifs à atteindre, la stratégie à suivre et le cahier de charges à supporter.

➤ Conception détaillée :

Durant cette étape, et d'une part, les différents plans sont établit, parmi ces plans on cite : le plan de conduite de changement, le plan qualité, le plan de Tests, plan de formation. D'autre part, les gestionnaires doivent définir les spécifications fonctionnelles et techniques et procéder la formation du groupe de projet.

A ce stade de projet, on confirme si l'application informatique envisagée est possible techniquement et est souhaitable économiquement et socialement (coût d'achat, coût de formation, coût d'utilisation, coût d'adaptation de l'organisation, gains de gestion, tant d'un point de vue financier que d'un point de vue social).

Dans l'affirmative, plusieurs scénarios peuvent être envisagés (acquisition d'un logiciel, développement spécifique, externalisation...). Un cahier des charges est alors établi.

➤ Mise en œuvre :

Au cours de la mise en œuvre, l'équipe de conduite de projet doit assurer un suivi qualité.

Cette équipe est soutenue par une expertise fonctionnelle et technique de la part d'un expert en la matière, pour procéder au paramétrage, à la mise en œuvre du progiciel et à l'analyse de la valeur. Durant cette étape l'équipe du projet doit se lancer dans la formation des utilisateurs, pour les préparer à l'exploitation du système en cours d'implantation.

➤ **Qualification et déploiement :**

L'équipe du projet continue, au cours de cette étape, la formation des utilisateurs, en plus de l'établissement d'un plan de déploiement et de la programmation des séances de communication et d'assistance aux tests.

2-3-2- les enjeux du SIRH

La qualité du management des ressources humaines dépend pour une large part des choix organisationnels de la fonction.

La mise en place donc d'un système d'information des ressources humaines adapté et l'adoption des structures opérationnelles pertinentes doivent permettre à la fonction de jouer pleinement son rôle.

L'implantation d'un système d'information des ressources humaines permet d'instaurer une communication plus facile, plus rapide, moins coûteuse et plus ciblée.

Un système d'information des ressources humaines est élaboré pour accroître la qualité des décisions sociales de l'organisation, en fournissant aux décideurs l'information utile en temps utile. On considère même que l'accomplissement de la mission du pilotage et du développement des performances sociales repose sur un système d'information qui donne la visibilité aux pilotes lors de l'exercice de leurs choix.

Le système d'information des ressources humaines est également un moyen d'assurer la mise en œuvre de la politique ressources humaines. En facilitant l'accès à l'information par divers utilisateurs et par les partenaires de la fonction ressources humaines, ce qui permet une standardisation des objectifs de l'organisation et ceux des ressources humaines.

Le système d'information des ressources humaines améliore la qualité des décisions ressources humaines en augmentant la qualité d'information disponible grâce aux différentes simulations qu'il rend possible

Garant d'une meilleure intégration de la fonction ressources humaines dans la hiérarchie, le système d'information des ressources humaines permet un échange d'information entre la fonction des ressources humaines et les autres fonctions de l'organisation, ce qui assure une cohérence entre les objectifs de la fonction ressources humaines et ceux de l'organisation.

La maîtrise de la gestion des ressources humaines dépend aujourd'hui de la richesse et de la qualité des systèmes d'information des ressources humaines.

Conclusion du chapitre

Les technologies de l'information et de communication (TIC) ont bouleversé l'activité économique, le fonctionnement de l'entreprise, leur organisation du travail.

L'analyse de ces technologies et des systèmes d'Information Ressources Humaines nous a permis d'identifier les changements organisationnels et les avancées technologiques qui ont un impact considérable sur le fonctionnement des organisations

L'utilisation des TIC (intranet, internet, extranet...) pour traiter, stocker, diffuser et partager de l'information, sont qualifiés d'effets positifs pour les acteurs en terme de temps, l'espace et coût.

Chapitre II

L'AVENEMENT DES TIC DANS LA
GRH

L'utilisation de technologies de l'information et de la communication connaît une véritable explosion dans le domaine de la Gestion des Ressources Humaines (GRH) depuis quelques années. L'arrivée de ces Technologies a considérablement transformé la Fonction RH et a changé les pratiques RH.

Au cours des dernières années ces outils technologiques ont permis d'automatiser un nombre importants de tâches routinières, de réduire considérablement les délais de transmission des informations et d'éliminer les frontières de l'espace et temps. Mais aussi de bouleverser la manière de communiquer et d'informer entre les employés dans les organisations.

L'objectif principal de ce chapitre est d'étudier le développement de la Fonction RH à l'ère des technologies de l'information et de la communication (TIC). Mais aussi de savoir l'impact de ces technologies sur la Fonction RH et ses activités.

La première section de ce chapitre, est consacrée à la présentation de la Fonction RH et son développement au fil du temps. Dans un premier temps, nous allons présenter la Fonction RH, dans le second les différentes étapes de l'intégration des TIC dans la Fonction RH et enfin, émergence de la Fonction RH et le changement subis par ses activités. Nous abordons aussi, dans cette même section seconde, l'informatisation de la Fonction RH

La seconde section traite les grandes mutations générées par l'introduction des TIC (Internet, Intranet, SIRH...) aux niveaux des principales fonctions de la RH (recrutement, formation, GPEC, et gestion de la paie)

Section I : L'émergence et développement de la FRH

La Fonction des Ressources Humaines (FRH) constitue une fonction très importante dans l'organisation. Autrefois simplement désignée sous l'appellation de « *fonction du personnel* », a beaucoup évolué durant ces dernières années grâce au TIC et d'autres facteurs, élargissant son champ de compétence au fur et à mesure, jusqu'à occuper aujourd'hui une position stratégique dans l'entreprise.

1-1- La Fonction des Ressources Humaines**1-1-1- Définition de la GRH :**

Voici un tableau qui regroupe quelques définitions qui permet de bien cerner le sens de la Gestion des Ressources Humaines (GRH).

Patrice ROUSSEL pense que : la GRH est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise. L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints, la GRH aura pour mission de conduire le développement des RH en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise. La GRH définit les stratégies et les moyens en RH, les modes de fonctionnement organisationnels et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise⁵⁹.

Par contre SILVA. F voit que la GRH est d'abord structurée par un ensemble de procédures administratives émanant du droit du travail que la fonction RH doit appliquer de façon claire et précise⁶⁰.

D'après Pierre LOUART, la GRH est l'ensemble des activités qui mettent en place, développent et mobilisent les hommes dont l'organisation a besoin pour réaliser ses objectifs. C'est une somme de tâches d'autant plus complexes qu'elles sont réparties dans l'organisation et que la fonction qui en est chargée officiellement n'en contrôle elle-même qu'une partie. Contrairement à d'autres ressources, les hommes ne sont pas de simple paramètre de l'action, ce sont des êtres autonomes qui interviennent activement ou relativement dans les processus de gestion⁶¹.

⁵⁹ROUSSEL P, citée par MORENO M., « gestion des ressources humaines-GRH », IAE-UTI, Paris, 2008, P5.

⁶⁰ SILVA F., « Etre e-DRH : postmodernité, nouvelles technologies et fonctions RH », Edition Liaisons, Paris, P143.

⁶¹LOUART P., « Gestion des ressources humaines », Edition Eyrolles université, 2^{ème} édition, paris, 1991, P XVII

Quant à Julienne BRABET qui définit la GRH comme à la fois un corps de connaissance et une activité exercée par des membres de l'entreprise, l'un et l'autre se structurant historiquement en étroite interdépendance⁶².

Lors de l'introduction des démarches de qualités au sein d'une organisation, il est habituel aujourd'hui de considérer la GRH comme un ensemble de processus en interactions. Cette notion de processus, défini comme une série d'activités finalisées aboutissant à une prestation, offre une base de réflexion pour réfléchir sur l'organisation du système d'information de la GRH⁶³.

La GRH est une discipline récente. Elle dérive de plusieurs champs disciplinaires, de l'économie, du droit, de la gestion. Elle se situe également à la confluence de la philosophie, de la psychologie et de la sociologie. Ces emprunts successif et multiformes font la richesse et l'intérêt de la discipline, mais en révèlent également sa fragilité⁶⁴.

Il y a d'autres auteurs qui partent de l'idée que la GRH est l'ensemble des moyens, des outils, des règles, des procédures, des normes et des méthodes mises en œuvre par une organisation dans le but d'acquérir (recruter) un personnel compétent, de la conserver et de le développer (élargir leurs connaissances et compétences), pour créer de la valeur et être plus compétitif. Mais aussi comme un ensemble des politiques et des pratiques qu'une organisation met en place pour disposer d'un personnel compétent.

Elle est considérée aussi comme l'ensemble des activités qui permettent à une organisation de disposer des ressources humaines correspondant à ses besoins en quantité et qualité. Parmi ces activités nous pouvons identifier : le recrutement, la rémunération, l'évaluation, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et des carrières, la formation, la mobilité, etc.

1-1-2- L'évolution de la Gestion des Ressources Humaines au fil du temps

Présenter la gestion des ressources humaines (GRH) nécessite de s'interroger sur son identité, son évolution au fil du temps. On peut distinguer plusieurs périodes importantes dans

⁶²BRABET J., « Repenser la gestion des ressources humaine », Edition Economica, Paris, 1993, P16.

⁶³GILBERT P citée par EXBRAYAT G, FISTEBERG N et FOUESNANT R., « Le système d'information ressources humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », MBA-MRH, Université de Dauphine, 10-2010, P29.

⁶⁴LACONO G., « gestion des ressources humaines », Edition CASBAH, Alger, 2002, P11.

l'évolution de la GRH, depuis le traditionnel chef du personnel à l'actuel directeur des ressources humaines (DRH). B. Just (2010) décompose cette évolution en sept périodes⁶⁵.

1-1-2-1- Première période : Taylorisme

C'est la période de l'émergence de la fonction avec un mouvement de rationalisation vers 1914, le taylorisme. La fonction RH dans cette période est absente ou réduite à sa plus simple expression : salaire versé en pièces (travail à la pièce), recrutement rudimentaire, licenciements sommaires, formation sur le tas dispensée par le contremaître. Le travail manuel, de force prédomine.

A partir des années vingt, nous assistons au développement de la réglementation sociale, l'intervention croissante de l'Etat, l'Etat commence à exiger un certain nombre de dispositions, telles que : l'obtention des congés payés, la semaine de quarante heures, les délégués ouvriers et les conventions collectives. Les innovations sociales et législatives obligent les patrons à embaucher des juristes pour assister cette gestion de la main-d'œuvre.

1-1-2-2- Deuxième période : Fordisme

Après la seconde guerre mondiale, le développement du Fordisme complète le Taylorisme grâce à une standardisation extrême du produit. Il repose sur la production de quantité importante, la mécanisation de la chaîne de montage et la motivation des ouvriers par le salaire à la pièce.

Cette période des 30 glorieuses engendre un accroissement de la réglementation. Nous constatons l'apparition de nouvelles organisations du travail.

1-1-2-3- Troisième période : Fayolisme

Henri Fayol définit les cinq piliers du management moderne, à savoir : Technique, Commercial, Financière, comptable, de sécurité. Pour lui, la fonction administrative se décline en activités : prévoir et planifier, organiser, commander, coordonner et contrôler. Il faut noter que parmi les six fonctions distinguées par Henri, la fonction du personnel n'est pas mentionnée. Il y a quelques aspects (sécurité du travail, hygiène) qui sont intégrés dans les fonctions sécurité et administrative.

⁶⁵ B. Just « Pas de DRH sans SIRH » citée par EXBRAYAT G, FISTEBERG N et FOUESNANT R., « Le système d'information ressources humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », MBA-MRH, Université de Dauphine, 10-2010, P10.

Cependant, cette approche est limitée du fait qu'elle ne prête pas assez attention au facteur humain qui est supposé être instable.

Il faut noter que parmi les six fonctions distinguées, la fonction du personnel n'est pas mentionnée, il y a quelques aspects (sécurité du travail, hygiène) qui sont intégrés dans les fonctions sécurité et administration.

1-1-2-4- Quatrième période : École des relations humaines

Cette approche a donnée une grande importance au facteur humain. Les débuts de cette école datent des années 1930 mais elle ne connaîtra un véritable succès que dans les années soixante. L'initiateur de mouvement des relations humaines est Elton MAYO, qui a travaillé essentiellement sur des thèmes tels que les relations entre la productivité et le moral des employés, les rapports humains à l'intérieur de groupes, et entre les groupes eux-mêmes.

La principale idée de cette école est que les incitations monétaires ne suffisent pas à expliquer le comportement de l'homme. D'autres auteurs contribuent à ce mouvement :

Les écrits de Kurt Levin, qui analysent les comportements des individus en groupe et la dynamique particulière qui s'en dégage, rôles de leader, modification des comportements, complètent cette approche.

ABRAHAM Maslow et sa théorie des besoins (selon laquelle l'homme peut être classifié par niveaux), de son côté, il s'est intéressé à la dépendance des individus à leurs besoins.

Douglas Mac GREGOR et ses théories X et Y, qui compare la conception traditionnelle de la direction basée sur l'autorité et le contrôle (la théorie X) à la conception moderne basée sur la participation (théorie Y).

Les travaux d'ARGYRIS postulent que chaque individu détient un potentiel d'action insoupçonné. L'organisation se trouvait gagnante à lui aménager les conditions de son développement personnel. COCH et FRECH, qui étudient la résistance au changement.

Dans les années cinquante et soixante, cette école influence considérablement la fonction RH : des formations sont mises en places pour les cadres et les agents de maîtrises, afin de leur apprendre les techniques de commandement, les relations avec le personnel, l'information et la communication dans l'entreprise. La dénomination évolue, on parle désormais de relation humaines.

1-1-2-5- Cinquième période : Courant socio-technique

Les années soixante-dix constituent une période particulièrement conflictuelle pour les entreprises, les ouvriers aspirent à davantage de responsabilisation et d'autonomie dans leur travail, les sociologues plaident pour un enrichissement des tâches et de meilleures conditions de travail

Le courant socio-technique trouve son origine dans les travaux de Frederick EMERY et Éric TRIST⁶⁶, qui ont porté sur la structure et le fonctionnement des organisations dans une perspective socio-technique qui cherche à optimiser à la fois l'aspect technique et social du travail. Elle a apporté de nombreuses innovations sur la manière d'organiser les tâches, que ce soit au niveau des équipes de travail ou au niveau du développement de l'ensemble de l'organisation.

Cette école est porteuse d'une critique du courant des relations humaines, qui s'intéressait à la dynamique de groupe, aux relations affectives dans les équipes de travail, aux motivations des subordonnés, à l'ensemble des aspects humains, mais sans toucher à la manière dont le travail est découpé, organisé, aux procédures techniques mises en œuvre. Le développement social se préoccupe des conditions de travail et relations humaines dans l'organisation, des problématiques organisationnelles liées à l'introduction des nouvelles technologies, de la mise en place des groupes de production autonomes, etc.

1 1-2-6- Sixième période : Modernisation des entreprises

La modernisation de l'entreprise est la transformation simultanée de ses technologies, de ses formes d'organisation et de ses modalités de gestionnaires...etc. avec l'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans les systèmes de production, les entreprises avaient l'occasion de revoir entièrement leur organisation du travail (réduction des niveaux hiérarchiques ; développement des démarches de qualité totale et décentralisation des décisions au niveau de l'ouvrier ou du chef d'équipe).

Il est vrai que l'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC) favorise la communication par l'intermédiaire des réseaux informatiques et permet

⁶⁶Frederick EMERY et Éric TRIST sont deux psychosociologues qui furent parmi les principaux fondateurs du " Tavistock Institute of Human Relations " à Londres.

également d'accroître la flexibilité du système de production, cependant l'automatisation des systèmes de production induit des licenciements massifs dans les années quatre-vingt.

La Fonction RH s'organise autour de nouveaux outils, tels les cercles de qualité, la responsabilisation des salariés, fondés sur les principes suivants :

- Mettre en place un système participatif pour accompagner la modernisation ;
- Permettre aux individus d'être plus libre et plus créatifs ;
- Mobiliser les hommes autour des objectifs de l'entreprise ;
- Impliquer et responsabiliser les individus.

1-1-2-7- Septième période : Management Stratégique des Ressources Humaines (MSRH)

Nous assistons à une véritable modification de la fonction Ressources Humaines, « bien que les principes de base de Gestion Stratégique des Ressources Humaines (GSRH) ne soit pas nouveaux, l'école des relations humaines (Mayo,1949; MacGregor, 1960; Likert, 1961; Maslow, 1954; Herzberg, 1966) ayant déjà souligné l'importance de la relation entre le comportement de l'individu et sa performance au travail, l'école socio-technique (Emery et Trist, 1964) faisait remarquer le besoin d'intégrer le système social au système technique..., c'est au début des années quatre-vingt avec Peters et Waterman (1982) que la GRH s'est vu investir de son rôle stratégique actuel ».

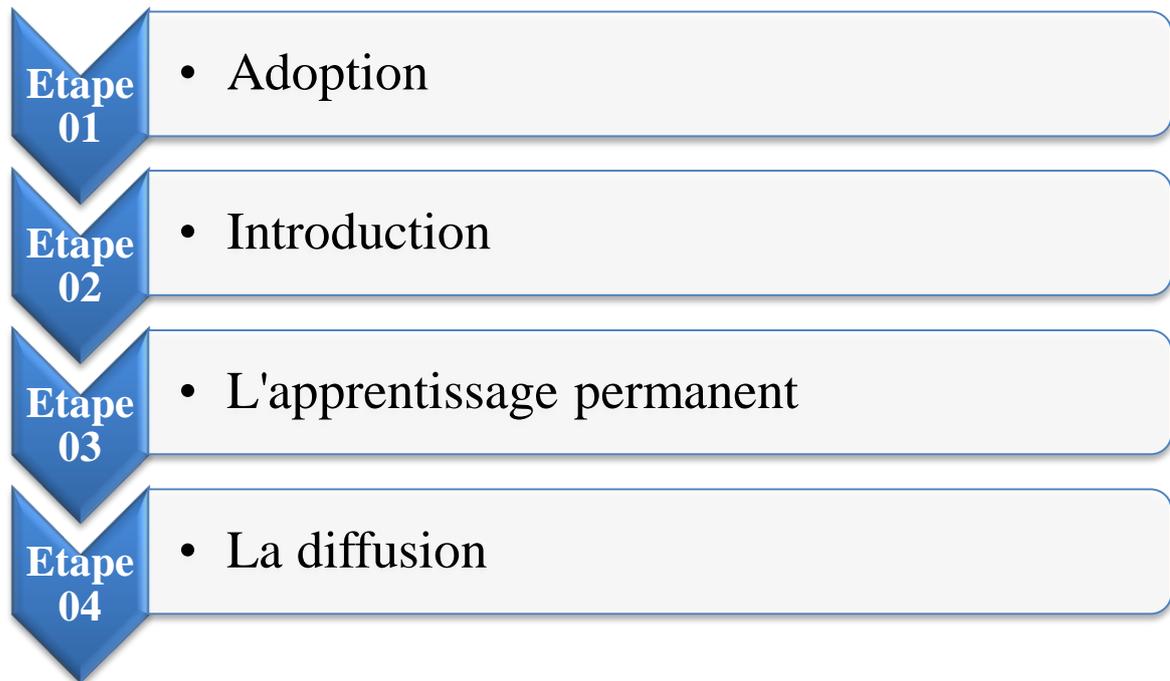
En effet, la Fonction RH est du fait du ralentissement de la croissance économique, du développement de la concurrence internationale et des mutations technologiques.

1-2- L'intégration des TIC aux différentes composantes de GRH

Comme toutes les autres fonctions de l'entreprise la fonction ressources humaines intègre les technologies de l'information et de la communication et créant de fait la e-GRH.

1-2-1- Les étapes de l'intégration des TIC

Vouloir intégrer les TIC dans un programme quelconque dans une perspective constructivisme, c'est donc entrer dans une problématique et une dynamique de changement. C'est un processus qu'il faut amorcer et qui comporte des phases qui va de l'adoption de la technologie de l'information jusqu'à leurs diffusion dans les entreprises. Certains paramètres doivent être pris en considération et certaines étapes doivent être respectées.

Figure n° 2 : Le processus de la mise en œuvre des TIC

Source : Réalisé par nous même d'après S. SCOTT MORTON Michael

1-2-1-1- Etape d'adoption

Il est reconnu que la décision d'adopter tel ou tel technologie par une organisation est réservé pour le sommet, c'est-à-dire à la direction générale, car cette décision représente un grand pas qu'il faut entreprendre avec prudence.

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

Plusieurs études de terrain, comme celle de BOULOC Pierre, ont montré dans les grandes sociétés, la nécessité de prendre des décisions favorables sur l'adoption des technologies de l'information, dans le but d'avoir un point d'avances sur les concurrents, « Si une bonne utilisation des technologies de l'information apportera aux domaines de l'entreprise où elles ont une utilité, un avantage concurrentiel évident , à l'inverse une

mauvaise maîtrise de la démarche la condamnera inévitablement à une dérive de ses investissements, desservant ainsi son objectif stratégique ». ⁶⁷

L'adoption de ces technologies exige certains points qui font que ces dernières soient avantageuses. Il s'agit de commencer par une première position pour en acquérir une compréhension suffisante. Dans son enquête, Schein (1989) a abordé le point de vue des directeurs généraux à l'égard des technologies à adopter. A cet égard, presque la moitié d'entre eux en connaissent toutes les potentialités. La direction générale doit être à jour en ce qui concerne le management des technologies notamment la manière de prise de décision au cours de la phase d'adoption.

1-2-1-2- Etape d'introduction

La phase de l'introduction met en évidence que, pour démarrer avec réussite, l'entreprise a besoin de se renforcer, recycler et de former de manière temporaire son personnel.

Néanmoins, dans plusieurs cas, les managers ont une autre idée qui fait que le renforcement du personnel supplémentaire pour une opération, sera difficile à supprimer lorsque l'opération commencera à prendre de la vitesse*. L'augmentation des effectifs admet au contraire qu'un démarrage représente une expérience très complexe et difficile qui exige du personnel en plus.

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

1-2-1-3- Etape d'apprentissage permanent

Cette phase explique un phénomène d'une grande importance, il s'agit de l'apprentissage que chaque entreprise manifeste pour le réaliser tout en maintenant la pente de sa courbe. Ce phénomène permet la résolution de la majorité des problèmes d'installations de façon continue et ainsi l'adaptation permanente de la nouvelle technologie.

L'apprentissage apparaît dans la maîtrise des modifications et les changements survenus dans le fonctionnement des technologies nouvelles, comme par exemple dans les grandes

⁶⁷BOULOC Pierre, Les NTIC comment en tirer profit ? exemples dans l'agroalimentaire, Paris, 2003, p.31.

* C'est une démarche qui paraît difficile concernant la sécurité de l'emploi ou bien les dispositions qu'on a pu prendre en matière de formation.

entreprises où les modifications augmentent de jour au jour, il sera évident de contribuer à une réaction et adaptation plus rapide dans le but d'accroître l'intensité de la valeur ajoutée.

1-2-1-4- Etape de diffusion

Il s'agit de la période d'essayage de la technologie prévu, entre temps on observe des dissimilitudes dans le succès de cette diffusion entre les firmes comme l'ont signalé plusieurs chercheurs, parmi eux Buzzard et Lewis, concernant la diffusion des technologies nouvelles⁶⁸. en effet, la première remarque que l'un des difficultés rencontrées par la plupart des entreprises est le mal qu'elles doivent se donner pour que le succès soit partagé, quant au deuxième, il insiste sur la crainte et la résistance à la mise en place d'un système analogue.

Cette étape est pleine de risques. En effet il existe d'autres inconvénients qui pourraient être induits lors de l'utilisation de ces technologies, comme le lancement d'une nouvelle équipe chargée de la réalisation de cette mission (diffusion), et que ces nouveaux utilisateurs ne comprenaient pas les opérations de la même façon que les premiers, ils doivent alors apprendre le fonctionnement du système.

Il apparait clairement qu'une diffusion réussie des nouvelles technologies exige une représentation comprenant les objectifs et les schémas tracés par l'organisation. Ainsi, le succès de la mise en place de cette diffusion, qui doit être efficients, s'explique par la qualité du management.

1-2-2- Les limites de l'intégration des TIC

L'impact des TIC sur l'organisation de l'entreprise est radical. Aujourd'hui, il devient important pour les dirigeants d'entreprises de prendre conscience des difficultés liées à la mise en place d'un projet TIC. L'entreprise doit donc s'y préparer structurellement et psychologiquement.

1-2-2-1- Transmission des connaissances et des savoirs

Le transfert des connaissances se définit comme « le transport d'une connaissance d'un endroit, d'une personne, d'une propriété,... etc. à une autre »⁶⁹. Ce processus se compose de deux parties : une source qui détient la connaissance et le récepteur qui la conçoit.

⁶⁸ S. SCOTT MORTON Micheal, *l'entreprise compétitive au futur*, édition d'organisation, Paris1995, P 344.

⁶⁹ Amélie NOTAIS, *le transfert de connaissances intra-organisationnel : une approche par le mouvement de mobilité interne*, thèse de doctorat, université François-Rabelais de Tours, Octobre 2009, p.113.

L'intérêt des technologies de l'information et de la communication (TIC) est de transformer et transférer les savoirs et les connaissances et assurer ainsi sa diffusion à l'ensemble de l'organisation.

Il est indispensable que le savoir se distribue dans l'entreprise de façon quasi instantanée et en temps réel pour transférer les qualifications et les aptitudes des anciens collaborateurs aux nouveaux recrutés, mais ce qui nous constatons aujourd'hui la transférabilité est limitée aussi bien dans le temps que dans l'espace.

1-2-2-2- La sécurité des systèmes d'informations

Le recours aux TIC a accru les performances des systèmes d'information mais aussi leur vulnérabilité, il s'agit de problèmes liés à la sécurisation de l'information. En effet, gérer la sécurité c'est pouvoir l'évaluer à l'aide d'indicateurs dont les principaux sont : la disponibilité des informations et des fonctionnalités, la confidentialité et la traçabilité des opérations effectuées sur le système.

la sécurité des systèmes d'information (SSI) comme étant l'ensemble des moyens techniques, organisationnels, juridiques et humains nécessaire et mis en place pour conserver, rétablir, et garantir la sécurité du système d'information.

1-2-2-3- Le matériel et les coûts d'investissements

D'une manière générale, les limites matérielles résident dans la puissance des machines ; les réseaux en raison du coût d'investissement ; les images et les sons. Etant donné que les échanges de biens des TIC sont internationaux, leurs prix ne devraient pas connaître de grandes variations dans les différentes entreprises. Portant, les éléments issus des comparaisons internationales aboutissent au constat inverse.

Durant la plus grande part des années 90, les entreprises des États-Unis et du Canada ont bénéficié de coûts d'investissement dans les technologies de l'information bien moindres que leurs homologues européennes et japonaises (OCDE, 2001). Il est possible que les coûts élevés de ces TIC en Europe et au Japon aient eu un effet limitatif sur les investissements effectués dans ces régions.

Les obstacles aux échanges peuvent expliquer en partie les différentiels de coût. Les prix plus élevés de certains pays peuvent aussi être associés à un manque de concurrence intérieure. En outre le coût du matériel influence sur la situation financière de l'entreprise. Cette dernière limite son utilisation des NTIC.

1-3- Les TIC et la transformation de la Fonction RH

Lorsque l'on parle de Ressources Humaines, on entend bien souvent recrutement, formation, GPEC...etc.

Les changements technologiques forcent les entreprises à modifier l'ensemble de ses besoins, les pratiques de la Fonction RH suit le même mouvement, c'est-à-dire les besoins en recrutement, formation varient en fonction des évolutions technologiques.

1-3-1- Les TIC et la Fonction « Recrutement »

La gestion des ressources humaines confère à la pratique du recrutement une importance capitale : celle-ci va déterminer en partie la réussite ou l'échec à long terme de l'entreprise.

Selon Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Peretti, Alis et chevalier (2001), « le recrutement est une activité qui vise à pourvoir des postes offertes et vacants dans une organisation. Cette activité implique l'établissement d'une procédure permettant à l'organisation de faire en sorte d'attirer un nombre suffisant de candidatures possédant des qualifications et de la motivation face au poste offert.⁷⁰ »

L'acte de recruter consiste donc à chercher et à trouver le candidat qui s'approche au plus près du profil recherché et donc du poste à pourvoir. Un recrutement est jugé réussi après une certaine période d'activité sur le poste.

1-3-1-1- L'implication des TIC dans le recrutement (E-Recrutement)

Aujourd'hui, Internet a pris une place importante dans les processus de recrutement. Connu par la suite sous l'appellation d'E-recrutement, Rechercher, rencontrer des candidats, gérer leur embauche, traiter les demandes spontanées...via Internet.

