

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE

ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE  
MEMOIRE DE FIN DE CYCLE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME  
DE MASTER EN SCIENCES DE GESTION  
OPTION : ORGANISATION ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES

THEME :

---

L'APPORT DES TECHNOLOGIES DE  
L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION  
SUR LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

---

Elaboré par :

**SAADI Abdelkader**

Encadré par :

**Dr. DJEDDI Farida**

Lieu de stage : Direction de distribution Sonelgaz Blida

Période de stage : 13/03/2023 au 12/07/2023

Année universitaire : 2022/2023

## Remerciements

Je tiens tout d'abord à exprimer ma profonde gratitude à l'ensemble du corps professoral de l'Ecole Supérieur de Commerce – Koléa pour leur encadrement et leur soutien tout au long de mon parcours universitaire.

Je souhaite adresser mes sincères remerciements à mon promoteur Mme DJEDDI Farida, pour ses précieux conseils, son accompagnement et sa disponibilité tout au long de l'élaboration de ce travail. Ses orientations et son expertise ont été d'une aide inestimable dans la réalisation de ce mémoire.

J'exprime également ma reconnaissance à mon encadreur Mr ALYCHE Sofiane qui a dirigé mon travail au sein de la direction de distribution Sonelgaz et l'ensemble du personnel de la Division Ressources humaines pour leur collaboration et leur contribution à cette étude de cas. Leur disponibilité et leur participation active ont permis de collecter les données nécessaires pour mener à bien cette recherche.

Enfin, je souhaite adresser mes remerciements à toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à la réussite de ce mémoire et à mon épanouissement professionnel.

## Dédicaces

Je dédie ce mémoire à mes parents, qui ont toujours été ma source d'inspiration, de soutien et d'amour inconditionnel. Votre encouragement constant et vos sacrifices ont fait de moi la personne que je suis aujourd'hui.

À mes deux frères Youcef et Mohamed Amine et ma chère sœur Besma, merci pour vos encouragements et votre fierté à mon égard.

À l'ensemble de ma famille, comprenant cousins, cousines, oncles et tantes, je tiens à exprimer ma sincère reconnaissance.

À tous mes amis, je souhaite adresser mes remerciements chaleureux. Merci du fond du cœur à chacun d'entre vous.

# Sommaire

<b>Remerciements .....</b>	<b>II</b>
<b>Dédicaces.....</b>	<b>III</b>
<b>Sommaire .....</b>	<b>IV</b>
<b>Liste des Tableaux.....</b>	<b>VI</b>
<b>Tableaux des figures .....</b>	<b>VII</b>
<b>Liste des abréviations .....</b>	<b>VIII</b>
<b>Introduction Générale .....</b>	<b>X</b>
<b>1) Objet du travail :.....</b>	<b>XI</b>
<b>2) Problématique et hypothèses de recherche : .....</b>	<b>XI</b>
<b>3) Démarche méthodologique : .....</b>	<b>XI</b>
<b>4) Plan de travail : .....</b>	<b>XII</b>
<b>Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle.....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction du premier chapitre : .....</b>	<b>1</b>
<b>Section 1 : Les TIC : histoire et évolution, types et outils des TIC :.....</b>	<b>1</b>
<b>I. Définition des concepts : .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Histoire et évolution des TIC :.....</b>	<b>5</b>
<b>III. Types et caractéristiques des TIC :.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Les outils des TIC : .....</b>	<b>7</b>
<b>Section 2 : L'évolution de La GRH, et ses fonctions :.....</b>	<b>15</b>
<b>I. Définition et évolution de la GRH : .....</b>	<b>15</b>
<b>II. Les fonctions de la GRH : .....</b>	<b>27</b>
<b>III. Les objectifs et les missions de la GRH : .....</b>	<b>28</b>
<b>Conclusion du premier chapitre : .....</b>	<b>32</b>
<b>Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des TIC dans la GRH.....</b>	<b>33</b>
<b>Introduction du deuxième chapitre : .....</b>	<b>33</b>
<b>Section 1 : Le Système d'information des ressources humaines :.....</b>	<b>34</b>
<b>I. Système d'information :.....</b>	<b>34</b>
<b>II. Système d'information des ressources humaines : .....</b>	<b>40</b>
<b>Section 2 : Avantages et défis de l'intégration des TIC dans la GRH .....</b>	<b>48</b>

<b>I. TIC : avantages et opportunités :</b> .....	<b>48</b>
<b>II. Les Défis Confrontés par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) :</b> .....	<b>58</b>
<b>Conclusion du deuxième chapitre :</b> .....	<b>65</b>
<b>Chapitre 3 : L'Apport des TIC sur la fonction RH : étude de cas Direction de distribution Sonelgaz Blida</b> .....	<b>66</b>
<b>Introduction du troisième chapitre :</b> .....	<b>66</b>
<b>Section 1 : Analyse de cas de la direction du distribution Sonelgaz Blida :</b> .....	<b>67</b>
<b>I. Présentation de l'organisme d'accueil :</b> .....	<b>67</b>
<b>II. Méthodologie de la recherche :</b