Donc, le « e-recrutement » désignera le recrutement qui utilise d'une manière ou d'une autre les technologies de l'information et de la communication : Internet, Intranet ou Extranet

1-3-1-2-L'impact des TIC sur le recrutement

A) Les opportunités offertes par les TIC

- **Le coût et le temps**

La mise en forme et le placement d'annonce sur Internet est beaucoup moins coûteux que dans la plupart des médias traditionnels. En effet, l'automatisation de la procédure de recrutement ne coûte presque rien, permet donc de réaliser certaines économies.

⁷⁰ Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Peretti, Alis et chevalier, «Gestion des ressources humaines». Ed. de boeck, 2001.P227

Contrairement aux annonces imprimées, sur Internet la facturation n'est pas tributaire du nombre de lignes. On peut donc y inclure plus d'informations.

Le recrutement par Internet est également avantageux en terme de longueur des annonces. C'est un système flexible, proactif et opérationnel vingt-quatre heures sur vingt-quatre sept jours sur sept.

- **L'accélération du processus de recrutement**

Les technologies de l'information et de la communication, Internet en tête permet de diffuser rapidement des offres accessibles en permanence (jour/nuit) et de diminuer les délais de recrutement, avec une réactivité quasi en flux tendu.

- **Une communication plus détaillée et internationale :**

L'annonce peut être lue en temps réel de n'importe quel point du globe et l'entreprise peut l'exposer sur son site à l'intérieur, ainsi ses spécificités, ce qui est impossible dans une présentation presse classique...L'autre avantage de l'outil vient du fait que cette communication n'a pas de front ; les entreprises peuvent donc envisager l'internationalisation de leur recrutement.

B) Les limites de « e-recrutement »

Comme il y a des avantages de « e-recrutement », il existe également des inconvénients⁷¹ :

- Le « e-recrutement » ne concerne pas l'ensemble de la population, nombreux n'utilisent pas Internet ou n'ont pas accès au haut débit. Parfois même, vous risquez de recevoir des candidatures en double exemplaire.

- Respecter des formats (taille de fichier formats de fichiers...) dans l'envoi de candidatures, ce qui oblige à posséder un minimum de compétence avec l'outil informatique ce qui n'est pas accessible encore à tous.

- Les Virus et Spam ont forcé les compagnies et personnes individuelles de mettre en place des filtres e-mail de plus en plus raffinés.

- La disparition de la lettre manuscrite : cette approche empêche l'usage de la graphologie, mais rien n'empêche d'envisager d'autres modes de sélection lors des entretiens.

⁷¹ HOUHOU Okba, « une approche basée agent pour le E-recrutement », Mémoire de Magistre en informatique, option Intelligence artificielle et systèmes distribués, Université Mohamed Khider-BISKRA, 2010, P6.

1-3-2- Les TIC et la fonction « Formation »**1-3-2-1- Le rôle des TIC dans développement de la formation**

L'e-formation connue également sous la nomination du e-learning, recouvre l'ensemble des formules d'apprentissage assisté par ordinateur conçues pour être utilisées sur un réseau Internet, Intranet ou Extranet.

Elle peut se définir comme un processus d'enseignement effectué par l'intermédiaire de tous médias électroniques en réseau. L'e-formation peut être organisée de manière synchrone (en temps réel) dans une salle de cours avec ordinateurs en réseau, à partir d'une plate-forme de formation, en classe virtuelle, en vidéoconférence, à distance avec des didacticiels, des CD-Rom et des bases de documents en ligne, avec réunion téléphonique, par échanges de courrier électronique et documents numérisés.

L'e-formation ou « e-learning » est domaine révolutionnaire, un changement dans le champ de l'apprentissage. Depuis son apparition dans les entreprises, s'intègre naturellement dans les activités de la E-GRH.

1-3-2-2-L' Impacts des TIC sur la formation**a) Pour l'entreprise**

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

➤ Réduire les coûts de la formation

L'e-formation permet de réduire le coût global de la formation et cela à partir de diminution de certains coûts associés à la formation, comme les frais de déplacement et d'hébergement (plus besoin de dépenser des sommes considérables pour le personnel de formation); rentabilisation des applications qui sont partagées par un plus grand nombre d'apprenants.

L'e-learning permet également de favoriser l'auto formation ou la formation en ligne du salarié de façon à concentrer l'apport du formateur aux domaines à plus forte valeur ajoutée (partage d'expériences, de vécus...).

➤ **Améliorer son image**

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

b) Pour l'apprenant

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

- ✓ Elle est plus facilement accessible, l'apprenant pouvant se former au travail, à la maison ou de n'importe quel endroit disposant d'un accès internet ;
- ✓ Son administration est plus flexible, le salarié pouvant se former quand il le souhaite sans avoir de contraintes horaires ;
- ✓ Elle est plus facilement adaptable aux besoins spécifiques de chacun en tenant compte le niveau et le rythme d'apprentissage de l'apprenant, grâce à l'interactivité de l'outil informatique;
- ✓ Le traitement immédiat de données fournies par les apprenants pour leur permettre de réintroduire des résultats dans leur réflexion (feed-back).

c) Pour le formateur

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

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

1-3-3) Les TIC et la gestion des compétences

De nombreuses expressions sont utilisées pour parler de gestion des compétences telles que gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, gestion des compétences, management des compétences, modèle de la compétence, logique compétence. Très souvent appelée GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) s'apparente à une gestion de tous les types de mobilité dans l'organisation, Elle permet à l'entreprise d'identifier et d'adapter les compétences des ressources humaines à ses propres besoins et si possible aux attentes des salariés.

1-3-3-1- Intégration des TIC dans la les pratiques de GPEC

La Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences n'échappe pas à la règle de l'informatisation. Elle est très souvent informatisée dans des PGI RH (Progiciel de gestion intégré en Ressources Humaines). Les outils technologiques relatifs à la gestion des compétences, ont pour les objectifs suivants :

- De faciliter le travail de recherche d'une personne, appartenant au personnel ou présente dans le fichier des candidats, qui posséderait le profil recherché pour pouvoir un poste ;
- De définir les caractéristiques d'une offre, externe ou interne, pour un rappel à candidature sur un poste vacant ;
- De mesurer les écarts entre les compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe ;
- De préparer les entretiens d'évaluations en positionnement ces écarts ;
- De préparer le plan de formation par rapport aux écarts à combler.

1-3-3-2- Impact des TIC sur GPEC

Les technologies de l'information et de la communication font évoluer les pratiques de gestion des compétences. Un outil de e-RH appliqué à la GPEC doit permettre de saisir une information, c'est-à-dire codifier celle-ci sous une forme particulière qui permettra ensuite son stockage, seconde fonction de cet outil. Le stockage revient à garder l'information dans un lieu spécifique pour un usage futur. Les supports informatiques sont en constante évolution de ce point de vue-là.

Ensuite, il vise également à traiter l'information en créant de nouvelles informations à partir de données existantes à l'aide d'opérations de tri, de calculs, de regroupements etc. Les informations devront être ensuite restituées et de façon à être compréhensible par le destinataire de l'information. Pour finir, il vise à communiquer, à déplacer l'information d'un endroit à un autre.

Section II : Les TIC dans Fonction RH**2-1- La Fonction RH a l'ère des TIC**

La Fonction Ressources Humaines comme évoqué précédemment, a connu d'importantes mutations depuis son apparition, telle qu'on la connaît aujourd'hui, n'a plus rien à voir avec ce qu'elle était à ses débuts et n'a rien à voir avec ce qu'elle sera dans quelques années.

2-1-1- Définitions des concepts clés**2-1-1-1- Définition de la (E-GRH)**

La gestion des ressources humaines électronique est apparue à la fin des années 90 aux Etats-Unis. Elle désigne tout ce que les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent apporter à la gestion des ressources humaines.

Elle fait appel à des technologies aussi diverses qu'Internet, l'intranet, les bases de données et les systèmes d'informations visant à gérer les ressources humaines.

L'intégration de tous ces outils technologiques passe donc par un Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) qui impact fortement l'organisation des ressources humaines, permettant notamment le développement à l'international des entreprises, et incitant la Fonction RH à accompagner les collaborateurs dans un contexte de changement organisationnel représenté entre autres par l'émergence d'outils électroniques collaboratifs.

2-1-1-2- Définition du concept de l'e-RH

L'e-RH n'a pas de définition claire car son concept est encore récent. Sa restriction au simple champ des TIC est une erreur. Trois conditions sont nécessaires pour parler de l'e-RH :

➤ **Un recours aux TIC dans un projet global RH**

L'e-RH, c'est le recours aux NTIC dans un projet global RH. Nous entendons par global, le fait qu'une grande part des domaines RH est remaniée, adaptée ou transformée. Ainsi, ce recours aura un impact sur la gestion de processus RH et sur la relation de la fonction RH avec son environnement.

➤ **L'e-RH fait intervenir d'autres acteurs que la seule fonction RH**

L'information RH devient non seulement accessible à tous, mais elle est également traitée directement par tous, c'est-à-dire, l'e-RH fait partager l'information RH à l'ensemble de l'entreprise.

➤ **L'e-RH, c'est le recours à des nouveaux modes d'organisation pour gérer les processus RH**

C'est l'évolution des modes de fonctionnement permis par l'e-RH qui rend nécessaire de nouvelles organisations RH. L'e-RH donne donc la possibilité de travailler différemment.

A partir de ces éléments, on peut définir l'e-RH comme un mode de fonctionnement globale de l'entreprise autour de la gestion de processus RH. Il s'agit du partage de l'information RH et son traitement au prix d'une organisation nouvelle de ressources humaines⁷².

L'e-RH est le recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC) pour optimiser les processus RH sur les étapes qui caractérisent la vie d'un salarié : recrutement, gestion sociale (congés, dépenses sociales...), paie, gestion des compétences (carrière, formation), départ du salarié, retraite.

2-1-2- Informatisation du domaine des ressources humaines (E-RH)

2-1-2-1- L'administration du personnel

« L'administration du personnel fait référence aux tâches qui concernent à la fois l'application et le suivi des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles, mais aussi la mise en œuvre et le suivi administratif de l'ensemble des décisions RH... »⁷³.

Elle concerne toutes les activités de gestion administrative de la vie du salarié, c'est à-dire aussi bien son contrat de travail que l'édition de son bulletin de paye, les déclarations fiscales, la gestion des congés et des heures supplémentaires. Initialement réalisées manuellement, toutes ces activités sont désormais informatisées, et même parfois externalisées.

⁷²Equipes RH, acteurs de la str@tégie : L'e-RH, mode ou révolution ?, P67, 68.

⁷³ Cécile DEJOUX in Claude Blanche ALLÈGRE. et Anne Elisabeth ANDRÉASSIAN., Gestion des ressources humaines : Valeur de l'immatériel, édition De Boeck, Bruxelles, 2008, P 67.

1-3-2-2- L'automatisation de la gestion administrative de la Fonction RH

La mise en place d'un système d'information ressources humaines en associant des outils tels que (workflow, Groupware, Internet, Intranet, extranet...etc.) peut permettre d'obtenir des gains de productivité importants. Mais aussi de permettre aux personnel de se libérer des aspects administratives afin qu'il puisse consacrer leur temps a des aspects de gestion stratégique.

La recherche, l'enregistrement, le stockage, la transmission et l'édition des données correspondant à des taches administratives sont facilitées par l'utilisation des systèmes d'informations. Ils permettent une simplification des taches, une économie de temps, une diminution des déplacements, la suppression de certains documents (papiers) et le rappel automatique des échéances, ce qui génère une meilleure organisation du travail, une augmentation de la productivité et une diminution des coûts⁷⁴.

Parmi les tâches administratives, deux d'entre elles sont particulièrement allégées par l'utilisation d'un système d'information : les fichiers du personnel et la paie⁷⁵.

a) Les fichiers du personnel

L'informatisation des fichiers du personnel a fourni une aide précieuse pour la gestion administrative et favorisé le développement de nouvelles méthodes en GRH. Il existe plusieurs sortes de fichiers relatifs au personnel. Le principal est obligatoire et collectif. Il s'agit du registre unique du personnel dans lequel sont recensés par ordre chronologique d'entrée l'ensemble des salariés d'un établissement, avec la date de leur embauche, leurs noms et prénoms, la nature de leur contrat, etc. ce registre peut être consulté par les délégués du personnel et par l'inspecteur du travail.

D'autres sont individuels et suivent le salarié durant toute la période de son emploi dans l'entreprise. Ce fichier recense toutes les informations concernant le salarié dans sa vie professionnelle : données personnelles (identification, CV), rémunération, évaluation et tous les événements qui jalonnent son activité.

b) Les logiciels de paie

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

⁷⁴Claude Blanche *ALLÈGRE. et Anne Elisabeth ANDRÉASSIAN.*, Gestion des ressources humaines : Valeur de l'immatériel, édition De Boeck, Bruxelles, 2008, P 67.

⁷⁵Ibid, P67, 68.

ancienne, c'est-à-dire c'est par la paie que l'informatisation de la GRH a commencé dans les entreprises.

Le traitement de paie, du fait de son caractère répétitif et complexe, se prête particulièrement à l'utilisation d'un SI. Il existe de nombreux logiciels de paie qui incluent des extensions vers la base de données du personnel et l'aide à la documentation sociale et fiscale, ainsi que des liens avec les autres services concernés de l'entreprise.

c) Les tâches administratives associées aux autres fonctions

L'ensemble des tâches administratives pouvant aussi être gérées par un Système d'information sont :

- ✓ La prospection, recrutement (traitement de la correspondance, des entretiens, tests...);
- ✓ L'embauche (contrat de travail...);
- ✓ Le calcul des salaires, primes, paie;
- ✓ Le fichier du personnel;
- ✓ La déclaration obligatoires (sociales, fiscales);
- ✓ Les relations sociales (communication à caractère légal ou facultatif);
- ✓ Le licenciement, départs, retraite;

Après avoir présenté la Fonction RH et son évolution à l'ère de la technologie fait évoluer la, nous tenterons à travers la deuxième section d'aborder l'impact des Tic sur la fonction

2-2- La démarche d'informatisation des ressources humaines

« L'informatisation sert à faire progresser et améliorer les pratiques de gestion (dans tous les domaines). Elle ne peut donc se limiter à une simple automatisation d'un existant manuel, car cela reviendrait à se placer dans une optique immobiliste. L'informatisation ne doit pas figer l'existant. L'analyse des besoins doit dégager des objectifs d'amélioration des procédures de gestion (amélioration de l'existant, Ajout de nouvelles tâches, etc. ...) »⁷⁶.

A ce propos, l'adoption d'une telle démarche est relativement complexe, pour aider les utilisateurs futurs et les informaticiens, elles comportent toutes les étapes similaires et suivent

⁷⁶Patrick Gilbert, Informatisation de la GRH, IAE de Paris, 2006, p8

des processus de raisonnement semblables. Gilbert P. propose une démarche s'appuie sur une succession des étapes, à savoir⁷⁷ :

4-1- Analyse de la demande et formulation de l'objectif

Il s'agit de poser le problème à l'origine de la décision d'informatiser et de délimiter l'application projetée. L'analyse de la demande vise à replacer celle-ci dans une perspective généralement plus large que l'était l'expression initiale d'un «besoin d'application informatique». L'expression de la demande ne se concrétise pas sans phénomène déclencheur. Elle prend place à l'intérieur d'un cadre défini préalablement (politique de gestion du personnel, orientations et choix stratégiques de l'entreprise) et qu'il importe de cerner précisément pour assurer la réussite du projet. Dès l'issue de cette étape, il importe d'entreprendre la sensibilisation des futurs utilisateurs du système d'information en gestation.

4-2- Etude de l'existant

L'étude de l'existant consiste en l'identification et le recensement des informations et procédures utiles à la compréhension du système d'information Ressources Humaines tout en tenant compte des modifications que veut y introduire le demandeur. Globalement, il s'agit:

- D'une analyse du travail: qu'est-ce qui est fait? comment est-ce fait? par qui?
- D'un diagnostic permettant d'identifier les facteurs susceptibles de faciliter ou de perturber le projet (exemple, attitude de défiance envers l'informatique: «Les ordinateurs ça ne marche jamais...»).
- La connaissance de l'existant informatique au niveau du matériel, des logiciels et des compétences informatiques des futurs utilisateurs.

4-3- Définition des axes d'améliorations et formulation des besoins

L'analyse de l'existant conduit à porter des critiques sur les plans de l'efficacité administrative, de la qualité et de la fiabilité de l'information produite. Au sens le plus large, les besoins peuvent être définis comme résultant d'un écart entre ce qui est (étude de l'existant) et ce qui devrait être (analyse de la demande). On ne parle pas encore, par exemple, d'un besoin en logiciel de gestion des carrières – ce qui serait une confusion entre besoin et moyen – mais plutôt d'un besoin d'amélioration de la maîtrise de la mobilité interne du personnel par une meilleure connaissance des individus et des postes.

⁷⁷Ibid, pp. 8-11.

4-4- Mise en forme du projet - Cahier des charges

À ce stade du projet, on confirme si l'application informatique envisagée est possible techniquement et est souhaitable économiquement et socialement (coûts d'achat, coûts de formation, coûts d'utilisation, coûts d'adaptation de l'organisation, gains de gestion, tant d'un point de vue financier que d'un point de vue social). Dans l'affirmative, la solution est alors mise en forme dans ses grandes lignes et soumise pour décision à l'autorité compétente. Plusieurs scénarios peuvent être envisagés (acquisition d'un logiciel, développement spécifique, service bureau...). Un cahier des charges est alors établi.

Le cahier des charges est un document dans lequel le responsable du domaine concerné (DRH ou responsable du domaine concerné) indique les fonctions de gestion à informatiser et précise les conditions de réalisation. En cas d'appel d'offres, il aide à rechercher les meilleurs partenaires. En interne, il établit et fonde les rapports entre les informaticiens et la direction concernée. La structure type d'un cahier des charges reprend:

- Les attentes et le contexte du projet, la référence à des projets antérieurs ou connexes ;
- La nature et le volume des informations à traiter ;
- Les objectifs généraux à atteindre (en terme de résultats opérationnels) ;
- La définition des critères de performance ;
- Les acteurs concernés ;
- L'organisation du projet en étapes (échancier) ;
- L'enveloppe budgétaire prévisionnelle (ne pas la faire apparaître en cas d'appel d'offres) ;
- Les contraintes spécifiques, en particulier les caractéristiques du système informatique existant (matériel de base, logiciels de base, système d'exploitation, etc.).

Il convient en outre d'ajouter, en cas d'appel d'offres:

- les clauses juridiques ;
- les pénalités de retard ;
- les principaux critères de choix ;
- les exigences en matière de formation du personnel ;
- et, bien entendu, les délais.

4-5- Implantation de l'application retenue

À cette étape-ci, il s'agit dans un premier temps de sélectionner la prestation la plus satisfaisante par rapport aux exigences du cahier des charges, puis à accompagner sa mise en œuvre. Selon les enjeux et l'importance du projet, le choix du fournisseur et des produits et services est plus ou moins élaboré, par exemple:

- Réponse à l'appel d'offres comportant le renseignement d'un questionnaire détaillé ;
- Démonstrations ;
- Visites chez des utilisateurs ;
- Essai sur un jeu de données de l'entreprise, voire prêt de l'application à l'utilisateur ;
- Négociation commerciale (prix, délais, conditions d'assistance à l'utilisateur, d'exploitation et de maintenance).

La maîtrise de la formation des utilisateurs, fréquents ou occasionnels, directs et indirects, revêt une importance capitale au sein de la démarche d'informatisation, surtout lorsqu'elle porte sur un outil dont l'utilisation est étendue à de nombreux individus (saisie décentralisée de variables de paie, gestion des congés et absences en workflow...). C'est en effet à cause de lacunes en la matière que l'on peut constater une sous-utilisation des investissements réalisés.

4-6- Evaluation de la démarche et de ses effets

Enfin, la démarche ne serait pas complète, si l'on ne cherchait à évaluer, d'une part, comment les différentes activités du projet d'informatisation se sont nouées entre elles (notamment respect de l'échéancier et du budget) et, d'autre part, quels ont été les apports effectifs de la solution informatique retenue (usage de la technologie, impacts organisationnels et humains, satisfaction générale, retombées économiques...), compte tenu de l'objectif initial.

Dans les faits, l'évaluation des effets de l'implantation informatique n'est pas une pratique courante dans les entreprises. C'est une opération qui suppose du temps, des ressources et une méthode. Mais, si l'on admet que les solutions informatiques ne peuvent être que provisoires et que l'évaluation est le préalable à toute nouvelle informatisation, comment pourrait-on durablement s'en passer?

2-3- L'apport des TIC sur la Fonction RH

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) induisent une transfiguration des notions de temps et d'espace. Elles ont globalement une influence sur

- L'accès à l'information ;
- La décentralisation de l'information ;
- La hiérarchie ;
- Le travail collaboratif et compétence collective.

2-2-1- L'accessibilité à l'information

Les TIC transforment la plupart des entreprises en réseau. Les salariés travaillent dans une logique de coopération, les uns avec les autres via un réseau informatique. Ceci va voir deux effets :

- Certaines personnes occupant des bureaux voisines vont communiquer via le réseau comme ci elles étaient éloignées.
- D'autres travaillent dans des sites éloignés vont se trouver rapprochées grâce d'une communication rapide.

Autres effet à souligner, les TIC relient de façon transverse tous les salariés d'une entreprise et éliminent les barrières entre direction et ses divisions. Elles constituent un puissant vecteur de communication au sein de l'entreprise. Les salariés peuvent avoir accès aux informations en temps réel dont ils ont besoin.

L'un des impacts le plus visible est sans aucun doute le fait que l'information longtemps à été monopolisée par certaines structures, se trouve aujourd'hui diffusée à travers toute l'entreprise (la transparence de l'information). L'effet de réseau permet à l'entreprise de s'ouvrir à l'extérieur, c'est la notion d'entreprise étendue.

2-2-2- la décentralisation de l'information

L'information doit être diffusée à travers toute l'entreprise. Le responsable RH d'une entreprise peut en temps réel à partir de son bureau par une requête obtenir un tableau des effectifs des principales structures de l'entreprise ou consulter la rémunération moyenne d'une catégorie de personnel d'une certaine structure. Les mêmes transactions peuvent être réalisées par un responsable de finance et comptabilité pour la partie du personnel qu'il lui concerne.

Ce responsable peut lancer une requête lui permettant de comparer les rémunérations pratiquées dans sa structure à celle de l'année précédente. De même, le responsable de la sûreté interne avec un clic peut connaître le nombre de l'effectif qu'il gère.

Ce partage de la fonction entre les différents responsables crée une approche transverse de la fonction qui permet d'accéder aux mêmes informations, de lancer des traitements, de produire des états sans passer par les titulaires originaux de la fonction. Cela se traduit par un développement de la coopération entre structures, fonctions et par aussi une meilleure réactivité globale.

2-2-3- l'émergence du travail collaboratif et la compétence collective

Les TIC présentent l'opportunité d'initier de nouvelles pratiques de travail, plus collectives. Elles permettent de nouvelles relations à l'espace et au temps.

Avec les TIC, les salariés communiquent et partagent des informations sans contraintes de temps et de lieu, même celle-ci sont partagées entre l'ensemble des fonctions de l'entreprise. C'est le passage d'une structure pyramidale à celle en réseau, où chacun est un acteur plus responsable et plus autonome. Chacun prend l'habitude de chercher l'information dont il a besoin.

Les TIC facilitent ainsi la mise en œuvre du concept de compétence collective, parce que les salariés communiquent et coopèrent en direct, les uns avec les autres et s'enrichissent mutuellement de la compétence des autres. La compétence collective naît de l'interaction des individus les uns avec les autres et avec leur connaissance et savoirs différenciés, en focalisant sur un objectif commun.

Les salariés de telle organisation doivent avoir un esprit de partage, car cela va favoriser l'émergence d'une compétence collective qui aura un impact sur l'organisation du travail (partage des connaissances favorisent la polyvalence, la stratégie d'alliances, mais aussi le renforcement des comportements professionnels) et sur le style de management qui peut accélérer ou freiner cette émergence. L'existence de telle compétence collective favorise aussi la complémentarité et l'interdépendance. Dans les grandes entreprises le développement des compétences collectives est stratégique.

2-2-4- le nouveau rôle de la hiérarchie

Avec l'utilisation des technologies de réseaux notamment (Internet, Intranet, Extranet) les informations sont devenues accessibles par tous et en même temps, sans l'existence d'une tierce personne. Cela peut remettre en cause le pouvoir hiérarchique. Car les managers dont le pouvoir qu'ils ont ainsi les informations qu'ils détiennent vont être changées. Le manager ne peut plus jouer le rôle exclusif de diffuser l'information, de prendre des décisions individuellement, mais doit être en mesure de faire participer ses collaborateurs.

Un SIRH moderne peut remettre en cause tout le système de pouvoir au sein de l'entreprise. Un système RH cloisonné qui a longtemps perduré, peut disparaître devant les possibilités de transparences offertes par les nouvelles technologies.

A titre exemple, le responsable de la formation qui doit élaborer le plan de formation de l'année à venir n'a pas plus besoin de solliciter chaque responsable hiérarchique pour récupérer les besoins de formation. Il accède directement à la partie des entretiens de progrès qui lui concernant.

Conclusion du chapitre

Dans ce chapitre nous avons essayé de présenter la Fonction Ressources Humaines (FRH), à savoir : sa définition, les évolutions de cette fonction par les différents courants de la théorie des organisations.

En ce qui concerne l'intégration des Technologies de l'information et de la communication (TIC) aux différentes Composantes de la fonction RH, nous avons tenté de présenter les différentes étapes et limites de l'intégration des TIC. Nous avons aussi montré les transformations de la fonction ressources humaines engendrés par l'introduction de ces technologies aux différentes composantes de GRH.

Dans la deuxième section, nous avons tenté de présenter la FRH à l'ère des TIC, à savoir : L'E-GRH, l'E-RH et l'informatisation de la fonction RH. Nous avons abordé la démarche d'informatisation des ressources humaines et nous avons vu quel a été l'impact des TIC sur la fonction ressources humaines.

Conclusion de la partie I

L'investigation nous a permis de comprendre et clarifier quelques concepts clés de la question des technologies de l'information et de la communication (TIC), même si elles induisent une connotation forte controversée dans la littérature, elles ont une influence certaine sur le mode de fonctionnement, particulièrement celui de la gestion des ressources humaines, car elles permettent un meilleur accès aux informations et facilitent le partage de ces informations à l'ensemble du personnel de l'entreprise. Grace donc aux possibilités technologiques offerts par les TIC, il est possible de collecter, capitaliser et transmettre l'ensemble des connaissances disponibles dans l'entreprise.

La prochaine partie nous permettra de déduire sur le terrain, l'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction ressources humaines (FRH)

PARTIE II : CADRE PRATIQUE

Introduction de la partie II

Dans le cadre de la mondialisation, l'environnement des entreprises est affecté de plus en plus, par l'introduction des technologies de l'information et de la communication, en effet l'utilisation de ces technologies connaît une véritable explosion dans les fonctions de l'entreprise en général, et dans la Fonction RH en particulier depuis quelques années.

Ces outils technologiques modifient considérablement le contexte dans lequel les politiques de Gestion des Ressources Humaines prennent place. Les entreprises algériennes sont en effet appelées à faire évoluer leur modes de fonctionnement traditionnels.

L'entreprise RTC / SONATRACH est l'une de ces entreprises qui est une société nationale spécialisée dans la recherche, la production, le transport, la transformation et la commercialisation des hydrocarbures, elle détient une place très importante sur l'échelle africain et mondial.

L'objectif de cette partie est double, d'une manière particulière c'est d'essayer d'apprécier l'impact des TIC sur la Fonction RH. Et d'une manière générale, c'est d'essayer de mettre l'accent sur l'efficacité d'un SIRH fondé sur les TIC qui peut rendre la Fonction RH plus performante.

Dans ce cadre, nous avons structuré cette partie de notre travail de recherche en deux chapitres. Le premier chapitre est consacré à la présentation de l'entreprise choisie et la méthodologie de la recherche. Il est articulé autour de deux sections. Dans la première section, nous allons présenter l'organisme sur lequel notre étude s'est portée. A cet effet, nous commencerons par une présentation générale du groupe SONATRACH et l'organisme où nous avons effectué notre stage pratique en particulier, il s'agit de la Région Transport Centre (RTC). Par la suite, nous présentons notre méthodologie de la recherche (les objectifs de l'enquête, le choix et répartition de l'échantillon, les méthodes et techniques de recueil des données et traitement statistique).

Dans le deuxième chapitre, nous présenterons nos résultats sur le niveau d'intégration des TIC dans l'entreprise dans la première section. Dans la deuxième section nous présenterons nos résultats l'impact des TIC sur la Fonction RH, ainsi nous aborderons les principales caractéristiques du SIRH au sein de l'entreprise RTC.

Chapitre III

PRESENTATION DE L'ORGANISME
D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE
DE LA RECHERCHE

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre a pour but de présenter les principaux éléments du cadre méthodologique en vue de répondre à notre objectif de recherche qui est l'appréciation de l'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la Fonction RH. Il est articulé autour de deux sections. Dans la première section nous allons présenter le group SONATRACH en général et l'organisme où nous avons effectué notre stage pratique en particulier, il s'agit de la Région Transport Centre (RTC). Et dans la deuxième section nous présentons notre démarche méthodologique de la recherche

Section I : Présentation de l'organisme d'accueil

1-1- Présentation de l'organisation de SONATRACH

1-1-1- La place de SONATRACH dans l'économie algérienne

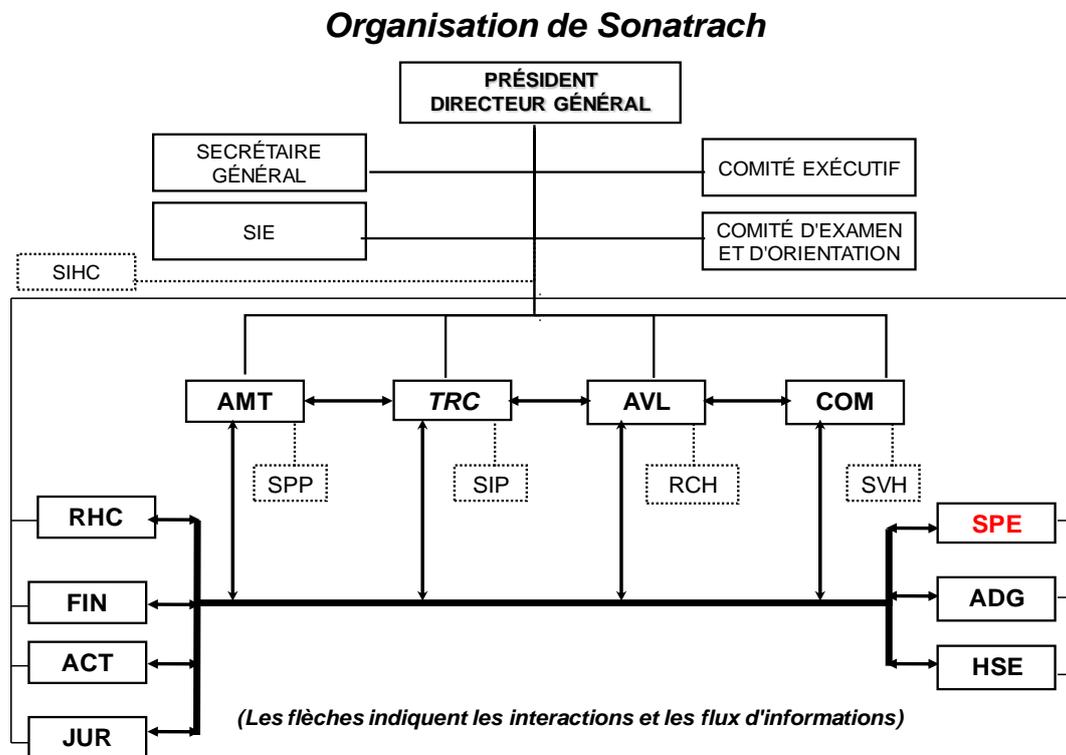
La **Société Nationale de Transport et de Commercialisation des Hydrocarbures**, SONATRACH est une société pour la recherche, la production, le transport, la transformation et la commercialisation des hydrocarbures (gazeux et liquide). Elle a été créée dans le but de couvrir à long terme, les besoins nationaux en hydrocarbures par le décret n°63-491 du 31/12/1963 ainsi que le financement et le développement de la nation par rapport en devises.

SONATRACH est au service de l'économie nationale depuis sa création en 1963. Elle a subi des changements et des réformes, en passant par l'extension sur l'ensemble des activités pétrolières, puis la nationalisation des hydrocarbures en 24 février 1971 et la restructuration en 1982 qui a vu la naissance de 17 entreprises autonomes. Par sa modernisation et sa valorisation des ressources humaines en 1992 la SONATRACH est devenue un groupe pétrolier international intégré.

SONATRACH est la première entreprise du continent africain. Elle est classée 12^{ème} parmi les compagnies pétrolières mondiales, 2^{ème} exportateur de GNL et de GPL et 3^{ème} exportateur de gaz naturel.

1-1-2- Organisation de la SONATRACH

Figure n° 3 : Organisation de SONATRACH



Source : document interne de SONATRACH

1.1.2.1. La direction Générale :

La direction générale est organisée comme suit :

Le président directeur générale est assisté dans l'exercice de ses fonctions d'un comité exécutif.

Le président directeur général est assisté d'un secrétaire général chargé d'apporter l'appui nécessaire dans le suivi et la cohérence du management du groupe. Le secrétaire général est secondé par deux directeurs d'études.

Le président directeur général est également assisté d'un chef de cabinet, de conseillers et de directeurs chargés du traitement et du suivi de dossiers spécifiques et à caractère stratégique.

Il est institué auprès du président directeur général un comité d'examen et d'orientation (CEO) ayant pour mission l'examen de dossiers et la formulation de recommandations.

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

1.1.2.2. Les structures opérationnelles :

Le Président Directeur Général supervise quatre (4) Vice-présidents chacun en charge d'un domaine d'activité stratégique.

A. La Division Amont (AMT) : L'Amont a en charge la recherche, l'exploitation et la production des hydrocarbures.

B. La Division Transport par Canalisations (TRC) :Le Transport des hydrocarbures liquides et gazeux par canalisations a en charge le développement, la gestion et l'exploitation du réseau de transport, de stockage, de livraison et de chargement des hydrocarbures.

C. La Division Aval (AVL) :L'Aval a en charge l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de développement et d'exploitation de l'aval pétrolier et gazier.

D. La Division Commerciale (COM) : La Commercialisation a en charge le management des opérations de vente et de shipping dont les actions sont menées en coopération avec les filiales telles que NAFTAL pour la distribution des produits pétroliers, SNTM HYPROC pour le transport maritime des hydrocarbures et COGIZ pour la commercialisation des gaz industriels.

1.1.2.3. Les structures fonctionnelles

Les structures fonctionnelles sont organisées en cinq directions coordination groupe et en quatre directions centrales :

- La Direction Coordination Groupe Ressources Humaines (RHU)
- La Direction Coordination Groupe Stratégie, Planification et Economie (SPE)
- Direction Coordination Groupe Finances (FIN)
- La Direction Coordination Groupe Activités Internationales (INT)
- La Direction Coordination Groupe Activités centrales (ATC)
- La Direction Centrale Audite Groupe (ADG)
- La Direction Centrale Juridique (JUR)
- La Direction Centrale Santé, Sécurité et environnement (Health, Safety&Environment) (HSE)
- La Direction Centrale Coordination Technique et Développement (TEC)
- Filiales et Participations en Algérie
- Filiales et Participations à l'étranger

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

1.2.1. Présentation de la Région Transport Centre (RTC):

La RTC est l'une des cinq directions régionales de transport par canalisations des hydrocarbures (TRC), et elle est rattachée directement à la division exploitation.

La DRGB gère également sous sa direction les stations de pompes suivantes :

- SP1 : station de pompage numéro 1 à DJAMAA (EL OUED) ;
- SP2 : station de pompage numéro 2 à BISKRA ;
- SP3 : station de pompage numéro 3 M'SILA ;
- SBM : station de pompage de BENI MENSOUR ;
- TR1 : terminal arrivé ALGER ;
- GG1 BOURDJ-MENAIL : terminal gaz ;
- GG1 SC3 : station de compression.

Situation géographique :

La DRGB est implanté dans la zone industrielle de la ville de Bejaia. Elle est située à 2 km au Sud-ouest de la ville de Bejaïa. Il est limité au Nord par une voie ferrique, au Sud par l'oued Soummam, à l'Est par le golf de Bejaïa et à l'Ouest par la route national.

On peut répartir sa superficie globale comme suit :

- Terminal « sud et nord » :
 - surface clôturé : 516.135 M² ;
 - surface couverte : 7.832 M² ;
 - surface occupée par les bacs : 43.688 M² ;
 - surface de stockage : 3.800 M².
- Port pétrolier :
 - surface clôturée : 19841 M² ;
 - surface couverte : 300 M².
- Foyer :
 - surface couverte : 1155 M².

Sa mission est d'assurer le transport, la réception, le stockage et la livraison des hydrocarbures. Elle doit veiller à harmoniser les opérations de livraison et le débit des canalisations, ceci dans un souci d'optimisation des délais et des couts.

1.2.2. Organigramme de la RTC (DRGB):

La région de transport par canalisation est ainsi organisée en :

1.2.2.1. Assistant de sûreté interne :

Veille à la sécurité des ouvrages de la région.

1.2.1.1. Chef de département sécurité HSE :

Il a pour mission la protection et la sauvegarde du patrimoine humain de la DRH et d'assurer le développement du transport des hydrocarbures, son rôle est la prévention, intervention et hygiène de l'environnement.

1.2.1.2. Le centre informatique :

Il regroupe les moyens d'exploitation et de développement des applications informatiques pour l'ensemble des régions de la division transport.

1.2.1.3. Sous-direction exploitation :

Elle chapeaute deux départements, elle est chargée de l'utilisation et l'exploitation des installations de transport du pétrole et de Gaz, elle comprend trois (03) ouvrages :

- ✓ Un ouvrage de transport du pétrole brut en condensat HAOUUD EL HAMRA et le port pétrolier (terminal) de Bejaia ;
- ✓ Un ouvrage de transport de Gaz entre HASSI RMEL et BORJ MENAIL ;
- ✓ Un ouvrage sur la raffinerie d'Alger.

a. Département d'exploitation liquide (EXL) :

C'est le département qui gère l'oléoduc et donc les produits (pétrole brut et condensat) transport via des stations de pompages.

b. Département d'exploitation Gaz (EXG) :

Il exploite de gazoduc, le terminal GAZ ainsi qu'une station de compression.

1.2.2.5 : Sous-direction technique :

Elle englobe quatre (04) département :

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

a. Département maintenance (MTN) :

La mission principale de ce département est de veiller au maintien en bon état des installations techniques de la région, c'est-à-dire, d'assurer la maintenance des équipements industriels tournants (pompe électronique, groupe diesel, turbines).

b. Département protection ouvrage (PTO) :

Il a pour mission la protection des ouvrages contre les actions humaines malveillantes volontaires ou involontaires, liées à des erreurs de manipulations (effet de marteau, travaux publics, ...), et actions de nature (glissement de terrains, inondations,...).

Un ouvrage et une canalisation de tout ce qui gravite autour d'elle comme les stations, les tuyaux et les bacs.

c. Département approvisionnement et transport (ATR) :

Ce département alimente la DRGB en matériel nécessaire à son fonctionnement, il doit faire face à tous les achats et assure le transport du personnel et la même entreprise.

d. Département d travaux neufs (TNF) :

Celui-ci est chargé de l'étude et suivi de réalisation des projets d'investissement de la DRGB dans différent domaines.

1.2.2.6 sous-direction finance et juridique :

Le département finance prend en charge la gestion comptable et financière de la DRGB. Le service juridique intervient à chaque fois que les intérêts de la DRGB sont mis en jeu pour veiller sur l'égalité des transports. Elle chapeaute trois (03) départements :

a. Département budget/contrôle de gestion :

Veille à l'établissement des plans prévisionnels et les bilans des budgets.

b. Département finance :

Il prend en charge la gestion comptable et financière de la DRGB.

c. Département juridique :

Ce département prend en charge les affaires de la région et l'assurance de tout son patrimoine.

1.2.2.7 Sous-direction administrative :

Elle se décompose en trois (03) départements :

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

a. Département ressources humaines/ communication (RHC) :

La mission du département est d'acquérir des ressources humaines en nombre et en qualité, d'assurer l'évolution de leurs carrières et de planifier les besoins à court et moyen terme tant en effectif qu'en besoin de formation, de perfectionnement et recyclage.

b. Département administration et social :

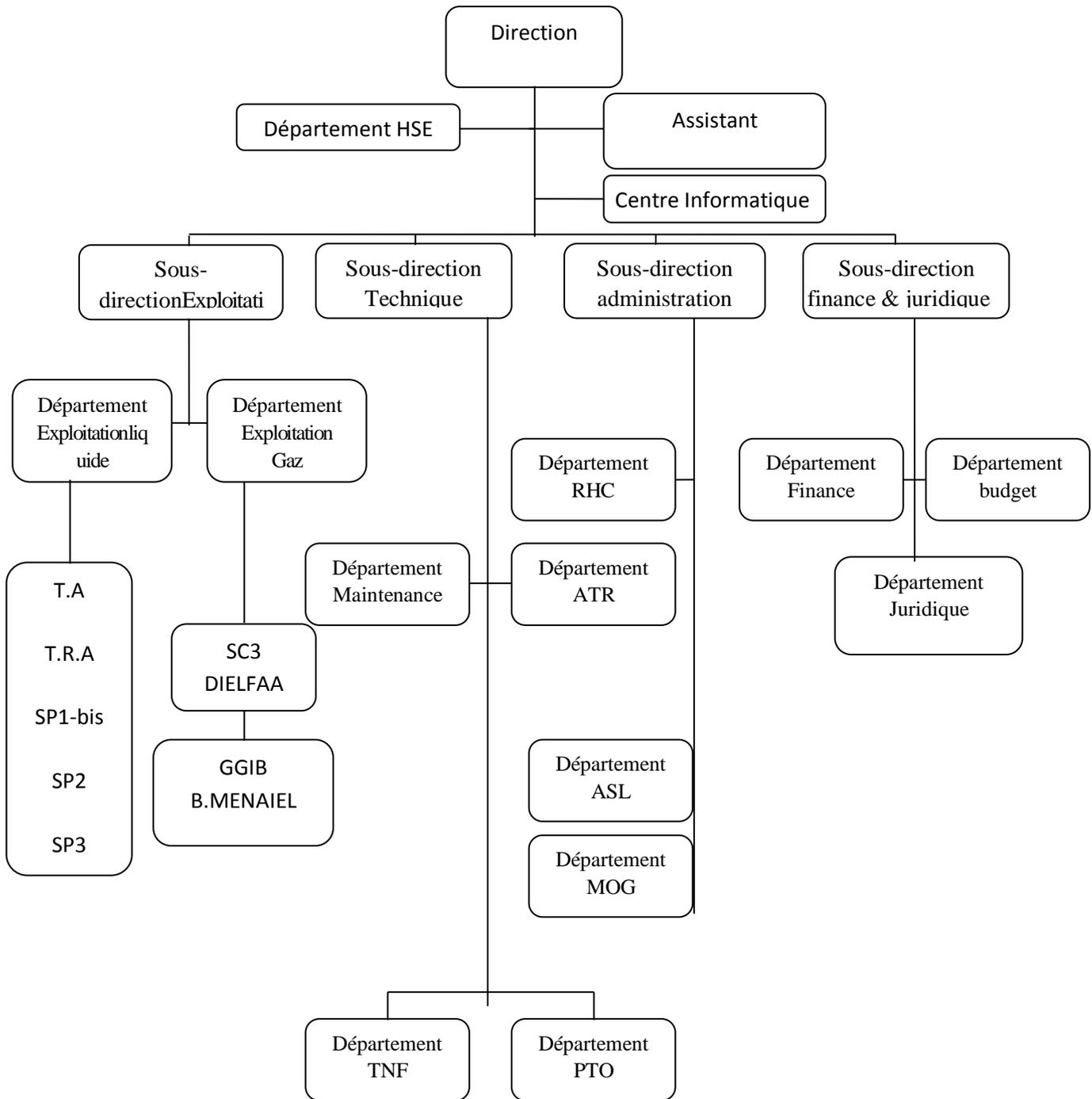
Ce département veille au respect des lois en vigueur qui régissent les relations de travail, comme il gère le personnel de la DRGB.

c. Département moyens généraux :

Il représente le soutien logique de l'entreprise.

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Figure n° 4: Organigramme de la RTC



Source : document interne de la RTC-SONATRACH

1.3. Présentation du département ressources humaines

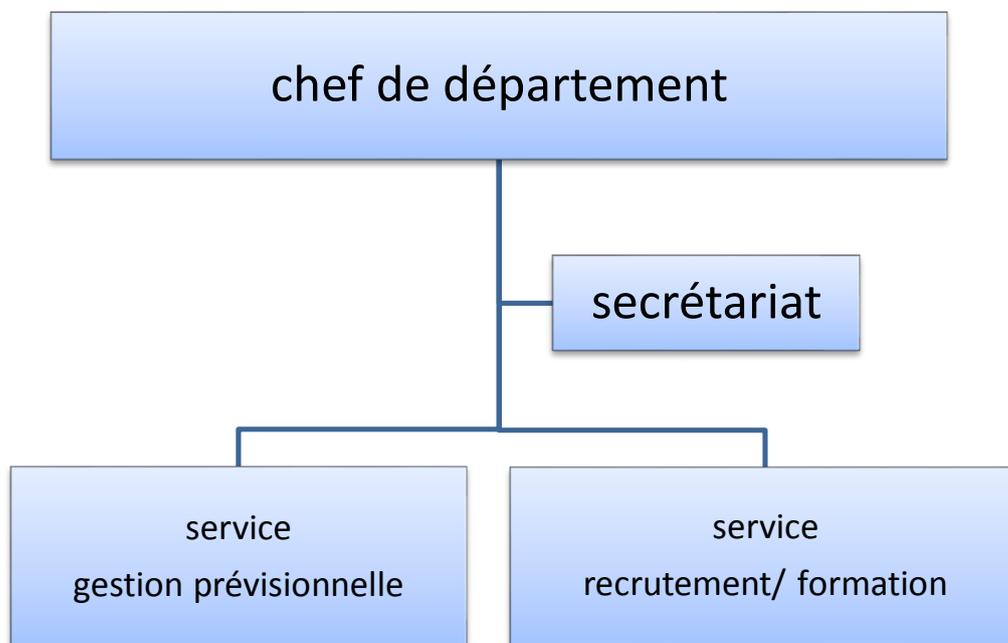
SONATRACH accorde une importance capitale aux ressources humaines dans le management et dans la stratégie de l'entreprise, la RTC dispose d'un département de ressources humaines et dans la stratégie de l'entreprise, la RTC dispose d'un département de ressources humaines dont la fonction est la recherche et l'acquisition du potentiel humain, le préserver le développer en vue de réaliser de meilleures performances possibles.

1.3.1. Organisation du département ressources humaines :

Le département ressources humaines est organisé comme suit :

L'organigramme du département ressources humaines

Figure n° 5 : L'organigramme du département ressources humaines et communication



Source : document interne de la DRGB- SONATRACH

Le département Ressources humaines se compose deux services :

1.3.1.1 Service sélections/formation :

Ce service se charge du recrutement et la mise en œuvre des plans de formations, et se subdivise en deux sections :

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

a. Section recrutement :

Cette section a pour rôle de sélectionner les candidats selon les besoins, communiquer des dossiers des candidats présélections et enfin le suivi, le contrôle du processus de recrutement du début jusqu'à la dernière étape.

b. Section formation :

Les principales activités de cette section consistent à élaborer les plans de formation pour tous les agents de la DRGB, afin de leur permettre d'acquérir le savoir-faire (habilités et compétences) nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle.

1.3.1.2. Service gestion prévisionnelle :

Son rôle primordial consiste à vérifier et traiter les mouvements des salariés (départ en retraite, démission, promotions, mutations etc.) ces principales tâches sont :

- Lancer une campagne promotionnelle (chaque année la DRGB lance une campagne pour promotion) ;
- Lancer une campagne d'avancement qui est une promotion à l'horizontale, qui permet de garder le même poste avec un changement d'échelon ;
- Le service gestion provisionnel assure aussi la gestion des carrières c'est-à-dire suivre le parcours professionnel de l'agent dès son entrée dans l'entreprise jusqu'à sa sortie ;
- Elaborer un organigramme et veiller au bon déroulement de son application, qui est une traduction schématique de tous les départements de SONATRACH.
- Traiter toutes les requêtes de demande de mutation

1.3.2. Effectif du département Ressources humaines

Tableau n° 1 : L'effectif du département Ressources humaines selon les catégories et les services

| CSP | cadres | maitrise | exécution | TOTAL |
|--------------------------------|--------|----------|-----------|-------|
| SERVICE | | | | |
| Service formation/recrutement | 5 | 2 | 1 | 6 |
| Service gestion prévisionnelle | 4 | - | 1 | 5 |
| Secrétariat | - | 1 | - | 1 |
| TOTAL | 9 | 3 | 2 | 14 |

Source : document interne de DRGB-SONATRACH

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Section II : Présentation de la méthodologie de la recherche

Nous évoquerons dans cette section la démarche méthodologique de l'enquête de terrain, en mettant en évidence la justification du choix de la population et de l'échantillon de l'étude, ainsi que les objectifs de notre enquête, suivis des techniques de recueil des données.

2-1- la méthodologie

On a préféré définir la méthodologie qu'on a suivie lors de notre enquête avant d'analyser les résultats, et cela en déterminant les objectifs de l'enquête, la constitution de l'échantillon, en fin les outils utilisés dans notre étude.

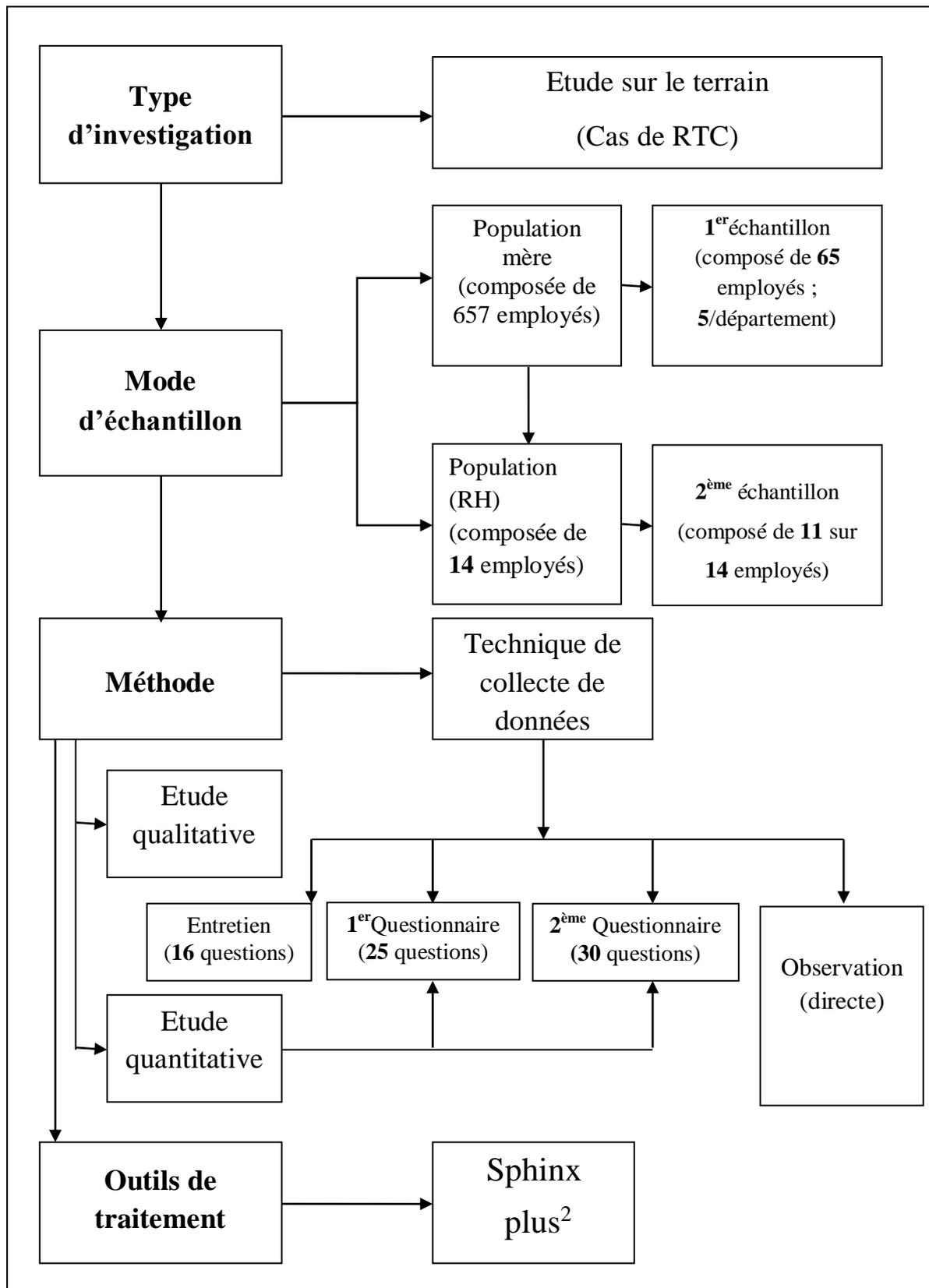
En ce qui concerne la méthode utilisée pour la réalisation de ce travail de recherche. Nous avons choisi d'opter d'une part, à l'observation participante (direct) consolidée d'un 1^{er} questionnaire pour permettre d'obtenir des données statistiques concernant la disponibilité des technologies d'information et de la communication (TIC) et assurer leurs utilisation dans l'entreprise RTC. D'autre part, à un entretien direct effectué avec le responsable de RH complété par un 2^{ème} questionnaire pour permettre aborder les principales caractéristiques du Système d'Information ressources Humaines (SIRH).

Les deux questionnaires constituent nos principaux outils pour décrire le phénomène des TIC. A l'intérieur de ces deux outils, nous avons intégré un nombre important de questions fermées, semi fermées, à choix multiple et celle à développement permettant aux répondants de s'exprimer plus librement et en nous apportant ainsi quelque éléments qualitatifs.

2-1-1- le processus de recherche

D'une manière générale, nous pouvons schématiser notre démarche méthodologique comme suite :

Figure N° 6 : Schéma représentant la démarche méthodologique



Source : Réalisé par nous même

2-2- les objectifs de l'enquête de terrain

L'objectif principal recherché dans ce présent travail consiste à savoir si l'entreprise RTC intègre les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans ses différentes activités, spécifique (Internet, Intranet, Extranet, ERP). Si c'est affirmatif, nous passerons à d'autres objectifs secondaires tel que :

- Vérifier la disponibilité des technologies d'information et de la communication (TIC) dans l'entreprise RTC
- La description de système d'information ressources humaines (SIRH)
- Mesurer l'impact des TIC sur la Fonction RH et les autres fonctions au sein de la RTC

2-3- Population et échantillonnage

La population mère comprend l'ensemble des employés de la RTC, La population visée, concernée par notre étude est composée de deux échantillons. Pour pouvoir obtenir des résultats pertinents de cette population, il faut que l'échantillon étudié soit représentatif de la population visée. Pour mener à bien notre étude, nous avons utilisé deux **(02)** échantillons dans notre recherche empirique. Le premier comprend soixante cinq **(65)** employés appartenant à tous les départements : cinq **(05)** dans chaque département. Quant au second, il est composé de onze **(11)** sur **(14)** quatorze employés de la Fonction RH.

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

2-3-1- Choix de l'échantillon

Tableau N° 2 : Choix de l'échantillon

| Sous direction/ Structure | Département | Echantillon Initial | Echantillon retenu | pourcentage |
|--|----------------------|------------------------|-----------------------|---------------|
| Direction | HSE | 05 | 05 | 7.69% |
| | Centre Informatique | 05 | 05 | 7.69% |
| Exploitation | Exploitation liquide | 05 | 05 | 7.69% |
| | Exploitation Gaz | 05 | 02 | 3.07% |
| Technique | Maintenance | 05 | 03 | 4.61% |
| | ATR | 05 | 02 | 6.15% |
| | TNF | 05 | 01 | 1.53% |
| | PTO | 05 | 04 | 6.15% |
| Administration | ASL | 05 | 05 | 7.69% |
| | MOG | 05 | 04 | 6.15% |
| Finance & Juridique | Finance | 05 | 05 | 7.69% |
| | Budget | 05 | 05 | 7.69% |
| | Juridique | 05 | 04 | 6.15% |
| Total | | 65 | 50 | 76.92% |

Source : Réalisé par nos soins à partir des informations 2016 de l'entreprise

Selon les données de ce tableau, la population de notre enquête compte soixante cinq(65) employés. Nous avons opté seulement à distribuer cinq (05) questionnaires dans chaque département.

Nous avons choisi comme champ d'étude ces différents départements dont l'objectif est de recueillir les informations auprès du personnel RTC et affirmer l'objectif principal de l'étude, il s'agit de vérifier l'utilisation des TIC.

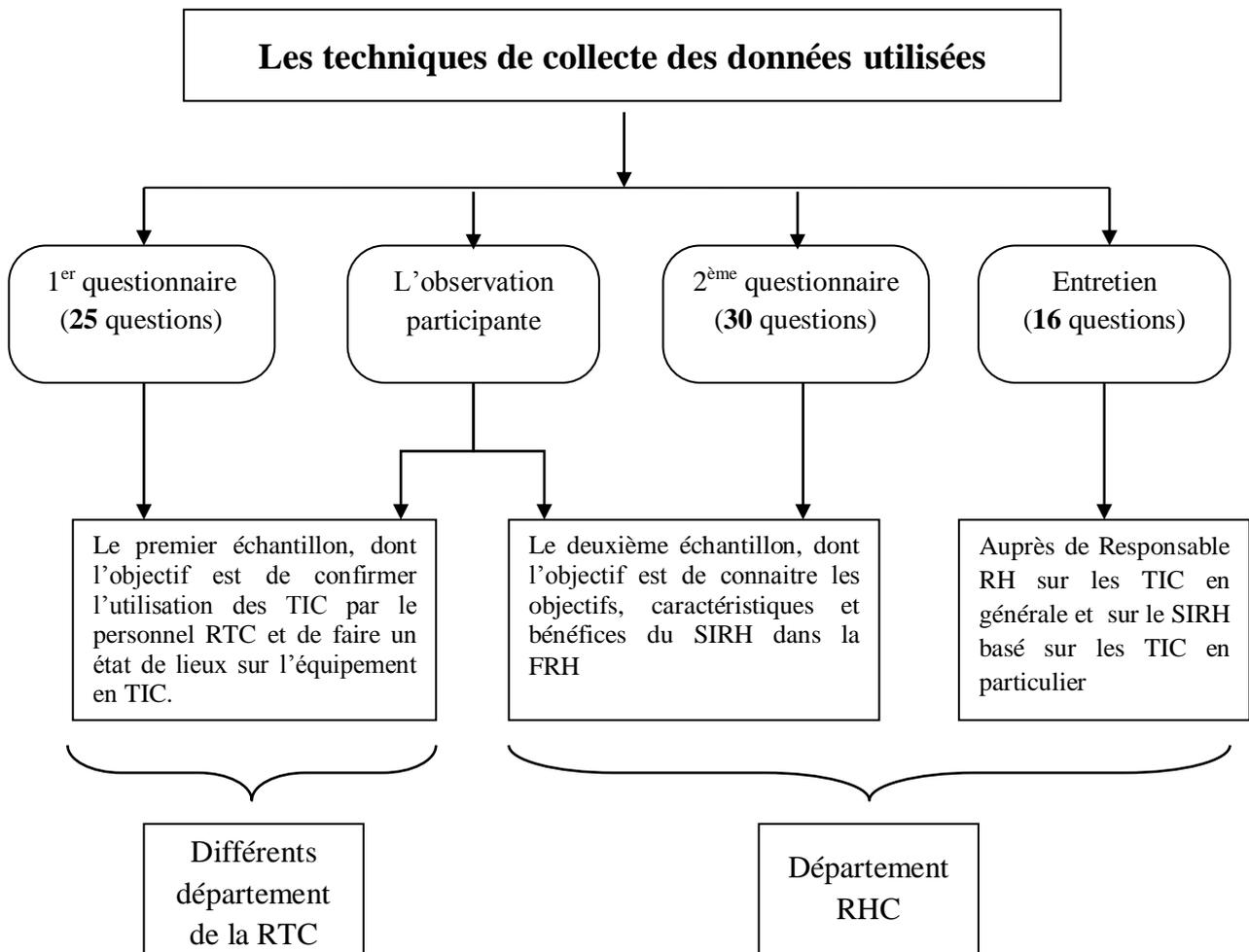
2-4- Méthodes de recueil de données

2-4-1- l'organisation des techniques de collecte des données

Notre choix de recueil de données au sein de la l'entreprise RTC, s'est porté à la fois sur :

- L'observation directe ;
- Premier questionnaire ;
- Deuxième questionnaire ;
- Entretien.

Figure n° 7 : Schéma représentant l'organisation des techniques de collecte des données



Source : Réalisé par nous même

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Le deuxième questionnaire a été adressé uniquement aux personnes qui travaillent dans le département RH. Le premier questionnaire a porté sur le reste des personnes qui travaillent dans l'entreprise RTC.

2-4-1-1- L'observation directe

Un outil qui nous était très utile pour connaître l'état actuel des équipements en informatique ainsi que les systèmes d'informations liés aux fonctions de l'entreprise RTC, notamment ressources humaines. Il s'agit de l'observation participante ou directe, lorsque nous avons visité tous les services, nous avons à chaque fois observé un certain nombre qui sont :

- L'utilisation de l'Internet ;
- L'utilisation du portail RH (Intranet) ;
- L'utilisation de l'extranet ;
- L'utilisation de site web SONATRACH ;
- L'utilisation de la messagerie électronique de SONATRACH ;
- L'existence d'un système d'information « SI » dans chaque sous direction ;
- L'existence d'un ERP module RH « RESHUM » ;
- L'existence d'une salle de Fax.

2-4-1-2- Le premier questionnaire

Ce premier questionnaire (voir l'annexe n°01) que nous avons élaboré a été adressé aux différents départements de l'entreprise RTC. Il vise essentiellement à recueillir des informations auprès du personnel RTC sur utilisation des TIC dans leurs fonctions

Ce questionnaire constitue le second mode de collecte d'informations. Il est composé de différentes questions, à savoir : questions fermées uniques, celles fermées multiple et celle de développement. Nous avons laissé la possibilité aux répondants de faire un commentaire, en vue d'enrichir l'interprétation de nos résultats. Constitue le second mode de collecte d'informations. Dès le départ, nous avons informé les répondants de l'objectif de cette recherche, nous les avons également rassurés de l'anonymat et de la confidentialité des informations collectées

CHAPITRE III PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL ET LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

a) Le préambule

Dans le préambule, nous nous sommes présentés en notre qualité d'étudiant de l'Université de Bejaia, et nous avons annoncé qu'il s'agit d'un mémoire de master de fin de cycle en Science de Gestion, option : Management des organisations, nous avons annoncé le thème de mémoire : « L'E-GRH : apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines ». Nous avons expliqué que les réponses ne seront exploitées que dans le cadre de notre recherche.

b) Le corps

Le questionnaire a été élaboré en fonction des données théoriques déjà présentées au cours de La partie théorique et nos besoins en information.

Le corps de ce questionnaire se décompose en trois (03) axes, portant chacun sur un thème différent et qui regroupe un certain nombre de questions. Voici un tableau qui le résume :

Tableau N° 3 : Le corps du 1^{er} questionnaire

| Nombres des axes | Nombres des questionnes | Thème et utilité des données collectées |
|----------------------------|-------------------------------------|---|
| 1^{er} axe | [1...5] (5 questionnes) | Relatif à l'identification de l'enquêté (la personne qui remplit le questionnaire), il regroupe des questions permettant de ressortir les caractéristiques de notre échantillon : sexe, âge, expérience professionnelle, etc. |
| 2^{ème} axe | [6...11] (6 questionnes) | Relatif à l'état des lieux de l'usage des TIC dans l'entreprise RTC, il regroupe des questions qui nous permettent de déterminer l'utilisation des TIC par l'entreprise RTC dans ses différentes structures. |
| 3^{ème} axe | [12...25] (14 questionne) | Relatif à l'état des lieux des TIC dans l'entreprise RTC, il regroupe des questionnes qui nous permettent de faire le constat sur l'état des TIC dans les différents départements de l'entreprise RTC |

Source : réalisé par nous même

2-4-1-3- Le deuxième questionnaire

Ce questionnaire constitue le troisième mode de collecte de l'information. Ce type vise essentiellement à recueillir des informations auprès du personnel RH sur les technologies intégrées dans la Fonction RH, spécifiquement le SIRH. Ceci devra également nous permettre de connaître l'apport réel des TIC sur la Fonction RH.

Le corps de ce questionnaire se décompose en cinq (05) axes (voir annexe n° 02):

- Le 1^{er} axe : Relatif à l'identification de l'enquêté ;
- Le 2^{ème} axe : Relatif à l'état des lieux de l'usage des TIC dans le département RH ;
- Le 3^{ème} axe : Relatif à l'impact des TIC sur la Fonction RH ;
- Le 4^{ème} axe : Relatif à l'état des lieux des TIC dans le département RH ;
- Le 5^{ème} axe : Relatif au Système d'Information Ressources Humaines (SIRH).

2-4-1-4- L'entretien

Pour la réalisation de ce mémoire de recherche, nous avons également choisi d'utiliser la méthode qualitative en recourant à l'entretien individuel notamment pour combler les points faibles du questionnaire.

L'entretien consiste en une séance de questionnement, constitue le quatrième mode de collecte de l'information dans ce mémoire. Cette enquête de terrain vise essentiellement à recueillir des informations auprès de Responsable RH sur la mise en place, la composition et les caractéristiques du système d'information ressources humaines (SIRH).

Nous utiliserons plus particulièrement l'entretien semi-directif ou semi-dirigé. Ils permettront à la personne de s'exprimer librement, mais sur des questions précises.

❖ La création du guide d'entretien

Le guide d'entretien est composé d'une liste de 16 questions ouvertes qui sont déterminées en fonction des objectifs et des caractéristiques de l'enquête. Ces questions sont liées aux deux axes suivants (voir annexe n°3) :

- Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ;
- Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) dans la Fonction RH.

2-5- Le traitement statistique

Afin d'analyser les informations collectées et de faciliter le traitement des données, nous avons effectué le traitement des questionnaires à l'aide du logiciel Sphinx plus², qui permet de concevoir un questionnaire, de saisir et dépouiller les réponses. Nous avons créé Deux enquêtes (2 questionnaires), dont la première contient des réponses issues de premier questionnaire et la seconde contient des réponses issues de deuxième questionnaire.

La méthodologie de l'enquête de terrain étant achevée, nous allons maintenant aborder le dernier chapitre de ce mémoire de recherche consacrée à l'analyse des données recueillies sur le terrain.

Chapitre IV

PRESENTATION, ANALYSE ET
INTERPRETATION DES RESULTATS

Une fois que nous avons présenté un aperçu global de l'entreprise SONTRACH ainsi que la méthodologie de recherche suivie le long de notre travail empirique, nous allons présenter dans ce présent chapitre les résultats obtenus qui nous permettront par la suite de confirmer ou de rejeter les hypothèses émises.

Dans un premier temps, nous allons consacrer la première section à la présentation des différentes technologies de l'information et de la communication (TIC) disponibles et utilisées au sein de l'entreprise RTC, ensuite, nous allons interpréter dans la deuxième section l'entretien déroulé au sein de l'entreprise et les questionnaires afin de pouvoir répondre à une partie de notre problématique qui porte sur la l'intégration des TIC et son apport sur la Fonction RH

Section I : Identification des TIC dans la RT

L'objectif de cette partie est d'établir un constat général sur les différentes technologies intégrées au sein de l'entreprise RTC.

1-1- Présentation des TIC utilisées au sein de l'entreprise

1-1-1- Les réseaux et les technologies de la communication

1-1-1-1- Réseaux

Concernant le réseau informatique, l'entreprise RTC dispose de tous les réseaux. Il s'agit d'un réseau Internet, réseau Intranet et réseau Extranet.

A) Réseau Internet

Toutes les directions et tous les départements sont reliés entre eux, Internet a été bien adopté dès le début de lancement de l'Internet en Algérie, c'est-à-dire en 1996. Grâce au grand réseau mondial, toutes les directions et tous les départements sont reliés entre eux.

C'est le réseau local LAN, réseau étendu WAN et réseau TCP/IP qui sont installés et l'accès à ces derniers est par ligne ADSL. Les postes branchés sur Internet utilisent le réseau rapide : Modems-câbles et lignes téléphoniques normale, vitesse de transmission allant de jusqu'à 2 Mbits (voir l'annexe N°4)

Donc, l'accès à l'Internet est libre pour toute personne pouvant y accéder. L'accès à l'Internet sans fil (Wifi) est soumis à l'utilisation de mots de passe, la personne doit démontrer la valeur ajoutée liée à l'utilisation de ce réseau pour obtenir la connexion sans fil.

B) Réseau Intranet

Ce réseau est le plus utilisé dans l'entreprise, toutes les sous directions, tous les départements et les services sont connectés à ce réseau ce qu'il permet une connexion facile entre l'ensemble des employés. Le réseau Intranet joue donc un rôle primordial dans la communication interne de l'entreprise.

L'Intranet est un réseau informatique local centralisé au niveau de la Direction Générale (DG) d'Alger, il a été adopté en 2012 et qui utilise les mêmes technologies de communication qu'Internet. Il relie tous les postes de travail, sont dotés des ordinateurs, dans la RTC.

Le principe de l'Intranet est celui de la diffusion ou partage des informations facilement en temps réel entre les membres du personnel, elles sont de nature pertinentes et / ou confidentielles.

Les avantages de l’Intranet

- ✓ Facilité d’accès à l’information ;
- ✓ Diffusion rapide de l’information ;
- ✓ Disponibilité des données
- ✓ Facilite les transactions.

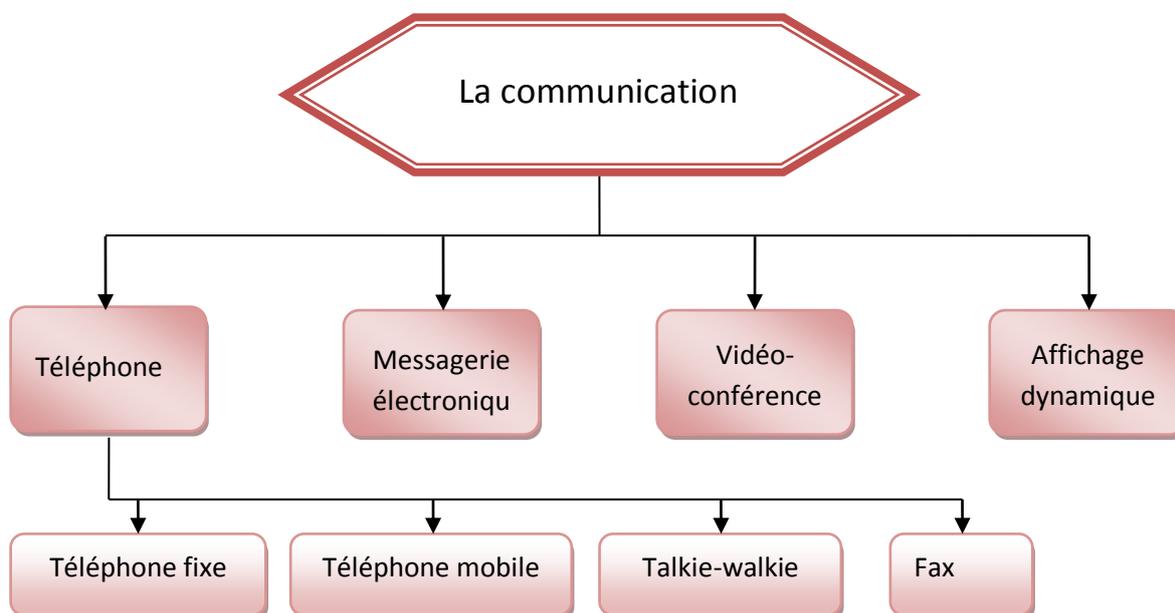
C) Réseau Extranet

En plus de ce qui précède, l’entreprise SONATRACH dispose d’un réseau Extranet qui a été adopté au début de l’année 2009

1-1-1-2- Présentation des technologies de la communication

De manière générale et dans toute entreprise, la communication est un élément indispensable, car en l’absence de communication, on peut observer des incompréhensions, malentendus, voire même des dysfonctionnements.

Figure N° 8 : Les moyens de la communication de l’entreprise RTC



SOURCE : Réalisé par nous même d’après les informations de l’entreprise

A) Le Téléphone

La téléphonie est certainement l'application de télécommunication la plus utilisée dans le monde des entreprises, elle permet de relier les différents postes entre eux par le moyen d'un PABX qui permet aussi l'accès au réseau téléphonique public (ligne externe).

La RTC s'est doté de cette application dont les principales fonctions sont :

- Relier la ligne interne de l'entreprise avec la ligne publique externe.
- Permettre des appels entre postes internes sans passer par le réseau public.
- Programmer des droits d'accès au réseau public pour chaque poste interne.
- Proposer un ensemble de services téléphoniques (conférences, transferts d'appel, renvois, messagerie, appel par nom, etc.).

L'entreprise RTC mis en ouvre les outils suivants :

- Le Téléphone fixe ;
- Le Téléphone Mobile ;
- Le téléphone DACT sans fil (Talkie-walkie) ;
- Le Fax.

❖ Les avantages de la Téléphonie

- ✓ Amélioration des relations interpersonnels entre les salariés ;
- ✓ L'ouverture de l'entreprise vers le monde extérieur ;
- ✓ Promotion du contrôle interne de l'organisation ;
- ✓ Un service de qualité et dans moindres délais ;
- ✓ Les économies du facteur de télécommunication.

B) La messagerie électronique

La messagerie électronique est aujourd'hui l'une des applications les plus populaires du réseau dans les entreprises, C'est le cas notamment de l'entreprise RTC. Cette application permet à deux internautes de communiquer à travers l'envoi et la réception de message écrits identifiés par une adresse (e-mail). Cette application a été mise en œuvre en 2006 via réseau interne de l'entreprise et en 2010 via le réseau internet. Elle est considéré comme le seul

moyen de transfert et de partage entre l'ensemble des employés et il est strictement interdit d'utiliser d'autres moyens extérieurs ou réseau extérieurs tel que Yahoo, Gmail, Hotmail, etc.

❖ Les bienfaits de la messagerie électronique

- ✓ Trouver instantanément les informations recherchées ;
- ✓ Gérer facilement les informations et les priorités quotidiennes ;
- ✓ Partager les informations facilement et efficacement ;
- ✓ Affectez des projets et des tâches de projet à d'autres personnes ;
- ✓ La protection contre le courrier indésirable et les sites malveillants.

C) La vidéoconférence

Parmi les moyens de communication interne que la RTC a mis en application, on trouve la vidéoconférence, est une conférence qui permet à ses participants de pouvoir se voir réciproquement, grâce à l'utilisation de caméras et d'écrans qu'on installe pour la transmission des images. Bien qu'en des lieux distants, par le biais de la vidéoconférence, des personnes peuvent dialoguer en direct en se voyant.

Plus qu'une simple communication téléphonique, la vidéoconférence est donc un outil idéal pour les activités de télécollaboration de courte durée mais intenses.

Outre la possibilité de voir et d'entendre ses interlocuteurs, la vidéoconférence est souvent associée à une solution qui permet de présenter des documents et de travailler de manière collaborative.

D) Affichage dynamique

L'affichage dynamique Connue également sous le nom l'affichage digital (ou numérique) est un outil performant pour la communication interne et externe. Il combine à la fois les caractéristiques de la télévision, d'internet et de l'affichage traditionnel.

❖ Les avantages de l'affichage dynamique

- ✓ Informer tous vos collaborateurs en plaçant des écrans à plusieurs endroits stratégiques de l'entreprise : salle de pause, restaurant, hall d'accueil...
- ✓ Transmettre des messages clés sur votre entreprise auprès de vos visiteurs.

- ✓ Dynamiser votre communication et votre image de marque grâce à la diffusion de contenus animés sur écran (vidéo institutionnelle, photos d'événement interne, météo...).
- ✓ Améliorez l'engagement ainsi que le moral des collaborateurs et augmentez leur participation aux initiatives d'entreprise
- ✓ Réduisez les accidents de travail et améliorez la préparation pour faire face aux situations d'urgence

1-1-2- Présentation de Systèmes d'Information de la RTC

Tableau N° 4 : Les Systèmes d'Information de l'entreprise

| Système d'information | Description de Système d'Information | Champ d'application / structure |
|------------------------------|---|---|
| Finance | Le système d'information Finance est un SI destiné au sous direction finance et juridique, il englobe les volets Comptabilité générale, Comptabilité analytique, Trésorerie et Budget. Ce système est développé par les informaticiens de la direction et exploité 100% | Département Finances, département Budget |
| GMAO (EMPACIX) | La gestion de maintenance assistée par ordinateur (souvent abrégée en GMAO) est un progiciel destiné au sous direction techniques de l'entreprise afin de l'aider dans ses activités concernant la maintenance, permet de traiter les travaux neufs, la gestion des inspections (appareils soumis à contrôle périodique), la gestion des tournées et visites. | Toutes les structures et tous département |
| EMA | EMailing Automate est un logiciel d'envoi de courriels et d'infolettres en masse. Il permet d'envoyer un courriel à un grand nombre de personnes facilement | Département ATR |
| Exploitation | un logiciel de simulation de procédés de génie chimique. Il permet le traitement des problèmes simples, tels que les séparations et les problèmes plus complexes tel que la distillation atmosphérique du pétrole brut et les transformations chimiques. | Sous direction Exploitation |
| RESHUM | L'ERP « RESHUM » est une application destinée au sous direction administration | Toutes structures et tous département |

1-1-3- Solution informatique de stockage et de sauvegarde de données

Les données sont l'élément vital des entreprises et la sauvegarde de ces données préserve l'activité de l'entreprise. Les solutions de stockage sont déployées pour assurer la sécurité et la disponibilité permanente des données de l'entreprise. Le choix de solutions éprouvées est crucial pour garantir que les données de l'entreprise sont en sécurité.

En effet, l'entreprise peut faire face à plusieurs types de risques qui mettent en danger ses données :

- Risques humains : la perte ou le vol d'un appareil dont les données sont liées à celles de l'entreprise, une mauvaise manipulation entraînant l'effacement de données sensibles, piratage des données... ;
- Risques liés à l'environnement : perte de données suite à un incendie dans les locaux de l'entreprise, catastrophes (incendies, inondations...)
- Risques liés aux dysfonctionnements matériels : perte d'un serveur par exemple.

En cas de pertes de données, l'impact financier peut être notable pour l'entreprise en raison de la disparition de fichiers ou d'applications sensibles (base de données clients, rapports financiers, etc.), ou de la perte de temps engendrée par la remise en ligne de ces données.

Pour cela, Il est très important d'adapter les solutions de sauvegarde aux besoins de l'entreprise. Le choix est souvent lié au volume d'informations à sauvegarder, et donc à la taille du réseau d'entreprise.

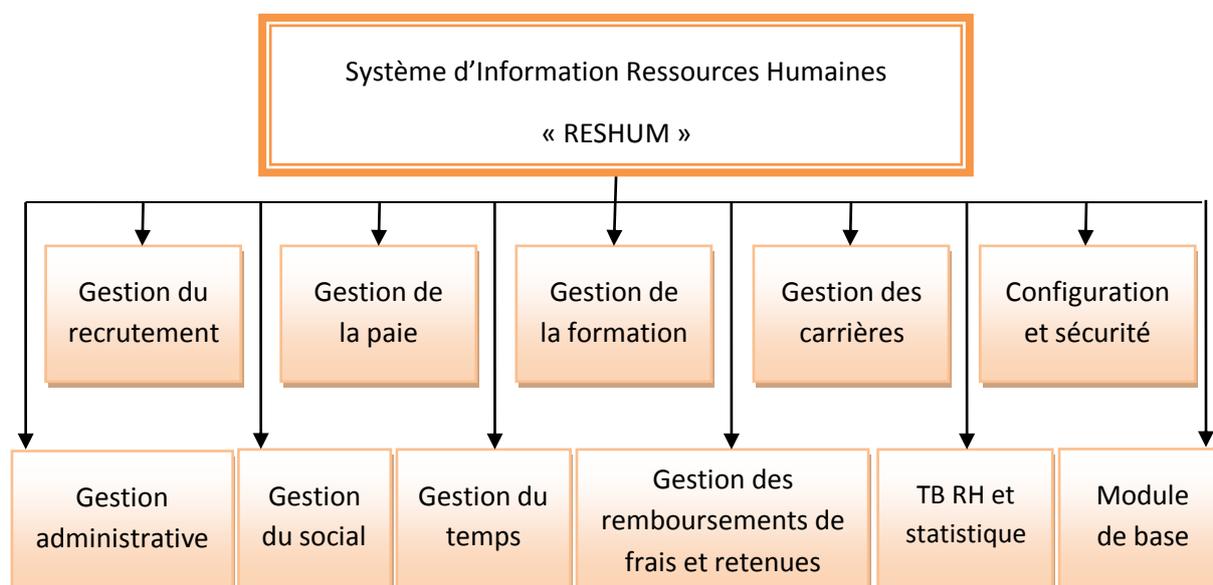
Cette solution informatique est composée d'équipements et matériels suivant (voir annexe n°7) :

- Baie de disques ;
- Serveurs ;
- Switchs ;
- Librairie de bandes ;
- Fibre optique ;
- Tous les accessoires nécessaires.

Dans le cas d'acquisition, de fourniture et de mise en place d'une solution informatique, l'entreprise SONATRACH lance un appel d'offre qui peut-être national et/ou international, qu'il peut se faire sous l'une des formes suivantes :

- l'appel d'offres ouvert ;
- l'appel d'offres ouvert avec exigence de capacités minimales ;
- l'appel d'offres restreint.

La loi lui impose de remettre un dossier de consultation des fournisseurs aux candidats qui répondent aux exigences du programme fonctionnel et/ou aux prescriptions techniques prévues dans le cahier des charges. Est un document que elle l'envoie à des fournisseurs comprend les pièces contractuelles particulières (objet de la commande, procédure de



SOURCE : Réalisé par nous même d'après les informations de l'entreprise

soumission, délai d'exécution...etc.) (Voir l'annexe n° 6).

1-2- Présentation du Système d'Information RH (SIRH « RESHUM »)

Figure N° 9 : Architecture de SIRH « RESHUM »

1-2-1- Fiche technique

- **Son éditeur**

SONATRACH/ Activité Amont/ Division Production/ Direction Régionale HASSI R'MEL.

- **Sa version**

Version installé a RTC 3.5.00

- **Son année de la 1^{ère} mise en exploitation**

A HASSI R'MEL en 1999 et à RTC en 2006

- **Ses services offerts**

Gestion administrative du personnel, Gestion des carrières, Gestion des prestations sociales, Gestion des remboursements de frais, Gestion de la paie, Gestion de la formation, Gestion du recrutement, Gestion du temps (Planning), Tableau de bord RH et Statistique, configuration.

1-2-2-Description de SIRH « RESHUM »

La RTC utilise un Système de Gestion Ressources Humaines appelé RESHUM, est conçu pour saisir, stocker et diffuser de l'information aux différentes structures de la RTC.

Comme évoqué précédemment, les fonctionnalités couvertes par « RESHUM » sont regroupées en onze (11) modules. « RESHUM » constitue le noyau de gestion administrative et de paie. Il a également pour objectif d'offrir la couverture fonctionnelle la plus complète possible et pour minimiser les coûts, les délais de mise en œuvre. Il contient également des applications très sophistiquées qui sont liées à ce dernier (Paie, gestion des carrières et formation), dont l'objectif principal est de résoudre les problèmes liés à la gestion quotidien en matière de ressources humaines.

Les professionnels de la Fonction RH représentent la maîtrise d'ouvrage, c'est-à-dire, tout ce qui trait au SIRH est chargé par la sous direction Administration. Et sa maîtrise d'œuvre est assurée par le centre informatique de la RTC, c'est-à-dire, ces applications sont créés et développées par les informaticiens, en réponses aux attentes et besoins des professionnels de la Fonction RH (coté base de données et réseau)

1-2-3- Fonctionnement du SIRH au sein de la RTC

Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) est centralisé, par contre les applications (modules) sont décentralisées aux niveaux de différents services de la Fonction RH.

Ce SIRH est développé à partir du « RESHUM », il est possible de distinguer quatre sous systèmes :

A) Le noyau

Ce sont les applications qui concernent différents types de modules (paye, gestion administrative du personnel, formation, gestion de carrière, recrutement, etc.) développées à partir de « RESHUM ». Ces applications sont utilisées pour : collecter, traiter, restituer et diffuser les informations nécessaires pour un bon fonctionnement du système d'information RH.

B) Le sous système de mise à disposition de l'information (BROWSER)

Ceci permet d'extraire des informations en vue de les mettre à disposition aux différents utilisateurs. Il sert aussi à alimenter des nouvelles applications créées. Cette opération est assurée par le centre d'informatique.

C) Le sous-système décisionnel (Pilotage de RH)

Ça concerne principalement des informations stratégiques issues de tous les modules RH à travers d'un navigateur (sous forme des requêtes), permet de mettre à la disposition des dirigeants un certain nombre d'informations jugées nécessaires à la prise de décision et en contribuant au pilotage des RH (statistiques sur le recrutement, sur la formation, sur la masse salariale, sur les accidents du travail, etc.).

D) Le sous-système regroupant différentes applications liées à la Gestion des RH

Il représente toutes les applications liées à chaque module, qui permet d'obtenir des informations actualisées au moment opportun.

Ces applications sont pour la plupart alimentées via le noyau RESHUM qui constitue le socle du système d'information RH, les autres étant isolées.

Section II : Présentation des résultats de l'enquête

Dans cette section, nous présentons les résultats obtenus par le biais d'observation, du questionnaire et d'entretien, lesquelles feront l'objet d'analyse et d'interprétation.

Chaque question du questionnaire trouvera sa réponse présentée à travers un tableau explicatif et une figure.

2-1- Présentation des résultats sur la disponibilité et utilisation des TIC au sein de la RTC

2-1-1 Présentation des résultats à l'aide de l'observation participante

A l'aide de l'observation directe (données disponible sur le site de la RTC, logiciels, quelques applications, etc.) qui a été fait durant la durée de notre recherche au sein de la RTC, nous avons pu dégager les constate suivants :

- L'entreprise dispose d'un nombre suffisant en termes d'équipements en informatiques, comme c'est le cas pour les ordinateurs, les imprimantes, les scanners et les serveurs. A la RTC il existe environ ... ordinateurs
- La RTC possède des outils informatiques développés en interne dédiés à la Gestion des RH (Système réseaux, systèmes d'exploitation, base de données, ERP, applications, etc.) mais aussi pour gérer ses activités liées aux différentes fonctions, à savoir : la comptabilité, la finance, les ressources humaines, etc.

2-1-2- Présentation des résultats issus du 1^{er} questionnaire

Tableau N° 5 : Répartition de l'effectifs enquêtés

| CSP Variables | | Cadres Supérieurs | Cadres Moyens | Agents de Maitrises | Agents d'Exécutions | Fréquence | |
|------------------|--------------|----------------------|------------------|------------------------|------------------------|------------|------|
| | | | | | | En chiffre | En % |
| 25 =< | Masculin | - | - | - | - | - | |
| | Féminin | - | - | - | 1 | 1 | |
| | Total | - | - | - | 1 | 1 | |
| 26 à 30 | Masculin | - | 1 | - | 1 | 2 | |
| | Féminin | - | - | 1 | 1 | 2 | |
| | Total | - | 1 | 1 | 2 | 4 | |
| 31 à 35 | Masculin | - | - | - | - | - | |
| | Féminin | - | 7 | 3 | - | 10 | |
| | Total | - | 7 | 3 | - | 10 | |
| 36 à 40 | Masculin | - | 10 | 3 | - | 13 | |
| | Féminin | - | 6 | - | - | 6 | |
| | Total | - | 16 | 3 | - | 19 | |
| 41 à 45 | Masculin | - | 12 | - | - | 12 | |
| | Féminin | - | 4 | 1 | - | 5 | |
| | Total | - | 16 | 1 | - | 17 | |
| 45 à 50 | Masculin | - | 3 | - | - | 3 | |
| | Féminin | - | 4 | 1 | - | 5 | |
| | Total | - | 7 | 1 | - | 8 | |
| | Masculin | 1 | - | 1 | - | 2 | |

| | | | | | | | |
|--------------|--------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-------------|
| | Féminin | - | - | - | - | - | |
| | Total | 1 | - | 1 | - | 2 | |
| Total | Masculin | 1 | 26 | 4 | 1 | 34 | |
| | Féminin | - | 21 | 6 | 2 | 27 | |
| | Total | 1 | 47 | 10 | 3 | 61 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

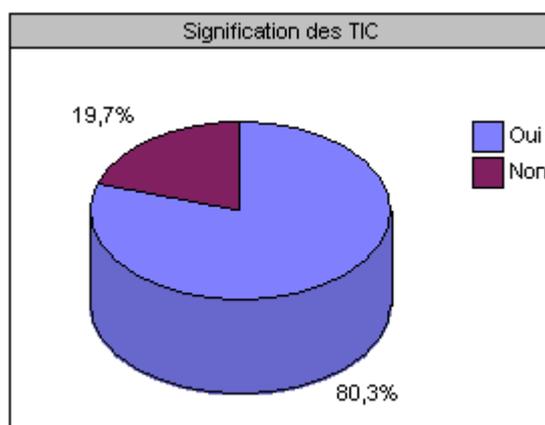
2-1-2-1- Usage des TIC dans l'entreprise

Question N°6 : Connaissez-vous la signification des TIC ?

Tableau n° 6 : Signification des TIC

| Signification des TIC | Nb. cit. | Fréq. |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Oui | 49 | 80,3% |
| Non | 12 | 19,7% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Figure n° 10 : Signification des TIC



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

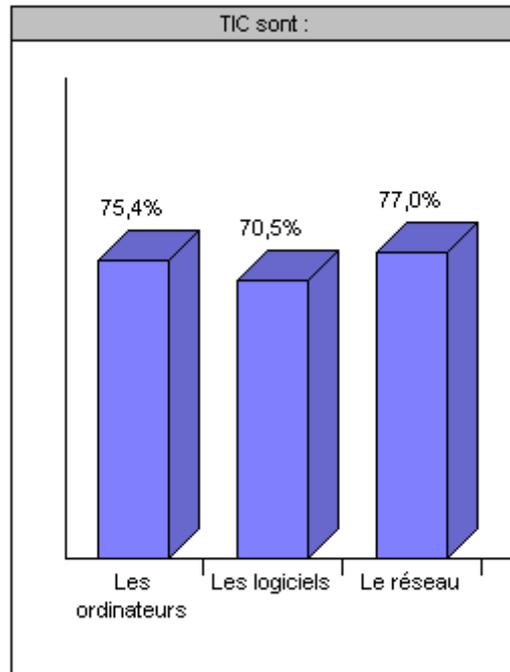
Les résultats montre que **49** personnes, soit un taux de **80,3%** ont répondu qu'ils connaissent la signification des TIC. En revanche, **12** personnes, soit un taux de **19,7%** ont répondu le contraire, qu'ils ne la connaissent pas.

Question N°7 : Selon vous, les TIC sont :

Tableau n° 7 : Connaissance des TIC par nos enquêtés

Figure n° 11 : Connaissance des TIC par nos enquêtés

| TIC sont : | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-----------|-------|
| Les ordinateurs | 46 | 75,4% |
| Les logiciels | 43 | 70,5% |
| Le réseau | 47 | 77,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | |



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observation du fait de réponses multiples (3 au maximum).

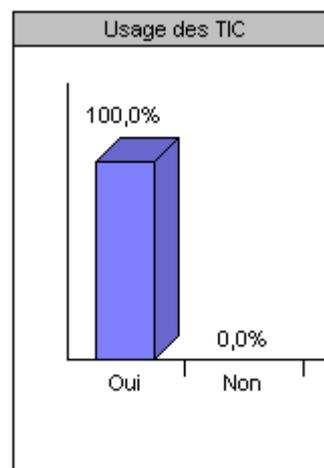
De ce tableau, nous remarquons que les avis des répondants sont partagés, ce sont les **77,0%** qui ont répondu les TIC sont le réseau. Suivi de **75,4%** considèrent les TIC sont : les ordinateurs et **70,5%** pour les TIC sont : les logiciels.

Question N°8: Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de l'information et de communication (TIC) ?

Tableau n° 8 : Utilisation des TIC dans l'entreprise

| Usage des TIC | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-----------|-------------|
| Oui | 61 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Figure n° 12 : Utilisation des TIC dans l'entreprise



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

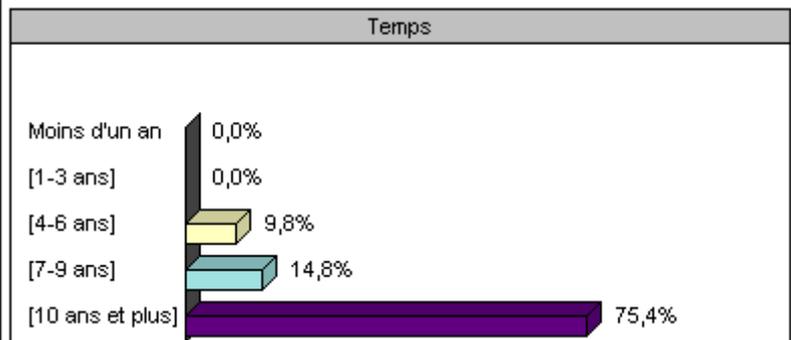
Au regard de ce tableau, il ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu que leur entreprise utilise les technologies de l'information et de communication (TIC).

- Si oui, depuis combien d'années ?

Tableau n° 9 : Ancienneté d'appropriation des TIC

| Temps | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-----------|-------------|
| Moins d'un an | 0 | 0,0% |
| [1-3 ans] | 0 | 0,0% |
| [4-6 ans] | 6 | 9,8% |
| [7-9 ans] | 9 | 14,8% |
| [10 ans et plus] | 46 | 75,4% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Figure n° 13 : Ancienneté d'appropriation des TIC



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

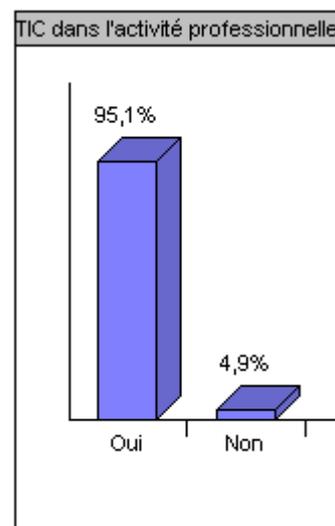
A travers ces résultats, nous remarquons que **75,4%** des enquêtés ont répondu que leur entreprise utilise les TIC depuis dix (10) ans et plus. Suivi de **14,8%** des enquêtés qui ont répondu qu'elle utilise les TIC depuis [7-9 ans]. Alors que le reste a coché qu'entre [4-5 ans]. Ces résultats nous permettent de déduire que les réponses données par les enquêtés à cette question étaient différentes due peut être à l'ancienneté du l'enquêté dans l'entreprise.

Question N°9: Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ?

Tableau n° 10 : Les TIC dans l'activité Professionnelle

Figure n° 14 : Les TIC dans professionnelle

| TIC dans l'activité professionnelle | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Oui | 58 | 95,1% |
| Non | 3 | 4,9% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Selon les résultats on aperçoit que plus **95%** des enquêtés utilisent les TIC dans leurs activités professionnelles. Alors qu'il y a que **3** personnes qu'ils ne l'utilisent pas, soit un taux de **4,9%**.

Ces résultats nous permettent de constater que le taux d'intégration des TIC ainsi l'utilisation de celles-ci dans l'entreprise est très élevé.

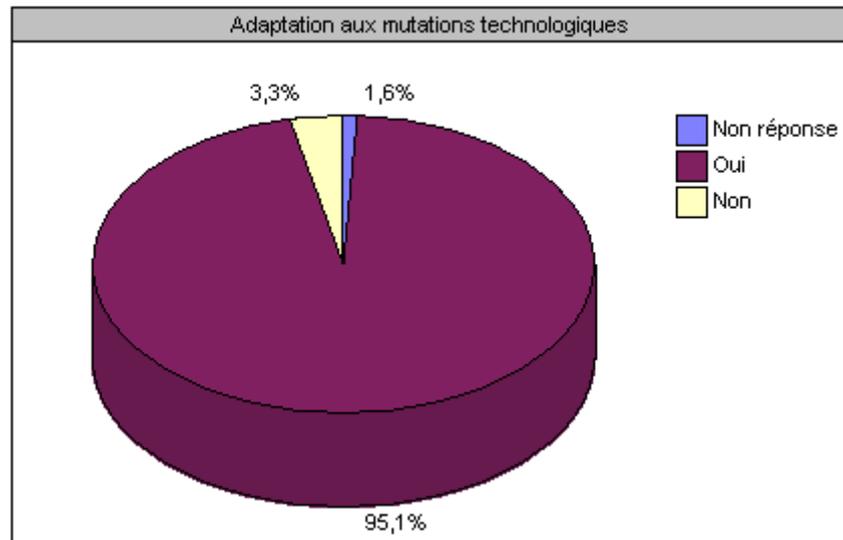
Question N°10 : Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

Tableau N° 11 : Adaptation aux mutations technologiques

| Adaptation aux mutations technologiques | Nb. cit. | Fréq. |
|---|-----------|-------------|
| Non réponse | 1 | 1,6% |
| Oui | 58 | 95,1% |
| Non | 2 | 3,3% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 15 : Adaptation aux mutations technologiques



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats montre que **58** personnes, soit un taux de **95,1%** ont répondu qu'ils se sont adaptés aux mutations technologiques de l'entreprise. En revanche, **2** personnes, soit un taux de **3,3%** ont répondu le contraire, qu'ils ont des difficultés pour s'y adapter. Et une personne, soit un taux de **1,6%** n'a pas répondu à la question.

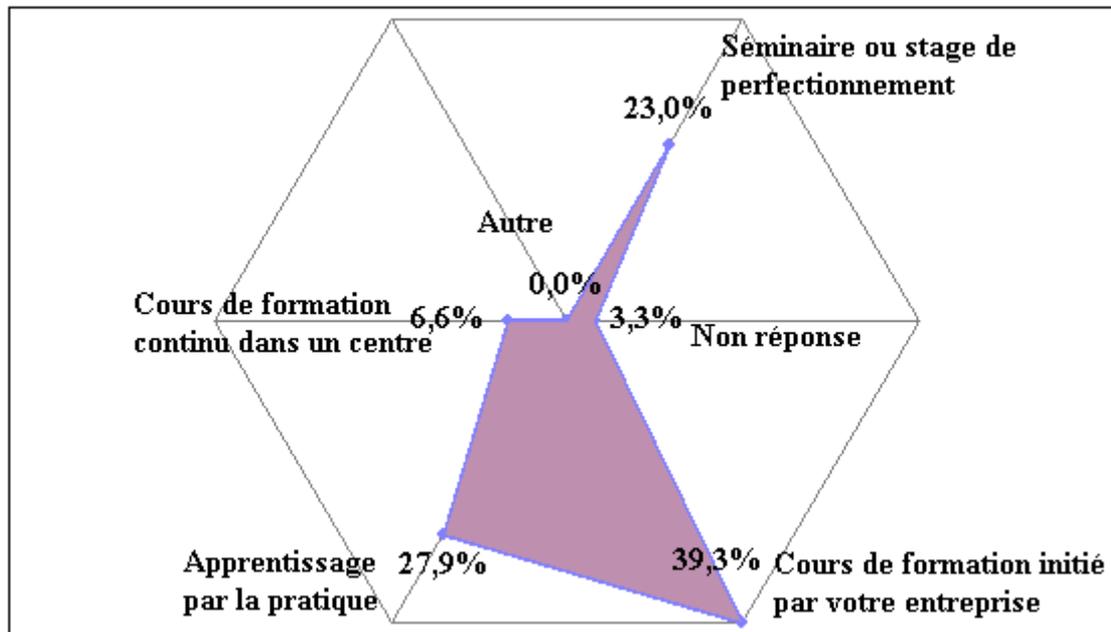
- Si oui, qu'avez-vous fait?

Tableau N° 12 : Moyens d'adaptations aux mutations technologiques

| Procédés d'adaptation | Nb. cit. | Fréq. |
|--|-----------|-------------|
| Non réponse | 2 | 3,3% |
| Cours de formation initié par votre entreprise | 24 | 39,3% |
| Apprentissage par la pratique | 17 | 27,9% |
| Cours de formation continu dans un centre | 4 | 6,6% |
| Autre | 0 | 0,0% |
| Séminaire ou stage de perfectionnement | 14 | 23,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 16 : Moyens d'adaptations aux mutations technologiques



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

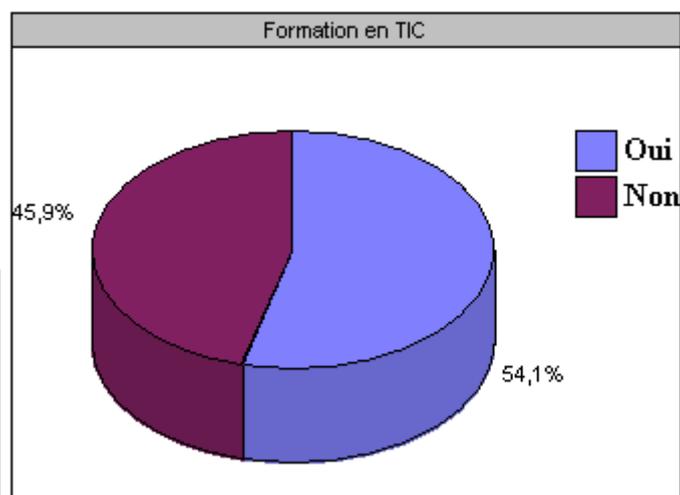
Parmi les répondants qui se sont adaptés aux mutations technologiques, nous avons **39,3%** des répondants qui se sont adaptés grâce aux cours de formation initié par la l'entreprise. **23,0%** qui se sont adaptés grâce aux séminaires ou stage de perfectionnement, **27,9%** qui se sont adaptés par l'apprentissage de la pratique et il n'y que **6,6%** des répondants qui se sont adaptés grâce aux cours de formation continué dans un centre.

Question N°11: Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

Tableau n°13 : Formation en TIC

Figure n° 17 : Formation en TIC

| Formation en TIC | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-----------|-------------|
| Oui | 33 | 54,1% |
| Non | 28 | 45,9% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, ce sont **54,1%** qui ont répondu oui à la question 11. Ils affirment qu'ils ont bénéficié au moins d'une formation en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC). **45,9%** des répondants n'en ont pas bénéficié.

- Si oui, comment évaluez-vous cette formation ?

Tableau N° 14 : Evaluation de la formation en TIC

| Evaluation de la formation | Nb. cit. | Fréq. |
|-----------------------------------|-----------------|--------------|
| Non réponse | 30 | 49,2% |
| Faible | 0 | 0,0% |
| Médiocre | 0 | 0,0% |
| Moyenne | 6 | 9,8% |
| Bonne | 25 | 41,0% |
| Excellente | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

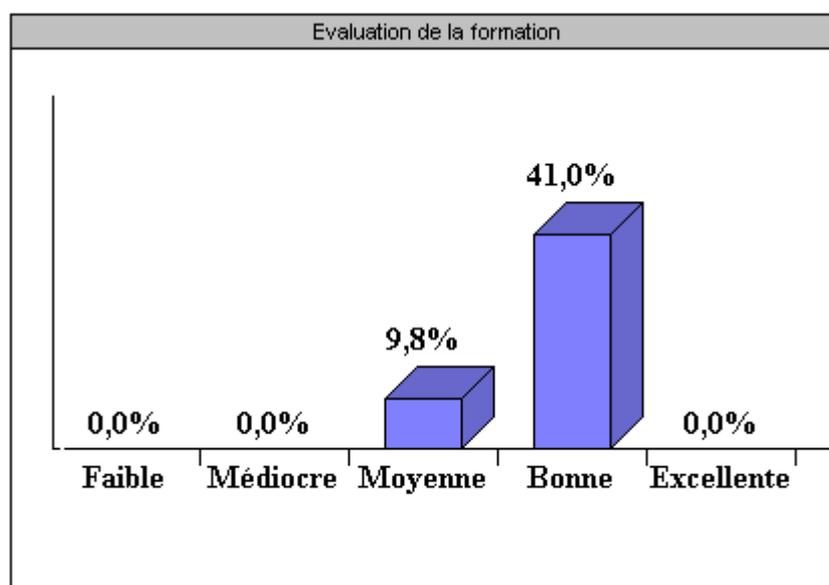
Remarque :

La question est à réponse unique sur une échelle.

Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (Faible) à 5 (Excellente)

Les calculs sont effectués sans tenir compte des non réponses.

Figure N° 18 : Evaluation de la formation en TIC



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Parmi les répondants qui ont bénéficié au moins d'une action de formation, nous avons **41,0%** des répondants qui l'ont évaluée comme Bonne. **9,8%** qui l'ont évaluéemoyenne.

2-2-1-2- Etats d'équipements des TIC dans l'entreprise

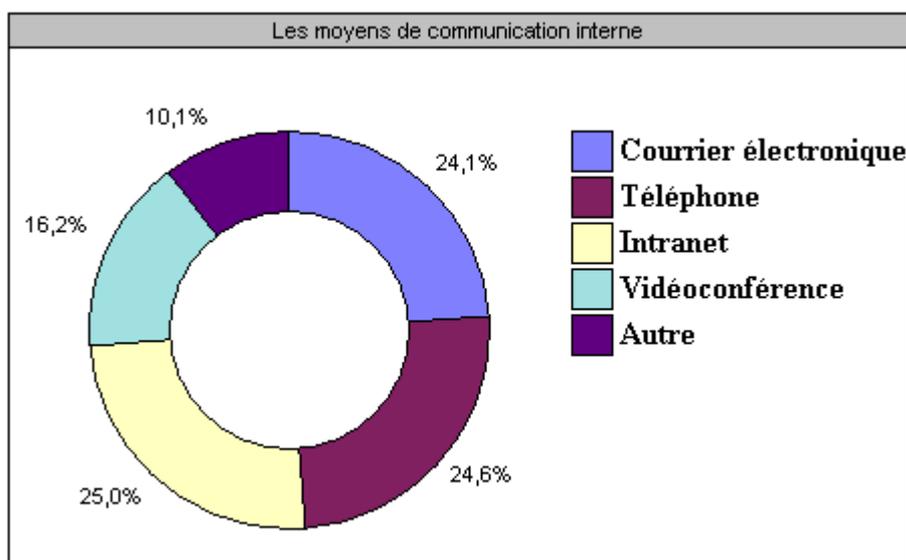
Question N°12 :Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ?

Tableau N° 15 : Les moyens de communication interne

| Les moyens de communication interne | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------------------------|-----------|-------|
| Courrier électronique | 55 | 90,2% |
| Téléphone | 56 | 91,8% |
| Intranet | 57 | 93,4% |
| Vidéoconférence | 37 | 60,7% |
| Autre | 23 | 37,7% |
| TOTAL OBS. | 61 | |

*Source :*Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 19 : Les moyens de communication interne



*Source :*Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Nous remarquons à partir ces résultats que le moyen de communication le plus utilisé est l'Intranet (Classe 1) ; puis le téléphone (classe 2) ; le courrier électronique en troisième position (classe 3) et en dernier la vidéoconférence.

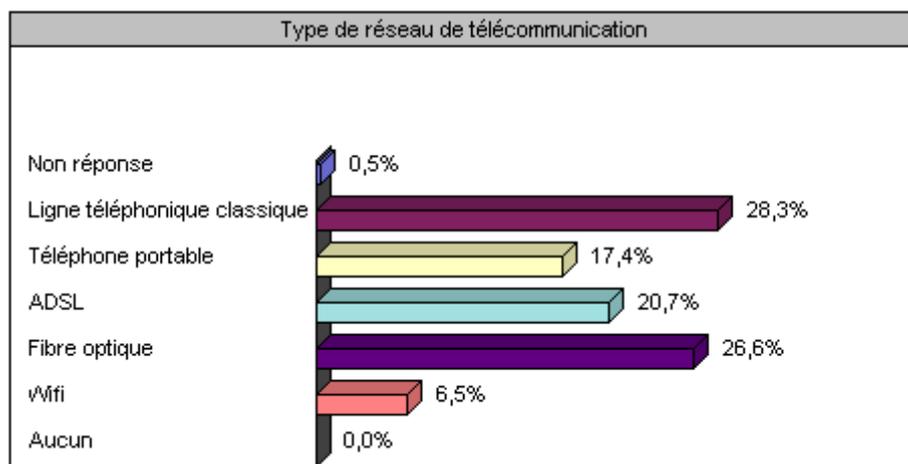
Question N°13 : De quel type de réseau de télécommunication dispose l'entreprise ?

Tableau N° 16 : Type de réseau de télécommunication

| Type de réseau de télécommunication | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------------------------|-----------|-------|
| Non réponse | 1 | 1,6% |
| Ligne téléphonique classique | 52 | 85,2% |
| Téléphone portable | 32 | 52,5% |
| ADSL | 38 | 62,3% |
| Fibre optique | 49 | 80,3% |
| Wifi | 12 | 19,7% |
| Aucun | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 20 : Type de réseau de télécommunication



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

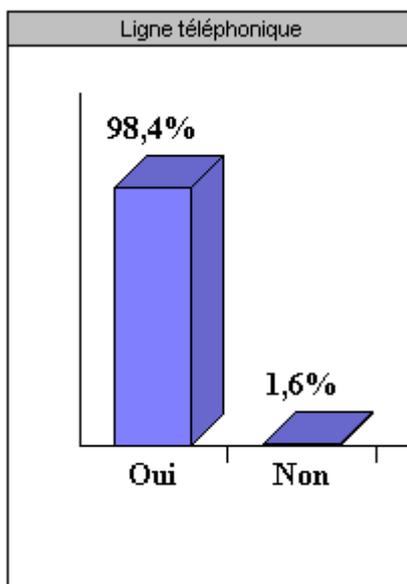
D'après ces résultats, nous constatons que la ligne téléphonique et fibre optique sont utilisés respectivement par **85,2%** et **80,3%** des enquêtés. **62,3 %** d'entre eux déclarent utilise l'ADSL ; **52,5%** le téléphone portable, contre seulement **19,7%** qui utilisent le wifi.

Question N°14 :Disposez-vous d'une ligne téléphonique ?

Tableau n° 17 : Ligne téléphonique

| Ligne téléphonique | Nb. cit. | Fréq. |
|--------------------|-----------|-------------|
| Oui | 60 | 98,4% |
| Non | 1 | 1,6% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Figure n° 21 : Ligne téléphonique



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, on remarque qu'Il y a seulement une personne parmi les **61** répondants, qui ne dispose pas d'une ligne téléphonique, soit un taux de **1,6%**, et le reste des répondants, soit un taux de **98,4%**, disposent de cet moyen dans leur milieu de travail.

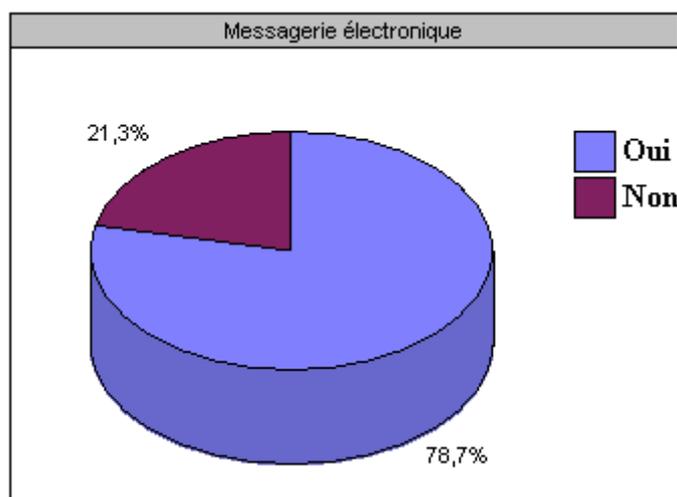
Question N°15 :Avez-vous une messagerie électronique ?

Tableau N° 18 : Messagerie électronique

| Messagerie électronique | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Oui | 48 | 78,7% |
| Non | 13 | 21,3% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 22 : Messagerie électronique



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

A travers ces résultats on constate que **48** personnes ont répondu qu'ils disposent d'une messagerie électronique, soit **78,7%**. Alors qu'il y a que **13** personne qu'ils ne la disposent pas, soit **21,3%**. Celle-ci n'est pas généralisée à l'ensemble du personnel au sein de la RTC, cet outil n'est pas mis à disposition aux personnes qui appartiennent aux catégories Agent de maîtrise et Agent d'exécution.

Question N°16, 17 et 18 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web, réseau Internet et réseau Intranet ?

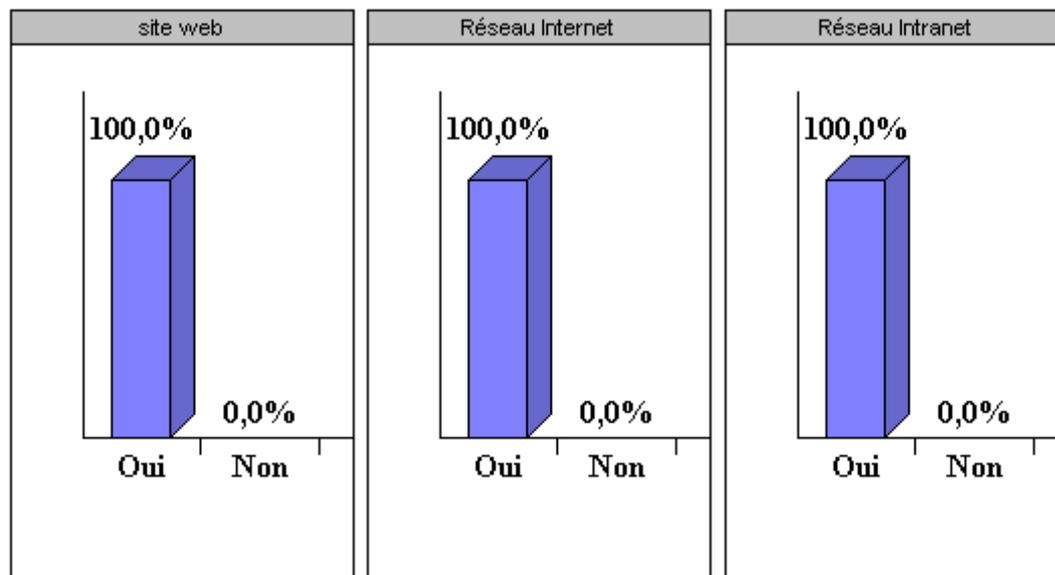
Tableau N° 19 : Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise

| site web | Nb. cit. | Fréq. | Réseau Internet | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-----------|-------------|-------------------|-----------|-------------|
| Oui | 61 | 100% | Oui | 61 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% | Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% | TOTAL OBS. | 61 | 100% |

| Réseau Intranet | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-----------|-------------|
| Oui | 61 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 23 : Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Tous les répondants ont répondu que leur entreprise dispose d'un site web, réseau Internet et réseau Intranet.

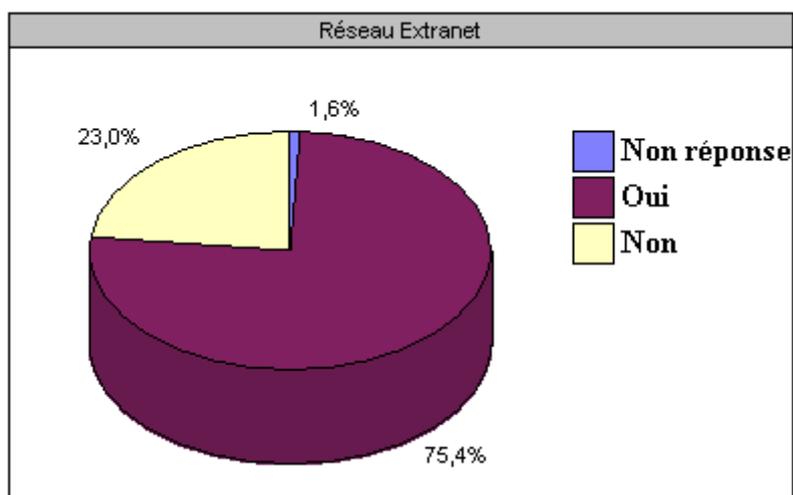
Question N°19 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (*réseau externe*) ?

Tableau N° 20 : Réseau Extranet dan l'entreprise

| Réseau Extranet | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-----------|-------------|
| Non réponse | 1 | 1,6% |
| Oui | 46 | 75,4% |
| Non | 14 | 23,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 24 : Réseau Extranet dans l'entreprise



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

75,4% des répondants affirment disposer d'un réseau Extranet, contre, seulement 23,0% des répondants affirment qu'ils ne disposent pas ce réseau. D'après notre constat, ce réseau existe mais il n'est pas généralisé à l'ensemble des postes du travail.

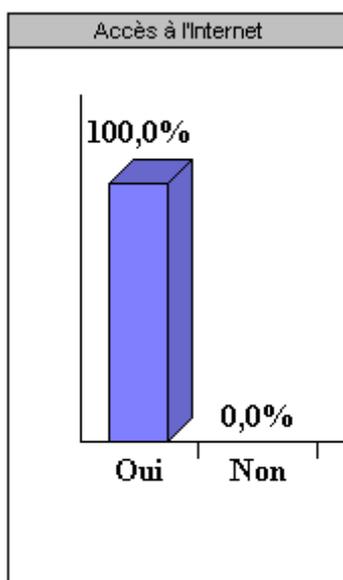
Question N°20 : Avez-vous un accès Internet dans votre milieu de travail ?

Tableau N° 21 : Accès à l'Internet

| Accès à l'Internet | Nb. cit. | Fréq. |
|--------------------|-----------|-------------|
| Oui | 61 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 25 : Accès à l'Internet



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

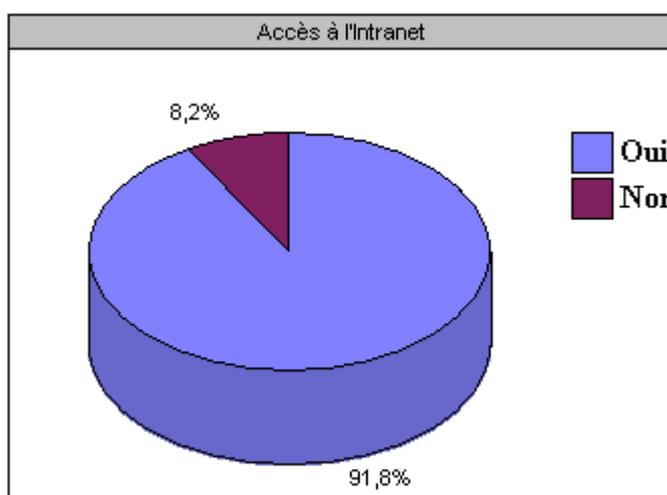
Au regard de ce tableau, il ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu que ont accès a l'Internet dans leur milieu de travail

Question N°21: Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ?

Tableau N° 22 : Accès à l'Intranet

Figure N° 26 : Accès à l'Intranet

| Accès à l'Intranet | Nb. cit. | Fréq. |
|--------------------|-----------|-------------|
| Oui | 56 | 91,8% |
| Non | 5 | 8,2% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats montre que seulement **5** personnes, soit **8,2%** des répondants n'y ont pas un accès à l'Intranet. **91,8%** des répondants affirment qui ont un accès.

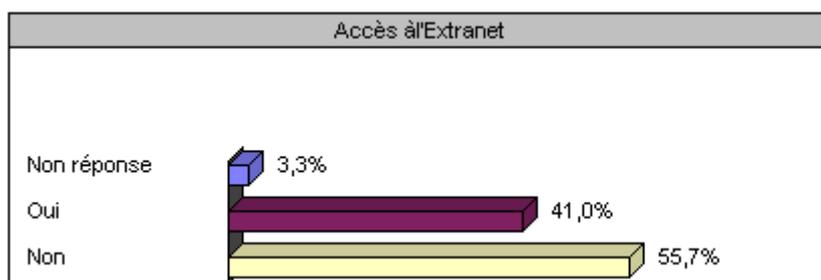
Question N°22 : Avez-vous un accès Extranet dans votre milieu de travail ?

Tableau N° 23 : Accès à l'Extranet

| Accès à l'Extranet | Nb. cit. | Fréq. |
|--------------------|-----------|-------------|
| Non réponse | 2 | 3,3% |
| Oui | 25 | 41,0% |
| Non | 34 | 55,7% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 27 : Accès à l'Extranet



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

41,0% des répondants affirment qu'ils ont accès à l'Extranet dans leur milieu de travail. Par contre, 55,7% des répondants n'y ont pas accès à ce réseau. D'après ce constat, peut-être, ce réseau est limité à un certain nombre de personnes, qui gèrent le relationnel avec des tiers.

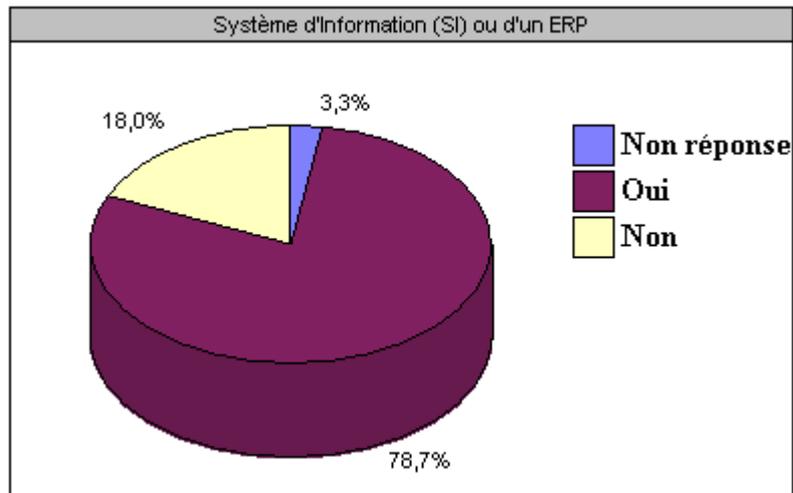
Question N°23 : Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel ERP dans votre département / sous direction ?

Tableau N° 24 : Système d'Information ou ERP

| Système d'Information (SI) ou d'un ERP | Nb. cit. | Fréq. |
|--|-----------|-------------|
| Non réponse | 2 | 3,3% |
| Oui | 48 | 78,7% |
| Non | 11 | 18,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 28: Système d'Information ou ERP



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

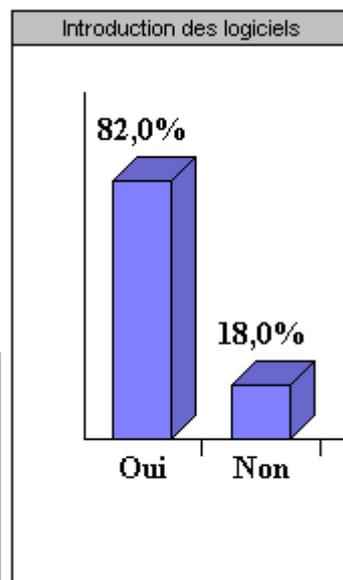
Au regard de ce tableau, **78,7%** des répondants affirment disposer d'un Système d'Information (SI) ou d'un ERP, contre seulement 18,0% des répondants affirment qu'ils ne disposent pas ce système. D'après notre constate, ce système existe dans

Question N°24: Votre entreprise introduit-t-elle des logiciels dans l'exercice de votre tâche ?

Tableau N° 25 : introduction des logiciels

Figure N° 29 : introduction des logiciels

| Introduction des logiciels | Nb. cit. | Fréq. |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Oui | 50 | 82,0% |
| Non | 11 | 18,0% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

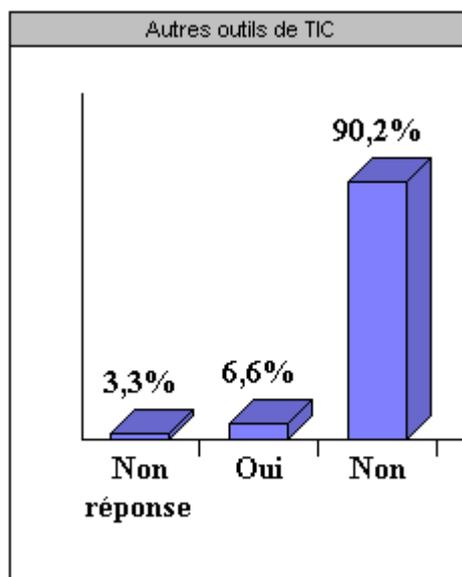
Ce sont les **82,0%** qui ont répondu oui à la question 24. Ils ont affirmé que leur entreprise a introduit des logiciels dans l'exercice de leurs tâches. **18,0%** des répondants ont répondu le contraire, leur entreprise n'introduit pas des logiciels. A travers notre observation, ils existent des logiciels qui ne sont pas exploités à 100%

Question N°25 : Disposez-vous d'autres outils ?

Tableau N° 26 : Les autres outils de TIC

| Autres outils de TIC | Nb. cit. | Fréq. |
|----------------------|-----------|-------------|
| Non réponse | 2 | 3,3% |
| Oui | 4 | 6,6% |
| Non | 55 | 90,2% |
| TOTAL OBS. | 61 | 100% |

Figure N° 30 : Les autres outils de TIC



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les répondants ont rajouté Les logiciels suivants : la GMAO, RESHUM. Ces deux outils sont généralisés et utilisés dans toutes les structures.

2-2- Présentation des résultats sur les principales caractéristiques du SIRH au sein de la RTC

2-2-1 Présentation des résultats issus de l'entretien

2-2-1-1- Les technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication sont considérées au sein de l'entreprise RTC comme un élément indispensable et clé de tout travail, de la pointeuse qui enregistre le salarié à son arrivé jusqu'à l'ERP qui utilise cette information pour établir sa fiche de synthèse.

La RTC a mis à disposition de ses salariés toutes les technologies d'information dont ils ont besoin pour leur travail. Le responsable de RH àannoncé de ce propos : « nous disposons de tous les moyens de communication : réseau Internet, Intranet et Extranet ; le Téléphone fixe, Téléphone mobile et Téléphone DECT sans fil,etc ; affichage dynamique ; vidéoconférence ; etc.».

Dans cette perspective, l'entreprise propose à ses salariés dans le cadre des TIC et sur l'utilisation des logiciels informatiques des formations en interne initiées, animées par le personnel technique (les informaticiens et les ingénieurs de la l'entreprise). Ainsi elle forme son personnel dans la communication en lui offrant un diplôme du Master communication interne.

Par ailleurs, l'entreprise favorise les formations alternées, c'est-à-dire, partager le temps de la formation entre pratique et théorie, une semaine par mois, et cela dans le but d'accroître la capacité intellectuelle et les compétences de ces derniers.

Ces technologies d'information et de la communication (TIC) permettent d'avoir une cohésion entre les différents départements et les services de l'entreprise et de renforcer la collaboration et la coordination entre le personnel de la RTC le responsable de RH déclare à ce titre : « nos technologies nous aident à réduire le temps de traitement, transmettre rapidement et sans limite et avoir l'information dans le moment opportun ».

Nous pouvons donc conclure de cette partie que les TIC sont disponibles presque dans tous les services de la RTC, de plus l'entreprise

2-2-1-2- Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) dans l'entreprise

A) Les fonctionnalités couvertes par le SIRH

Comme nous l'avons vu dans ce présent chapitre, notamment dans la présentation du Système d'Information Ressources Humaines, le SIRH « RESHUM » comporte (11) onze modules (voir annexe n° 05) :

- Module de base
- Gestion des carrières ;
- Gestion de la formation ;
- Gestion administrative du personnel ;
- Gestion de la paie ;
- Gestion du recrutement
- Gestion des remboursements de frais
- Gestion du temps (Planning) ;
- Module d'ordonnancement
- Gestion des prestations sociales
- Tableau de bord RH et Statistique

B) Les objectifs du Système d'Information RH

D'après le responsable de RH, les objectifs du Système d'Information Ressources Humaines peuvent se résumer comme suit :

- Améliorer l'organisation en général
- Améliorer la communication entre RH et employé
- Améliorer l'efficacité du service RH
- Permettre à chaque employé d'accéder à sa fiche personnelle
- Gérer des indicateurs de suivi
- Améliorer la sécurité des données
- Améliorer l'utilisation des données
- Réduire les erreurs de saisie et omissions
- Réduire le nombre de documents papiers
- Réduire l'effectif du personnel au niveau RH

C) Les principaux bénéfices du Système d'Information RH

D'après le responsable de RH, les principaux bénéfices du SIRH peuvent être comme suite :

➤ **Par rapport à l'information**

- Il permet d'obtenir les informations au moment opportun;
- Il permet de disposer de données fiables et quasiment en temps réel sur l'ensemble du périmètre de l'entreprise ;
- Il permet de gérer un certain nombre d'informations sur lesquelles les responsables de l'entreprise vont s'appuyer ;
- Il permet la circulation de l'information d'une manière appropriée entre les différentes activités RH.

➤ **Par rapport au travail**

- Il permet une communication interne efficace et une coordination entre les employés ;
- Il favorise le travail collaboratif ;
- Il permet de rendre les processus RH plus dynamique et efficace ;
- Il permet de faciliter aux responsables l'accès facile aux informations concernant leurs collaborateurs (leurs dossiers administratifs, leurs carrières, leurs formations, etc.) ;

- Il permet d'améliorer le quotidien des gestionnaires en limitant les lourdeurs et redondances des tâches administratives ;
- Il permet d'avoir plus d'autonomie dans la réalisation des tâches.

➤ **Par rapport à la décision**

- Il permet de prendre des décisions efficaces en matière de ressources humaines.

2-2- 2- Présentation des résultats issus du 2^{ème} questionnaire

2-2-2-1- Impact des TIC sur la fonction RH

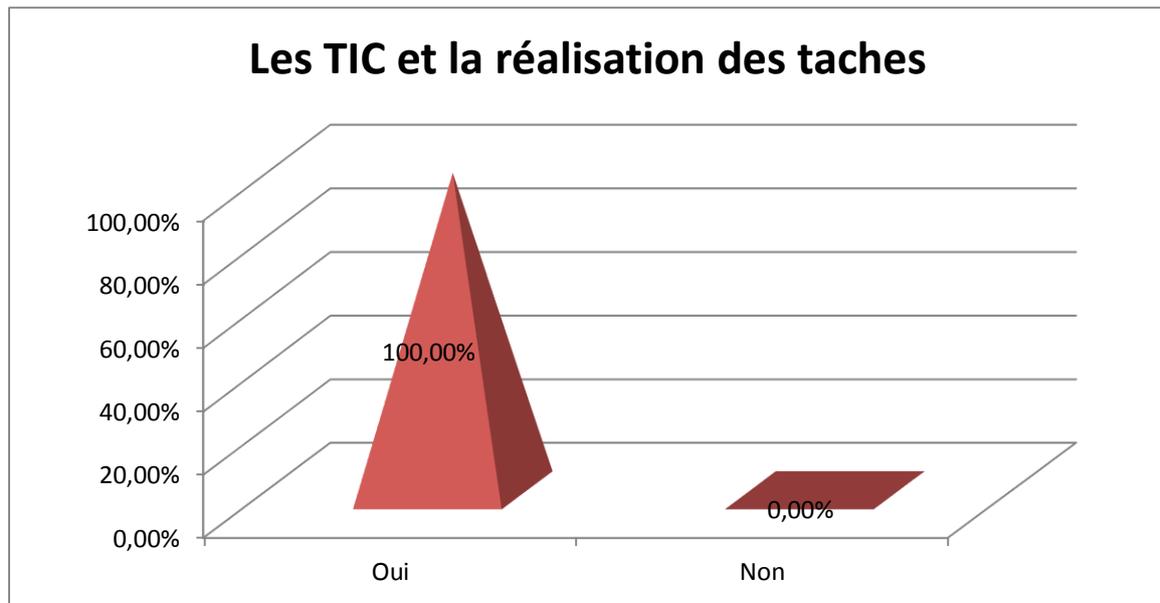
Question N°10 : Pensez-vous que ces technologies vous aident dans la réalisation de vos tâches ?

Tableau N° 27 : Les TIC et la réalisation des tâches

| Les TIC et la réalisation des tâches | Nb. cit. | Fréq. |
|---|-----------------|--------------|
| Oui | 11 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 31 : Les TIC et la réalisation des tâches



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, il ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu que ces technologies (TIC) les aident dans leur milieu de travail pour réaliser et exécuter leurs tâches.

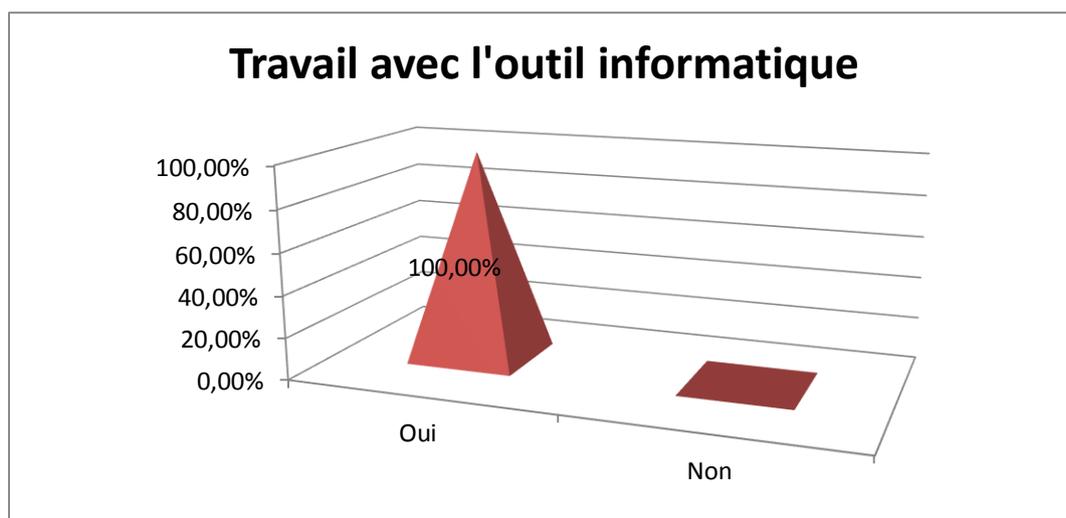
Question N° 11 Est-il facile de travailler avec l'outil informatique ?

Tableau N° 28 : Travail avec l'outil informatique

| Travailler avec l'outil informatique | Nb. cit. | Fréq. |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| Oui | 11 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 32 : Travail avec l'outil informatique



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

A travers ces résultats, on remarque que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu qu'ils travaillent avec l'outil informatique.

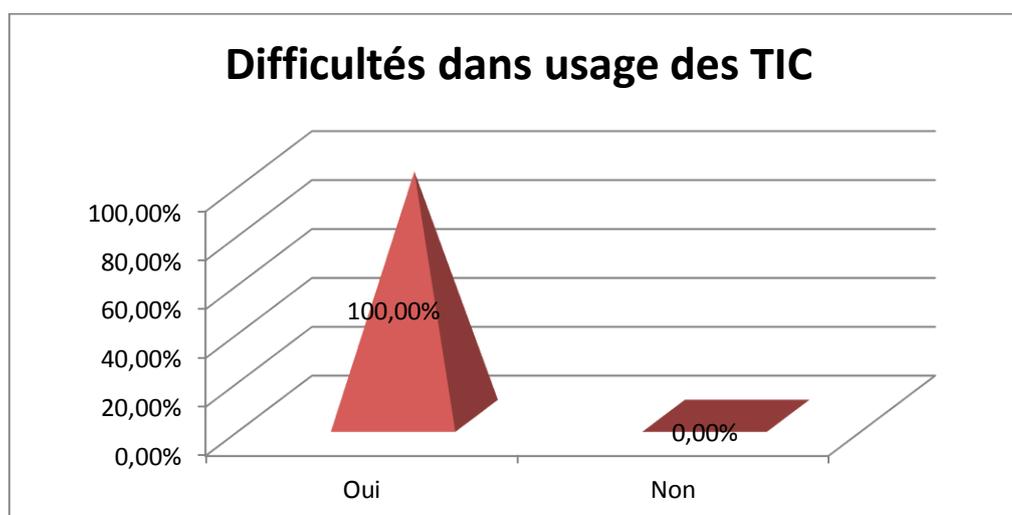
Question N° 12 Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils ?

Tableau N° 29 : Les difficultés dans l'usage des TIC

| Difficultés dans usage d'outils | Nb. cit. | Fréq. |
|---------------------------------|-----------|-------------|
| Oui | 0 | 0,0% |
| Non | 11 | 100% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 33 : Les difficultés dans l'usage des TIC



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

D'après ce tableau, ce sont **100,0%** qui ont répondu oui à la question 12. Ils affirment qu'ils n'ont pas trouvé des difficultés dans l'utilisation des TIC dans leurs activités professionnelles.

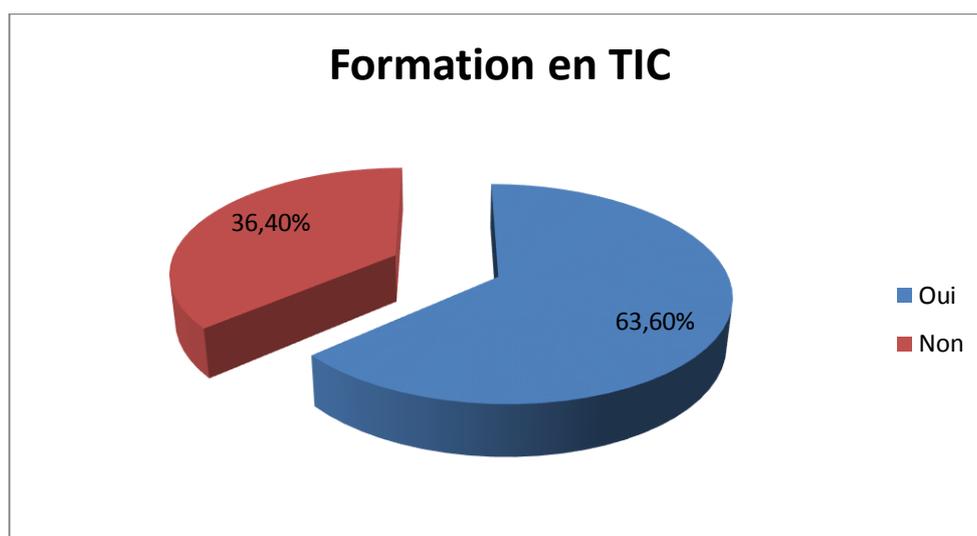
Question N° 13 Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

Tableau N° 30 : La formation en TIC

| Formation en TIC | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------------|-----------------|--------------|
| Oui | 7 | 63,6% |
| Non | 4 | 36,4% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 34 : La formation en TIC



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Nous remarquons a partir ces résultats que ce sont **63,6%** qui ont répondu oui à la question 13. Ils affirment qu'ils ont bénéficié au moins d'une formation en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC). **36,4%** des répondants n'en ont pas bénéficié.

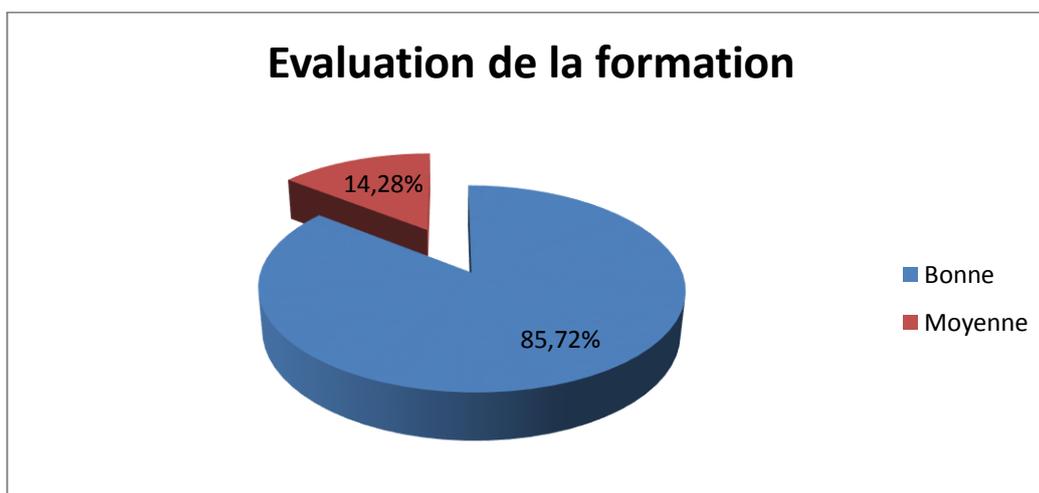
- Si oui, comment évaluez- vous cette formation ?

Tableau N° 31 : Evaluation de la formation

| Evaluation de la formation | Nb. cit. | Fréq. |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Non réponse | 4 | 36,4% |
| Faible | 0 | 0,0% |
| Médiocre | 0 | 0,0% |
| Moyenne | 1 | 9,1% |
| Bonne | 6 | 54,5% |
| Excellente | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 35 : Evaluation de la formation



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Parmi les répondants qui ont bénéficié au moins d'une action de formation, nous avons **54,5%** des répondants qui l'ont évaluée comme Bonne. **9,1%** qui l'ont évaluéemoyenne.**36,4%** ne l'ont évaluée pas, car ils n'ont pas bénéficié d'une formation en TIC

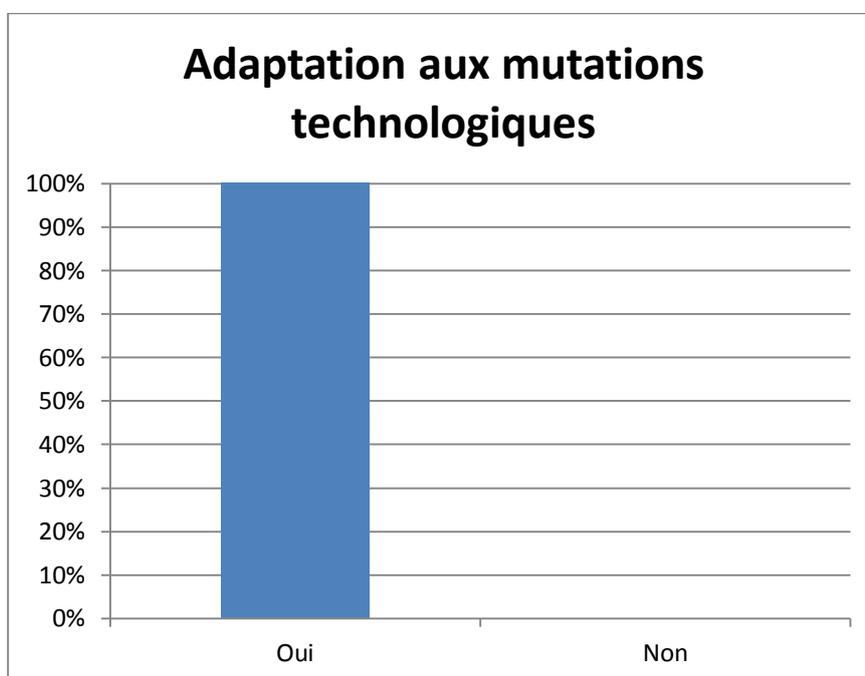
Question N° 14 Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

Tableau N° 32 : L'adaptation aux mutations technologiques

| Adaptation aux mutations technologiques | Nb. cit. | Fréq. |
|---|-----------|-------------|
| Oui | 11 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 36 : L'adaptation aux mutations technologiques



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats montre que **11** personnes, soit un taux de **100,0%** ont répondu oui à la question 14, qu'ils se sont adaptés aux mutations technologiques de l'entreprise.

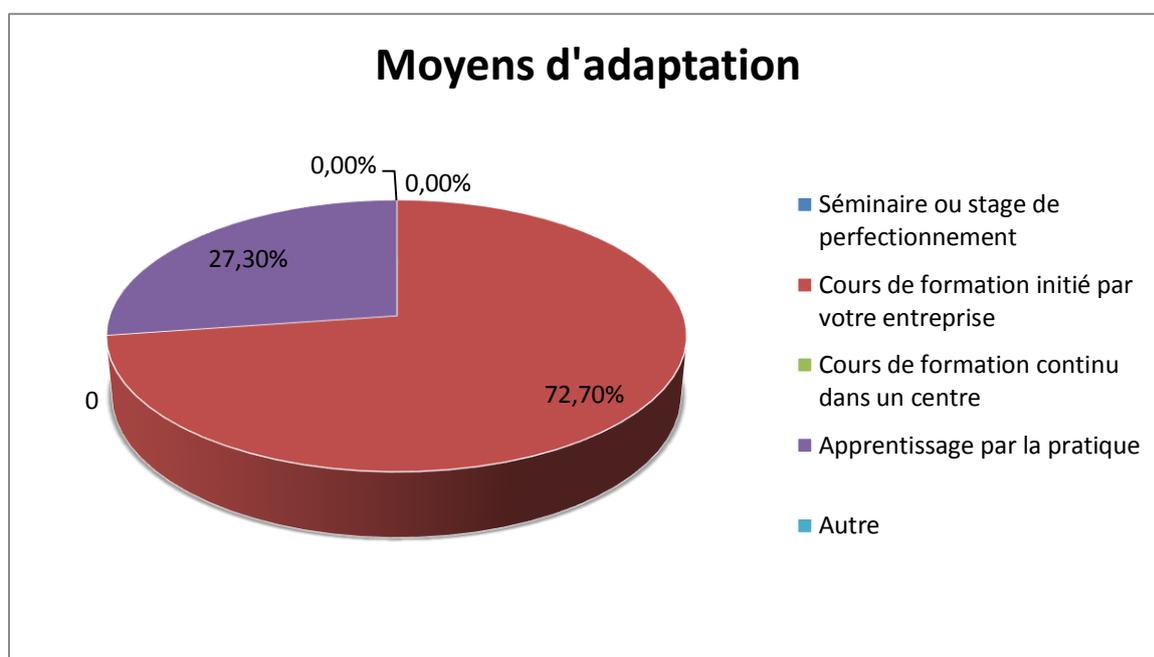
- Si oui, qu'avez-vous fait?

Tableau N° 33 : Les moyens d'adaptation

| Procédés d'adaptation | Nb. cit. | Fréq. |
|--|-----------|-------------|
| Séminaire ou stage de perfectionnement | 0 | 0,0% |
| Cours de formation initié par votre entreprise | 8 | 72,7% |
| Cours de formation continu dans un centre | 0 | 0,0% |
| Apprentissage par la pratique | 3 | 27,3% |
| Autre | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 37 : Les moyens d'adaptation



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Selon les résultats nous avons plus **70,0%** des répondants qui se sont adaptés grâce aux cours de formation initié par la l'entreprise. **27,3%** des répondants qui se sont adaptés par l'apprentissage de la pratique

2-2-2-2- Système d'Information Ressources Humaines (SIRH)

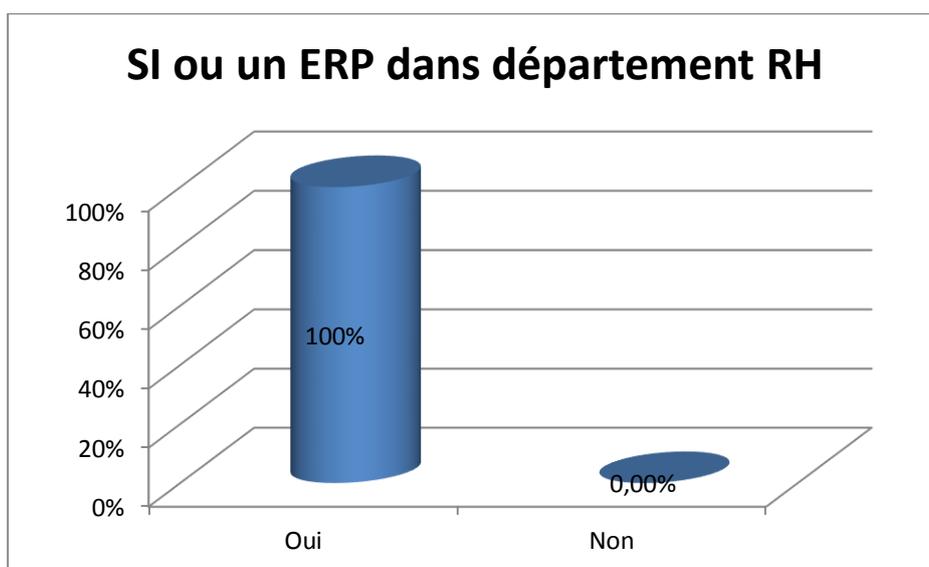
Question N° 27 Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel (ERP) dans votre département RH ?

Tableau N° 34 : SI ou un ERP dans département RH

| SI ou d'un ERP dans département RH | Nb. cit. | Fréq. |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| Oui | 11 | 100% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 38 : SI ou un ERP dans département RH



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, nous constatons que tous les répondants ont répondu que leur entreprise dispose d'un système d'information ou d'un ERP dans leur département ou service.

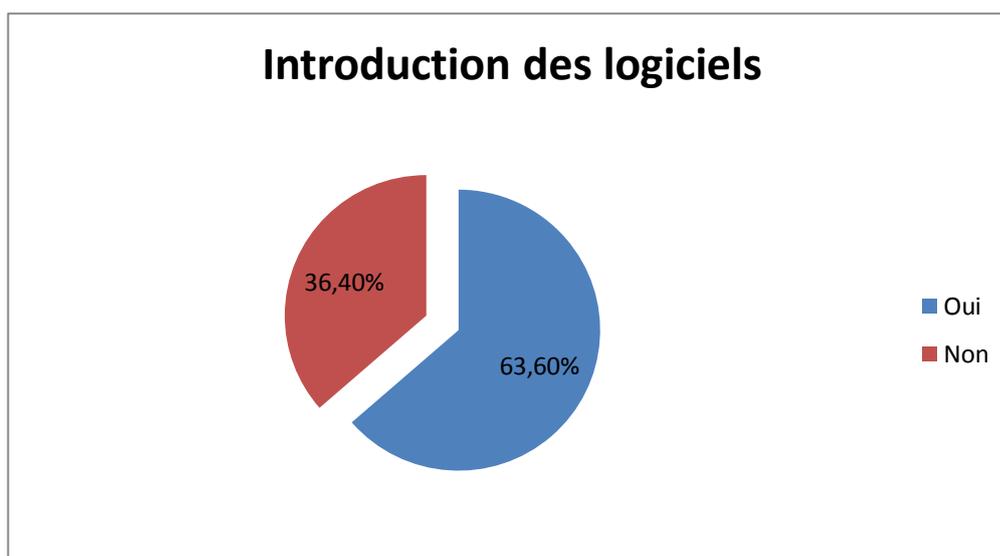
- 1) **Question N° 28 :** Votre entreprise introduit-t-elle des logiciels dans l'exercice de votre tâche ?

Tableau N° 35 : Introduction des logiciels

| Introduction des logiciels | Nb. cit. | Fréq. |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Oui | 7 | 63,6% |
| Non | 4 | 36,4% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 39 : Introduction des logiciels



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

De ce tableau, on remarque que ce sont les **63,6%** qui ont répondu oui à la question 28. Ils ont affirmé que leur entreprise a introduit des logiciels dans l'exercice de leurs tâches. **36,4%** des répondants ont répondu le contraire, leur entreprise n'a introduit pas des logiciels.

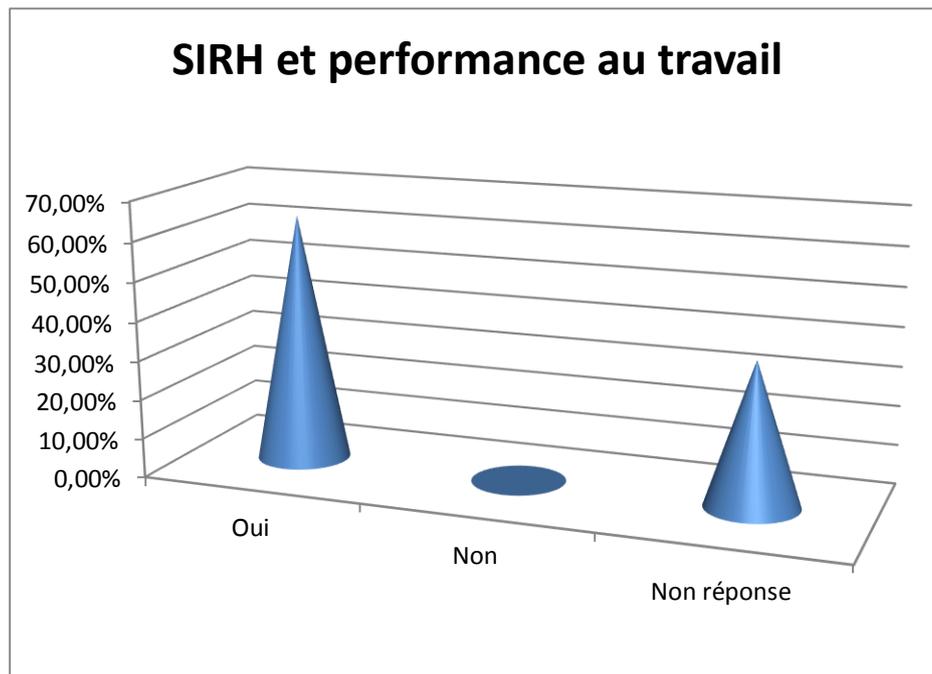
Question N° 29 : Est-ce que la nouvelle technologie (SIRH) vous permet d'être plus performant (e) dans la réalisation de certaines tâches de travail ?

Tableau N° 36 : SIRH et performance au travail

| SIRH et performance au travail | Nb. cit. | Fréq. |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Non réponse | 4 | 36,4% |
| Oui | 7 | 63,6% |
| Non | 0 | 0,0% |
| TOTAL OBS. | 11 | 100% |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 40 : SIRH et performance au travail



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, il ressort que les répondants qui ont répondu oui à la question précédente. Soit **63,6%** des répondants affirment que le système d'information RH (SIRH) leur permet d'être plus performants dans la réalisation de certaines tâches de travail

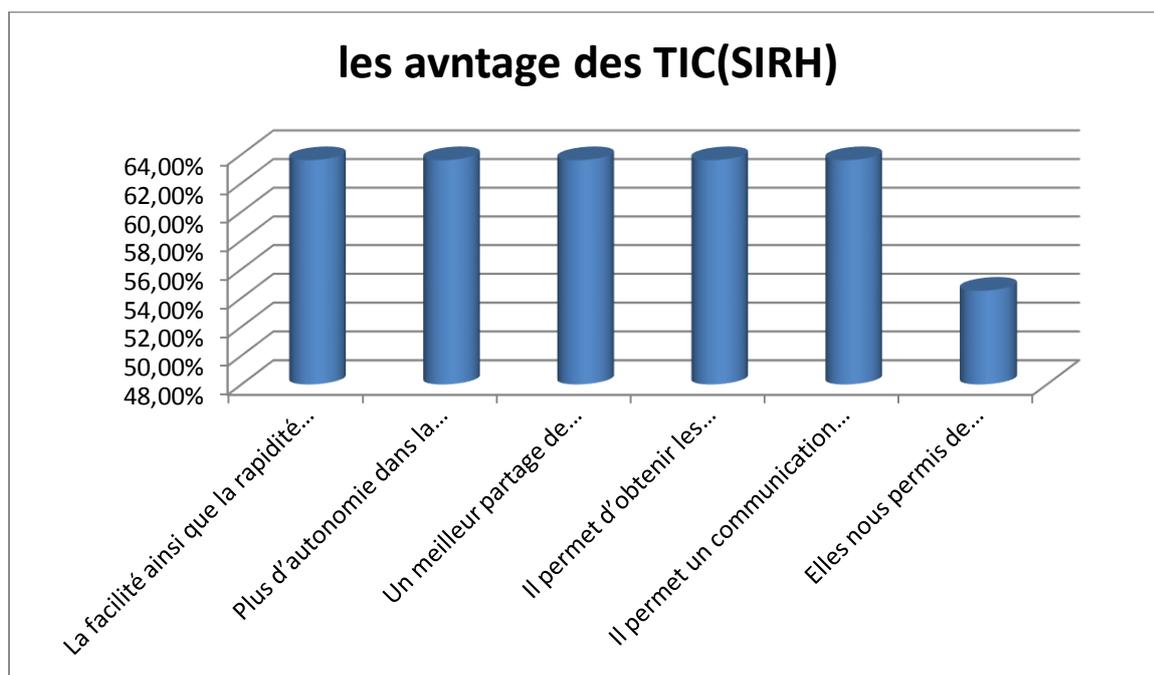
Question N° 30 Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail ?

Tableau N° 37 : Les avantages des TIC (SIRH)

| les avantages des TIC (SIRH) | Nb. cit. | Fréq. |
|--|-----------|-------|
| Non réponse | 4 | 36,4% |
| La facilité ainsi que la rapidité dans l'exécution des tâches | 7 | 63,6% |
| Plus d'autonomie dans la réalisation de travail | 7 | 63,6% |
| Un meilleur partage de l'information | 7 | 63,6% |
| Il permet d'obtenir les informations au moment opportun (temps | 7 | 63,6% |
| Il permet une communication interne efficace entre les employés | 7 | 63,6% |
| Elles nous permis de s'inscrire dans la logique du développement | 6 | 54,5% |
| Autres avnatages | 3 | 27,3% |
| TOTAL OBS. | 11 | |

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 41 : Les avantages des TIC (SIRH)



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

D'après ces résultats, presque tous les avantages que nous avons proposés ont été acceptables par les répondants qu'ils utilisent les TIC, nous constatons que la totalité des salariés ont ressenti cette rapidité et facilité dans l'exécution grâce au communication interne efficace entre eux ce qu'il permet un meilleur partage de l'information, ainsi l'autonomie dans la réalisation de leur travail avec un taux de 63,3% pour le département RH, soit un taux de

100,0% pour ceux qu'ils utilisent le SIRH pour réaliser leurs tâches. Ils ont proposé d'autres avantages, à savoir :

- Amélioration, efficacité et rapidité dans l'exécution des tâches ;
- Gain de temps et d'argent ;
- Sureté et sécurité de stockage ;
- Facilité de l'échange et partage de l'information.

Conclusion du chapitre

Ce chapitre a comme objet de présenter et d'analyser un cas d'entreprise ayant intégré les différentes technologies de l'information et de la communication (TIC) dans ses différentes activités. Dans ce cadre nous avons mené une étude quantitative auprès de son personnel pour analyser les conditions d'usage des TIC, ainsi une étude qualitative à travers l'entretien semi directif auprès de son responsable RH.

En effet, d'après les résultats que nous avons obtenus en se basant sur les données et informations collectées sur le terrain, nous pouvons affirmer que le cas étudié, l'entreprise RTC, a réussi à intégrer les différentes TIC dans son fonctionnement et dans sa gestion.

Conclusion de la partie II

Dans cette partie de notre recherche, qui est consacré à l'étude de cas, nous avons essayé de présenter des résultats en vue de répondre à un certains nombre de questionnement et de tester nos hypothèses portant sur l'impact des TIC et SIRH sur la dite Fonction RH.

Nous avons présenté dans un premier temps l'organisme d'accueil. Mais aussi nous avons présenté notre démarche méthodologique. Dans un deuxième temps, nous avons présenté nos résultats sur les TIC intégrées au sein de l'entreprise et leurs impacts sur la Fonction RH, ainsi les résultats sur le SIRH basé sur les TIC et ses principales caractéristiques.

Au cours de notre enquête, nous avons constaté la réussite de l'introduction des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au niveau de l'entreprise RTC. Cette dernière a réussi la mise en place des technologies de l'information et de la communication, à savoir : les outils de la communication (Téléphone, affichage dynamique, vidéoconférence, etc), réseaux (Internet, Intranet et Extranet), les logiciels ERP, dans un climat favorable et dans des conditions pour leur bon fonctionnement.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion Générale

L'introduction et la contribution des Technologies de l'information et de la communication (TIC) est depuis longtemps considéré comme sujet de débat, il nécessite une étude et analyse plus profonde dans un objectifs plus précise celui de la recherche de savoir d'une part l'introduction des TIC dans les entreprises et d'autre part su la question des impacts liés à ces technologies.

Notre recherche présente un intérêt sur les plans théorique, méthodologique et plan pratique. Le premier concerne la partie théorique alors que les autres concernent la partie pratique.

Premièrement, sur le plan théorique, l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH) est un sujet qui été traité par plusieurs chercheurs. En revanche, notre étude à abordé un thème et reste moins étudié auparavant en Algérie d'une manière très approfondie.

A cet égard, nous avons mis l'accent sur trois aspects, à savoir : les technologies de l'information et de la communication (TIC), le système d'information lié à la Gestion des Ressources Humaines et l'avènement de ces technologies dans la Fonction RH. Notre étude a bien éclairci le rôle des TIC dans la transformation des activités de cette fonction et quels bénéfices pouvaient lui apporter. Un autre point à souligner, c'est que nous avons enrichi notre étude par la présentation de quelques bases théoriques liées aux outils technologiques, au système d'information lié aux ressources humaines (SIRH), à l'informatisation de la GRH. Notre étude a donc abouti à des résultats qui nous ont permis d'affirmer notre première hypothèse qui stipule que les TIC sont devenues un vecteur incontournable en terme de communication et transmission et partage de l'information.

Le second intérêt qui est sur le plan méthodologique, comme méthode d'investigation nous avons utilisé les deux méthodes de collecte des données qualitative et quantitative, qui nous a servi de faire un état des lieux sur l'équipement en TIC dans l'entreprise, d'avoir une idée sur le fonctionnement du SIRH et de mesure l'impact des TIC sur la Fonction RH. Ces deux méthodes ont été très efficaces dans le cadre de notre enquête.

Le troisième et dernier intérêt de notre recherche, sur le plan pratique, nous avons mené deux types de recueil des informations et des réponses, le premier a porté sur la technique du questionnaire accompagné d'un entretien. Quant au deuxième qui porté sur le questionnaire uniquement. Ces deux volets nous ont permis d'apporter des éléments de réponses a nos interrogations qui sont en lien avec notre objectif de recherche et nos hypothèses.

Conclusion Générale

Nous avons pu constater que l'apport des technologies de l'information et de la communication s'aperçoit dans l'évolution de la Fonction RH. Grâce aux outils technologiques utilisés au sein de l'entreprise, ainsi que le réseau informatique (Internet, intranet et Extranet) la Fonction RH a connu de réels progrès, cela avait tout de même un impact considérable sur le positionnement et l'organisation de cette fonction dans l'entreprise, cela nous a confirmé donc la véracité de notre deuxième hypothèse.

Ce qui concerne notre troisième et dernière hypothèse, qui consiste à la contribution essentielle du SIRH à la performance de la Fonction RH

Notre étude empirique montre bien qu'un Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) qui intègre la dimension technologique a des multiples bénéfices et apports sur la Fonction RH au sein de l'entreprise. D'une part, il permet d'obtenir des gains de productivité, en automatisant des activités à faible valeur ajoutée (contrat du travail, congés, convention, etc). D'autre part, ces gains de productivité obtenus servent à dégager du temps qui peut être consacré à des activités à plus forte valeur ajoutée (Recrutement, Formation, gestion des compétences, etc). Bien qu'il existe plusieurs applications à l'intérieur de ce système qui ne sont pas exploitées à 100,0% et le taux d'usage ne dépasse pas les 80% dans la sous direction Administrative de l'entreprise.

Par ailleurs, l'étude que nous avons menée au sein de l'entreprise RTC et l'analyse du questionnaire et d'entretien nous a permis de confirmer que les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) permettent un meilleur accès aux informations et facilitent le partage de ces informations à l'ensemble du personnel de la RTC, ce qui va permettre d'améliorer le niveau de performance de l'organisation.

De ce fait, les recommandations que nous pouvons accorder aux responsables de l'entreprise constituent premièrement, l'exploitation totale des Technologies de l'Information et de la communication disponible au sein de l'entreprise. Cela permettra à l'entreprise d'optimiser l'efficacité de ces services. En deuxième lieu, accorder des formations aux employés de la direction afin d'accroître leur niveau d'adaptation à l'usage de ces technologies.

A travers notre recherche, nous pouvons répondre à notre question principale qui est l'apport des Technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la Fonction des Ressources Humaines (FRH). Il est certain que la question de la contribution des TIC à la Fonction RH reste toujours complexe et limitée, vu que ces technologies constituent une

Conclusion Générale

opportunité pour les entreprise, mais aussi, un enjeu majeur qui nécessite d'importantes réflexions afin d'aboutir à de meilleur choix.

Cette recherche n'est pas sans limites, que nous pouvons les résumer sur le plan théorique, aussi bien sur le plan pratique.

Sur le plan théorique, le non disponibilité des ouvrages convenable pour notre thème de recherche, on peut dire qu'y a manque de documentation.

Sur plan pratique, nous avons obtenu juste 50 % des résultats de notre travail de recherche

Nous nous sommes basé donc sur l'étude de l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC), sachant que ces dernières sont en évolution permanente. Notre recherche bibliographique nous laisse percevoir que d'autre recherche peuvent être intéressante dans le domaine, ceci pourrait constituer une nouvelle piste de recherche et d'acquérir des nouvelles connaissances sur l'impact qui conduira l'intégration des TIC au sein de l'entreprise algérienne.

En effet notre travail pourra faire l'objet d'une étude complémentaire dans le cadre d'un autre diplôme supérieur, dont le thème s'inscrira dans un contexte d'actualisation ou même d'extension vers l'étude de l'impact des TIC sur toutes les activités de l'entreprise. Nous avons tracé la première trajectoire qui poussera les autres à développer ce thème, pour clarifier certaines confusion sur certains points, afin de proposé des solutions satisfaisantes.

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

➤ **Ouvrages :**

- BENSAHEL L et FONTANEL J, Stratégie Militaire et intelligence économique in intelligence économique et veille stratégique, Ed l'harmattan, paris, 2005.
- Bernard JUST, Pas de DRH sans SIRH, Editions Liaisons, 2010.
- Bernard MERCK, Equipes RH, acteurs de la stratégie : L'e-RH, mode ou révolution ?, 2002, Broché.
- BOULOC Pierre, Les NTIC comment en tirer profit ?exemples dans l'agroalimentaire, Paris, 2003.
- BOULOUC Pierre, les NTIC : comment tirez profit ?, Paris, Mars 2003.
- BOURDEA. W et BRODERIK. R, Technologie de l'information et compétitive, Paris, 2001.
- BRABET J., « Repenser la gestion des ressources humaine », Edition Economica, Paris, 1993.
- BRIFAUT Jean-Pierre, processus d'entreprise pour la gestion, édition Lavoisier, Paris, 2004.
- Cécile DEJOUX in Claude Blanche *ALLÈGRE. et Anne Elisabeth ANDRÉASSIAN.*, Gestion des ressources humaines : Valeur de l'immatériel, édition De Boeck, Bruxelles, 2008.
- Charpentier. P, « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997.
- Claude Blanche *ALLÈGRE. et Anne Elisabeth ANDRÉASSIAN.*, Gestion des ressources humaines : Valeur de l'immatériel, édition De Boeck, Bruxelles, 2008.
- COURBON J.C., TARJAN S, Groupware et intranet : vers le partage des connaissances, Dunod, 2^{ème} édition, 1999.
- Equipes RH, acteurs de la str@tégie : L'e-RH, mode ou révolution ?.
- Fernand O. et all, « Guide de gestion de la formation en entreprise », Québec, 2005. In : <http://www.formabois.ca/docs/outils/guide-gestion-formation-en-entreprise.pdf>
- GILLET M., GILLET P., « SIRH : Système d'information des ressources humaines », Partie 2 : Les aspects opérationnels du SIRH.
- GOVARE V., L'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), Paris, 2002.
- J.L LEMOIGNS, Systèmes d'information dans les organisations, Presses universitaires de France, Paris, 1973.

BIBLIOGRAPHIE

- Jean-Yves PRAX, « le manuel du knowledge management », éd DUNOD, Paris, 2003.
- LACONO G., « gestion des ressources humaines », Edition CASBAH, Alger, 2002.
- LAFITTE.M in DE REMUR D.B, ce que l'intelligence économique veut dire, édition D'organisation, Paris, 2006.
- LAUDON K. et LAUDON J-P., « Management de système d'information », 11^{ème} édition, Pearson, Paris, 2010.
- LOUART P., « Gestion des ressources humaines », Edition Eyrolles université, 2^{ème} édition, paris, 1991.
- MEKHNACHI Karim, « e-économie », édition D'organisation, Paris, 2000.
- MILLER, G.A. - langage et communication .PUF, Paris, 1973.
- MULLENDERS A., « e-DRH : outils de gestion innovant. La théorie-les progiciels-cadre juridique, Edition de Boeck Université, Bruxelles, 2009.
- PATERYON E.A et R SALAMONR, les nouvelles technologies d'informations et l'entreprise, édition Economica, Paris, 1996.
- Patrick Gilbert, Informatisation de la GRH, IAE de Paris, 2006.
- Pujolle Guy, « Les Réseaux »₂, Edition Eyrolles, 3^{ème} Edition, Paris, 2000.
- QUELENNEC Claude, « ERP : levier de transformation de l'entreprise », Editeur(s) : Hermès - Lavoisier , Collection : Management et Informatique, 2006.
- QUELENNEC Claude, ERP, levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoisier, 2007, Paris.
- ROUSSEL P, citée par MORENO M., « gestion des ressources humaines-GRH », IAE-UTI, Paris, 2008.
- S. SCOTT MORTON Micheal, l'entreprise compétitive au futur, édition d'organisation, Paris1995.
- SAADOUN Melissa, avec le temps, édition d'organisation, Paris, 1998, P 103.
- SAADOUN Melissa, Technologies de l'information et de la communication et management, Hermès, Mars, 2000.
- Sébastien N et Laurent T, *E-GRH enjeux et perspectives : informer, collaborer et impliquer* , Ed edi.pro, Belgique.
- Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Peretti, Alis et chevalier, «Gestion des ressources humaines». Ed. de boeck, 2001.

BIBLIOGRAPHIE

- SILVA F., « Etre e-DRH : postmodernité, nouvelles technologies et fonctions RH », Edition Liaisons, Paris.
- WESPHALLEN, Marie- Hélène. « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise », Paris, 2009.

➤ Thèses :

- Amélie NOTAIS, *le transfert de connaissances intra-organisationnel : une approche par le mouvement de mobilité interne*, thèse de doctorat, université François-Rabelais de Tours, Octobre 2009, p.113.
- BOUHLIT Rym, « Les perspectives d'e-banking dans la stratégie E-Algérie 2013 », Thèse de Doctorat en sciences économiques, université abou bekr belkaid Tlemcen, 2014/2015. In : <http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/7322/1/perspectives-e-banking-e-algerie-2013.Doc.pdf>
- GILBERT P citée par EXBRAYAT G, FISTEBERG N et FOUESNANT R., « Le système d'information ressources humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », MBA-MRH, Université de Dauphine, 10-2010. In : http://mba-rh.dauphine.fr/fileadmin/mediatheque/site/mba_rh/pdf/Travaux_anciens/SIRH_et_GRH_.pdf
- HOUHOU Okba, « une approche basée agent pour le E-recrutement », Mémoire de Magistère en informatique, option Intelligence artificielle et systèmes distribués, Université Mohamed Khider-BISKRA, 2010.
- PEROTIN Pascal, « les progiciel de gestion intégrés, instrument de l'intégration organisationnelle », thèse d doctorat, université de MONPELLIER II, Septembre 2004. In : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00008966/document>
- Souraya BOUROUBEY, « Les Technologies de la gestion de la relation client : Etude du cas D'Algérie Télécom », Mémoire de Magister en Science commerciales, option communication et commerciales, Université d'oran, 2010. In : <http://theses.univ-oran1.dz/document/TH3296.pdf>

BIBLIOGRAPHIE

➤ **Revue, Rapports, Articles, colloque et Congrès :**

- Ali BOUHENNA « Les enjeux des NTIC dans l'entreprise,- La revue de l'Economie & de Management-, », Faculté des Sciences Economiques et de Gestion Université de Tlemcen
In : <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue07/la%20revue03/Microsoft%20Word%20-%20Ali%20BOUHENNA.pdf>
- BEZER P. et all, Association nationale des directeurs et cadres de la fonction personnel, revue personnel, Février, 2003.
- Contribution de l'Algérie à la première réunion du Comité de préparation (PrepCom-1) du Sommet mondial de la Société de l'information Genève, du 01 au 05 juillet 2002 In :
<https://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi1n7H8oJHNAhVLXRQKHT3nADYQFgghMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.itu.int%2Fnet%2Fwsis%2Fdocs%2Fp1%2Fcontributions%2Falgeria-fr.doc&usg=AFQjCNHsz9BpM-JHHR-tRCAYVBTfBueEtQ&sig2=6l6GUQbJqXBiRjSR-zGY5w>
- FAOUZI A., « Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH), Capital Consulting, Casablanca, 2005
- KALIKA Michel, le management est mort, vive le e-management, revue française de gestion n°129, P68.
KILEIN Tristan Daniel RATIER. « L'impact des TIC sur les conditions de travail », centre d'analyse stratégique, France, 2012. In :
http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf.pdf.pdf
- L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN Université de Paris Nord, P 5.
- LANGEVIN Pascal et PICQ Thierry, contrôle des équipes virtuelles : une revue, 22^{ème} congrès de l'AFC, France, 2001, P06.
- Mai 1999, p. 3.
- MERCK B., DRH France télécom 2001, In MATAMATI Mohamed, « Les enjeux de l'Intranet dans la GRH », ACTES DU XIIe CONGRÈS DE L'AGRH Volume 2, P966. In :
<http://www.agrh.fr/assets/actes/2001martmati056.pdf>

BIBLIOGRAPHIE

- Organisations du travail et professionnalisation dans les centres d'appels, colloque organisé à Lyon, 20 juin 2002. Définition proposée par Denis Bérard, ch. De mission à l'Anact & Patrick Perrier, directeur d'études à Entreprise et Personnel,
- REIX, R. - Les technologies de l'information, facteurs de flexibilité. In : revue française de Gestion, V1, N°3,
- SPERANDIO. J, « Les NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication. Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implication pour l'ergonome », Actes XXXV Congrès de la SELF -Séances plénières 2000. Toulouse, in GOVARE Virginie, « l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et communication (NTIC) », Mai 2002.

Textes réglementaires :

- Décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 août 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET
- Décret exécutif n° 2000-307 du 16 Rajab 1421 correspondant au 14 octobre 2000 modifiant le décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 août 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.

ANNEXES

Annexe

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA

-Bejaia-

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION

QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE N° I

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du
diplôme de master II en Management des organisations

Sur le thème

L'E-GRH : apport des technologies de l'information
et de la communication (TIC) sur la gestion des
ressources humaines

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un
diplôme de Master II en Science de Gestion, option Management des organisations
sur le thème « L'E-GRH : apport des technologies de l'information et de la
communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines », nous sollicitons votre
participation en répondant au questionnaire avec précision. Nous vous assurons que
vos réponses demeureront anonymes.

Merci pour votre précieuse participation

Réalisé par l'étudiante :

- BENMEDAKHENE Hanane

Sous la direction de :

- M^r ARABLI.M

I. Question d'identification de l'enquêté

2) Sexe:

Masculin

Féminin

3) Dans quelle classe d'âge vous situez-vous ?

[Moins de 25ans]

[26-30 ans]

[31- 35ans]

[36- 40ans]

[41- 45ans]

[46- 50ans]

[50 ans et plus]

4) Quel est votre niveau d'instruction ?

Bac

DEUA (TS)

Licence

Ingéniorat

Master / Magister

Autre

Autre formation liées à votre parcours professionnel (préciser l'intitulé de celle-ci ainsi la durée) :

-
-
-

5) A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Cadre supérieur

Cadre moyen

Maitrise

Exécution

Annexe

6) Ancienneté professionnelle dans l'entreprise ?

- [1-5 ans]
- [6-10 ans]
- [11-15 ans]
- [16-20 ans]
- Plus de 20 ans

II. L'usage des TIC dans l'entreprise

7) Connaissez-vous la signification des TIC ?

Oui Non

8) Selon vous, les TIC sont :

- Les ordinateurs
- Les logiciels
- Le réseau

9) Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de l'information et de communication (TIC)?

Oui Non

• Si oui, depuis combien d'années ?

- Moins d'un an
- [1-3 ans]
- [4-6 ans]
- [7-9 ans]
- [10 ans et plus]

10) Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

Non utile pas de moyens

Annexe

11) Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

Oui Non

• Si oui, qu'avez-vous fait ?

Séminaire ou stage de perfectionnement

Cours de formation initié par votre entreprise

Cours de formation continu dans un centre

Apprentissage par la pratique

Autre à préciser.....

Si non, pourquoi ?.....

12) Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

Oui Non

Si oui, comment évaluez- vous cette formation ?

Faible

Médiocre

Moyenne

Bonne

Excellente

III. Etat d'équipements des TIC dans votre entreprise

13) Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ?

Courrier électronique Téléphone Intranet
Vidéoconférence Autre

Précisez

14) De quel type de réseau de télécommunication dispose l'entreprise ?

Ligne téléphonique classique

Téléphone portable

ADSL

Fibre optique

Wifi

Aucun

Annexe

15) Disposez-vous d'une ligne téléphonique ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

16) Avez-vous une messagerie électronique ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

17) Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web ?

Oui Non

18) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Internet ?

Oui Non

19) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Intranet (*réseau interne*)?

Oui Non

20) Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (*réseau externe*) ?

Oui Non

- Si la réponse a la question N° (17, 18, 19) est oui, répondez aux **questions N° (20, 21, 22)**.

21) Avez-vous un accès Internet dans votre milieu de travail ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

22) Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

23) Avez-vous un accès Extranet dans votre milieu de travail ?

Oui Non

Annexe

Si non, pourquoi ?

24) Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel (ERP)⁷⁸ dans votre département / sous direction ?

Oui Non

25) votre entreprise introduit-t-elle des logiciels dans l'exercice de votre tâche ?

Oui Non

26) Disposez-vous d'autres outils ?

Oui Non

Si oui, lesquels

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

Merci pour votre collaboration

⁷⁸ERP : Enterprise Resource Planning équivalent du terme français Progiciel de Gestion Intégré (PGI).

Annexe

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA

-Bejaia-

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION

QUESTIONNAIRE DE RECHERCHEN° II

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du
diplôme de master II en Management des organisations

Sur le thème

L'E-GRH : apport des technologies de l'information
et de la communication (TIC) sur la gestion des
ressources humaines

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un
diplôme de Master II en Science de Gestion, option Management des organisations
sur le thème « L'E-GRH : apport des technologies de l'information et de la
communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines », nous sollicitons votre
participation en répondant au questionnaire avec précision. Nous vous assurons que
vos réponses demeureront anonymes.

Merci pour votre précieuse participation

Réalisé par l'étudiante :

- BENMEDAKHENE Hanane

Sous la direction de :

- M^r ARABLI.M

I. Question d'identification de l'enquêté

1) Sexe:

Masculin

Féminin

2) Dans quelle classe d'âge vous situez-vous ?

[Moins de 25ans]

[26-30 ans]

[31- 35ans]

[36- 40ans]

[41- 45ans]

[46- 50ans]

[50 ans et plus]

3) Quel est votre niveau d'instruction ?

Bac

DEUA (TS)

Licence

Ingéniorat

Master / Magister

Autre

Autre formation liées à votre parcours professionnel (préciser l'intitulé de celle-ci ainsi la durée) :

-
-
-

4) A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Cadre supérieur

Cadre moyen

Maitrise

Exécution

Annexe

5) Ancienneté professionnelle dans l'entreprise ?

- [1-5 ans]
- [6-10 ans]
- [11-15 ans]
- [16-20 ans]
- Plus de 20 ans

III. L'usage des TIC dans l'entreprise

6) Connaissez-vous la signification des TIC ?

Oui Non

7) Selon vous, les TIC sont :

- Les ordinateurs
- Les logiciels
- Le réseau

8) Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de l'information et de communication (TIC)?

Oui Non

• Si oui, depuis combien d'années ?

- Moins d'un an
- [1-3 ans]
- [4-6 ans]
- [7-9 ans]
- [10 ans et plus]

9) Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

Non utile pas de moyens

IV. Impact des TIC Sur la fonction RH

10) Pensez vous que ces technologies vous aide dans la réalisation de vos tâches ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

11) Est-il facile de travailler avec l'outil informatique ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

12) Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

13) Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

Oui Non

Si oui, comment évaluez- vous cette formation ?

Faible

Médiocre

Moyenne

Bonne

Excellente

14) Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

Oui Non

• Si oui, qu'avez-vous fait ?

Séminaire ou stage de perfectionnement

Cours de formation initié par votre entreprise

Cours de formation continu dans un centre

Apprentissage par la pratique

Annexe

Autre à préciser.....

Si non, pourquoi ?.....

V. Etat d'équipements des TIC dans votre entreprise

15) Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ?

Courrier électronique

Téléphone

Intranet

Vidéoconférence

Autre

Précisez

16) De quel type de réseau de télécommunication dispose l'entreprise ?

Ligne téléphonique classique

Téléphone portable

ADSL

Fibre optique

Wifi

Aucun

17) Disposez-vous d'une ligne téléphonique ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

18) Avez-vous une messagerie électronique ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

19) Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web ?

Oui

Non

20) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Internet ?

Oui

Non

21) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Intranet (*réseau interne*)?

Annexe

Oui

Non

22) Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (*réseau externe*) ?

Oui

Non

- Si la réponse a la question N° (20, 21, 22) est oui, répondez aux **questions N° (23, 24, 25)**.

23) Avez-vous un accès Internet dans votre milieu de travail ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

24) Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ()?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

25) Avez-vous un accès Extranet dans votre milieu de travail ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

26) Disposez-vous d'autres outils ?

Oui

Non

Si oui, lesquels

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

VI. Système d'information ressources humaines (SIRH)

27) Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel (ERP)⁷⁹ dans votre département RH ?

Oui

Non

⁷⁹ERP : **Entreprise Resource Planning** équivalent du terme français **Progiciel de Gestion Intégré (PGI)**.

Annexe

28) votre entreprise introduit-t-elle des logiciels dans l'exercice de votre tâche ?

Oui Non

29) Est-ce que la nouvelle technologie (SIRH) vous permet d'être plus performant (e) dans la réalisation de certaines tâches de travail ?

Oui Non

30) Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail ?

- La facilité ainsi que la rapidité dans l'exécution des tâches
- Plus d'autonomie dans la réalisation de travail
- Un meilleur partage de l'information
- Il permet d'obtenir les informations au moment opportun (temps réel)
- Il permet un communication interne efficace entre les employés
- Elles nous permis de s'inscrire dans la logique du développement
- Autres avantages,

lesquels.....
.....
.....
.....

Merci pour votre collaboration

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA

-Bejaia-

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION

GUIDE D'ENTRETIEN

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du
diplôme de master II en Management des organisations

Sur le
thème

L'E-GRH : apport des technologies de l'information
et de la communication (TIC) sur la gestion des
ressources humaines

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un
diplôme de Master II en Science de Gestion, option Management des organisations
sur le thème « L'E-GRH : apport des technologies de l'information et de la
communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines », on souhaite
bénéficier de votre collaboration en vous demandant de bien vouloir répondre aux
questions , l'entretien d'aujourd'hui fait parti d'une recherche universitaire, cette
recherche a pour but de savoir si l'entreprise RTC intègre les (TIC) dans ses
différentes activités, ainsi la description de système d'information ressources
humaines (SIRH).

Bien entendu, tout ce qui sera dit au cours de cet entretien restera absolument
confidentiel. Si nous vous proposons de l'enregistrer, c'est pour faciliter notre
discussion et éviter les erreurs dans notre prise de notes. Nous tenons à préciser qu'il
n'existe pas de bonne ou mauvaise réponse

I. Les TIC

- 1) Utilisez-vous les TIC dans votre entreprise ? depuis combien d'années
- 2) Quels sont les outils technologiques que vous utilisez ?
- 3) Est-ce que l'entreprise a intégrée les TIC dans différentes pratiques de RH (formation, recrutement Gestion de la carrière, etc.) ?
- 4) Est-ce que votre personnel a bénéficié d'une formation en TIC ? SI OUI, nature de formation continue ou initié ?
- 5) Dans votre entreprise, vous disposez d'un réseau (Internet, Intranet, Extranet) ? depuis combien d'années ?
- 6) Les services de votre entreprise sont-ils entièrement informatisés ?
- 7) Est-ce que les TIC permettent d'avoir une cohésion entre les services de l'entreprise ?
- 8) Quel est votre appréciation sur l'apport des TIC que vous utilisez sur la fonction RH et le travail?

II. Le SIRH au sein de l'entreprise

- 1) Disposez-vous d'un SIRH dans votre entreprise ?
- 2) Depuis combien d'années utilisez-vous logiciel dans votre Fonction RH ?
- 3) Quels sont les fonctions assignées à votre SIRH ?
- 4) Quels sont les taches automatisées ?
- 5) Quel est le taux de couverture logicielle dans votre Fonction RH ?
- 6) Quels sont les objectifs de votre SIRH basé sur les TIC ?
- 7) Quels sont les principaux bénéfices de votre SIRH basé sur les TIC ?
- 8) Quels sont été les changements observés depuis le lancement de ce SIRH dans La Fonction RH ?

Annexe N° 04

Annexe N° 05

Annexe

Annexe N° 06

Annexe

Annexe

Annexe

Annexe N° 07

Annexe

TABLE DES MATIERES

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Sommaire

Liste d'abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction générale 1

Partie I : Cadre théorique..... 6

Introduction de la partie I7

Chapitre I : Les TIC et SIRH8

Introduction9

Section 1 : Technologie de l'information et de communication 10

1-1- Conception et évolution 10

1-1-1- Origines et définitions des TIC..... 10

1-1-1-1. Définition des concepts..... 10

1-1-1-2. Historique des TIC 12

1-1-2- Caractéristiques des TIC 14

1-2- Présentation des différentes TIC..... 14

1-2-1- Technologies de communication 15

1-2-1-1- Téléphone 15

1-2-1-2- Réseaux..... 15

A) Réseau Internet..... 15

B) Réseau Intranet..... 17

C) Réseau Extranet 18

1-2-2- Outils de gestion de données 19

1-2-2-1- Les bases de données 19

A) Datawarehouse..... 19

B) Datamining 20

1-2-2-2- Customer Relationship Management (CRM)..... 20

1-2-2-3- Echange de données informatisées (EDI)..... 21

1-2-3- Les autres outils 22

1-2-3-1- Groupware 22

1-2-3-2- Enterprise Application Integration..... 23

1-2-3-3- Enterprise Resource Planing (ERP) 23

1-2-3-4- Workflow 24

1-3- TIC et changement 25

1-3-1- les changements organisationnels apportés par Les TIC 25

1-3-2- les nouvelles formes d'organisation de travail 26

1-3-2-1- le télétravail 26

1-3-2-2- Les équipes virtuelles..... 27

1-3-2-3- Les centres d'appels..... 27

1-3-2-4- Les centres de services 28

| | |
|--|----|
| Section 2 : Système d'information des ressources humaines | 28 |
| 2-1- La notion de Système d'information des ressources humaines | 28 |
| 2-1-1- Définitions des concepts | 28 |
| 2-1-2- Apports du SIRH sur la FRH | 30 |
| 2-2- Les éléments structurant du SIRH..... | 31 |
| 2-2-1- Les éléments opérationnels du SIRH | 31 |
| 2-2-1-1- la gestion administrative du personnel | 31 |
| 2-2-1-2- la gestion des temps et des activités (GTA) | 33 |
| 2-2-1-3- la gestion de la paie | 34 |
| 2-2-2- Les éléments décisionnels du SIRH | 34 |
| 2-2-2-1- GPEC | 34 |
| 2-2-2-2- le pilotage et le contrôle de gestion sociale | 35 |
| 2-3- Le SIRH : Enjeux et perspectives | 35 |
| 2-3-1- les étapes de mise en place d'un SIRH | 35 |
| 2-3-1-1- les exigences de mise en place | 35 |
| 2-3-1-2- l'implantation d'un SIRH | 36 |
| 2-3-2- les enjeux du SIRH..... | 37 |
| Conclusion | 38 |

Chapitre II : L'avènement des TIC dans la GRH39

| | |
|--|----|
| Introduction | 40 |
| Section I : L'émergence et développement de la GRH..... | 41 |
| 1-1- La Fonction des Ressources Humaines..... | 41 |
| 1-1-1- Définition de la GRH | 41 |
| 1-1-2- L'évolution de la Gestion des Ressources Humaines au fil du temps..... | 42 |
| 1-1-2-1- Première période : Taylorisme | 43 |
| 1-1-2-2- Deuxième période : Fordisme | 43 |
| 1-1-2-3- Troisième période : Fayolisme..... | 43 |
| 1-1-2-4- Quatrième période : École des relations humaines..... | 44 |
| 1-1-2-5- Cinquième période : Courant socio-technique..... | 45 |
| 1-1-2-6- Sixième période : Modernisation des entreprises | 45 |
| 1-1-2-7- Septième période : Management Stratégique des Ressources Humaines (MSRH) | 46 |
| 1-2- L'intégration des TIC aux différentes composantes de GRH..... | 46 |
| 1-2-1- Les étapes de l'intégration des TIC | 46 |
| 1-2-1-1- Etape d'adoption | 47 |
| 1-2-1-2- Etape introduction..... | 48 |
| 1-2-1-3- Etape d'apprentissage permanent..... | 48 |
| 1-2-1-4- Etape diffusion | 49 |
| 1-2-2- Les limites de l'intégration de TIC..... | 49 |
| 1-2-2-1- Transmission des connaissances et savoirs | 49 |
| 1-2-2-2- La sécurité des systèmes d'informations | 50 |
| 1-2-2-3- Le matériel et les coûts d'investissements..... | 50 |

| | | |
|---|---|----|
| 1-3- | Les TIC et la transformation de la Fonction RH | 51 |
| 1-3-1- | TIC et la Fonction « Recrutement » | 51 |
| 1-3-1-1- | Implication des TIC dans le recrutement (E-Recrutement) | 51 |
| 1-3-1-2- | Impact des TIC sur le recrutement | 51 |
| A) | Les opportunités offertes par les TIC | 51 |
| B) | Les limites de « e-recrutement » | 52 |
| 1-3-2- | TIC et la fonction « Formation » | 53 |
| 1-3-2-1- | Le rôle des TIC dans développement de la formation | 53 |
| 1-3-2-2- | Impacts des TIC sur la formation..... | 53 |
| A) | Pour l'entreprise | 53 |
| B) | Pour l'apprenant | 54 |
| C) | Pour le formateur | 54 |
| 1-3-3- | les TIC et la gestion des compétences | 54 |
| 1-3-3-1- | Intégration des TIC dans la les pratiques de GPEC | 55 |
| 1-3-3-2- | Impact des TIC sur GPEC | 55 |
| Section II : Implication des TIC dans Fonction RH | | 56 |
| 2-1- | La Fonction RH a l'ère des TIC | 56 |
| 2-1-1- | Définitions des concepts clés | 56 |
| 2-1-1-1- | Définition de la (E-GRH) | 56 |
| 2-1-1-2- | Définition du concept de l'e-RH | 56 |
| 2-1-2- | Informatisation de la Fonction RH (E-RH) | 57 |
| 2-1-2-1- | L'administration du personnel | 57 |
| 2-1-2-2- | L'automatisation de la gestion administrative de la Fonction RH | 58 |
| A) | Les fichiers du personnel | 58 |
| B) | Les logiciels de paie | 58 |
| C) | Les taches administratives associées aux autres fonctions | 59 |
| 2-2- | La démarche d'informatisation des ressources humaines | 59 |
| 2-2-1 | Analyse de la demande et formulation de l'objectif | 60 |
| 2-2-2 | Etude de l'existant | 60 |
| 2-2-3 | Définition des axes d'améliorations et formulation des besoins | 60 |
| 2-2-4 | Mise en forme du projet - Cahier des charges | 61 |
| 2-2-5 | Implantation de l'application retenue | 62 |
| 2-2-6 | Evaluation de la démarche et de ses effets | 62 |
| 2-3- | L'apport des TIC sur la Fonction RH | 63 |
| 2-3-1- | L'accessibilité à l'information..... | 63 |
| 2-3-2- | la décentralisation de l'information | 63 |
| 2-3-3- | l'émergence du travail collaboratif et la compétence collective | 64 |
| 2-3-4- | le nouveau rôle de la hiérarchie | 65 |
| Conclusion | | 66 |
| Conclusion de la partie I | | 67 |

Partie II : Cadre pratique..... 68

Introduction de la partie II 69

Chapitre III : Présentation de l'organisme d'accueil et la méthodologie de la recherche 70

Introduction..... 71

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil..... 72

1.1. Présentation de l'organisation de SONATRACH 72

1.1.1. La place de SONATRACH dans l'économie Algérienne 72

1.1.2. Organisation de la SONATRACH 73

1.1.2.1. La direction générale 73

1.1.2.2. Les structures opérationnelles 74

1.1.2.3. Les structures fonctionnelles 74

1.2. Présentation de la SONATRACH (D.R.G.B) 75

1.2.1. Historique 76

1.2.2. Organigramme de la RTC 76

1.3. Présentation de département RHC 80

1.3.1. Organisation du département ressources humaines 80

1.3.1.1 Service sélections/formation 80

A) section recrutement 81

B) Section formation 81

1.3.1.2. Service gestion prévisionnelle 81

1.3.2. Présentation de l'effectif du département Ressources humaines au sein RTC 81

Section II : Présentation de la méthodologie de la recherche 82

2.1. La méthodologie 82

2.1.1. Le processus de recherche 82

2.2. Les objectifs de l'enquête de terrain 84

2.3. Population et échantillonnage 84

2.3.1. Choix de l'échantillon 85

2.4. Méthodes de recueil de données 86

2.4.1. L'organisation des techniques de collecte des données 86

2.4.1.1. L'observation directe 87

2.4.1.2. Le premier questionnaire 87

A) Le préambule 88

B) Le corps 88

2.4.1.3. Le deuxième questionnaire 89

2.4.1.4. L'entretien 89

2.5. Le traitement statistique 90

Conclusion 90

Chapitre IV : Présentation et discussion des résultats 91

Introduction 92

Section I : Identification des TIC dans la RTC 93

| | | |
|--|--|------------|
| 1-1- | Présentation des TIC utilisées au sein de l'entreprise | 93 |
| 1-1-1- | Les réseaux et les technologies de la communication | 93 |
| 1-1-1-1- | Réseaux | 93 |
| | A) Réseau Internet | 93 |
| | B) Réseau Intranet | 93 |
| | C) Réseau Extranet..... | 94 |
| 1-1-1-2- | Présentation des technologies de la communication..... | 94 |
| | A) Le téléphone | 95 |
| | B) La messagerie électronique | 95 |
| | C) La vidéoconférence | 96 |
| | D) Affichage dynamique | 96 |
| 1-1-2- | Présentation de Systèmes d'Information de la RTC | 97 |
| 1-1-3- | Solution informatique de stockage et de sauvegarde de données | 98 |
| 1-2- | Présentation du SIRH | 99 |
| 1-2-1- | Fiche technique | 99 |
| 1-2-2- | Description de SIRH « RESHUM » | 100 |
| 1-2-3- | Fonctionnement du SIRH au sein de la RTC | 100 |
| Section II : Présentation des résultats de l'enquête | | 101 |
| 2-1- | Présentation des résultats sur la disponibilité et utilisation des TIC au sein de la RTC | 101 |
| 2-1-1 | Présentation des résultats à l'aide de l'observation participante | 101 |
| 2-1- 2- | Présentation des résultats issus du 1 ^{er} questionnaire | 103 |
| 2-1-2-1- | Usage des TIC dans l'entreprise | 104 |
| 2-2-1-2- | Etats d'équipements des TIC dans l'entreprise | 110 |
| 2-2- | Présentation des résultats sur les principales caractéristiques du SIRH au sein de la RTC | 119 |
| 2-2-1 | Présentation des résultats issus de l'entretien | 119 |
| 2-2-1-1- | Les technologies de l'information et de la communication | 119 |
| 2-2-1-2- | Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) dans l'entreprise | 120 |
| | A) Les fonctionnalités couvertes par le SIRH | 120 |
| | B) Les objectifs du Système d'Information RH | 121 |
| | C) Les principaux bénéfices du Système d'Information RH | 121 |
| 2-2- 2- | Présentation des résultats issus du 2 ^{ème} questionnaire | 122 |
| 2-2-2-1- | Impact des TIC sur la fonction RH | 122 |
| 2-2-2-2- | Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) | 128 |
| Conclusion | | 134 |
| Conclusion de la partie II | | 135 |
| Conclusion générale | | 136 |
| Bibliographie | | 140 |
| Annexes | | |

Résumé :

L'objet de notre recherche était de déterminer les apports ainsi que les privilèges que les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) assurent à la fonction RH, ainsi que de décrire les principaux bénéfices et apports de Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) sur la Fonction des Ressources Humaines (FRH). Cette recherche tente aussi de souligner la contribution de ces nouvelles technologies au développement des activités de la gestion des ressources humaines.

Cette recherche porte sur deux niveaux ; le premier de nature théorique, dans lequel nous allons présenter les TIC et leur évolution, le concept de SIRH et ses composants. Nous verrons aussi la fonction des ressources humaines à l'ère des TIC et enfin l'impact résultant de l'intégration de ces technologies dans la FRH. Le deuxième niveau de nature empirique, a pour but de présenter la méthodologie utilisée dans la recherche en premier lieu. En second, nous présenterons nos résultats sur le niveau d'intégration des TIC dans l'entreprise et l'impact de ces technologies sur la Fonction RH.

Mots clés:

Communication interne; E-GRH; E-RH; Extranet; GRH; Informatisation des RH; Internet; Intranet; Réseau; Ressources humaines; SIRH; Technologies; TIC.

Abstract :

The aim of our research is to determine the contributions as well as the privileges Information and Communications Technologies (ICT) ensure to the HR function, then to describe the principal benefits and contributions of the Human Resource Information System (HRIS) on the Human Resources Function (HRM). This work of research aims as well to underline the contribution of these new technologies on the development of human resource management activities.

This research focuses on two levels; the first is theoretical, in which we will introduce ICT and their evolution, the concept of HRIS and its components. We will also see the human resources function to the ICT era and finally the impact resulting from the integration of these technologies in the HRF. The second level of empirical nature, aims to present the methodology used in the research first. Secondly, we will present our results on the level of integration of ICT in business and the impact of these technologies on the HR Function.

Keywords:

Internal communication; ET-HRM; AND-RH; Extranet; HRM; Computerization of HR; Internet; Intranet; Network; Human resources; HRIS; technology; ICT .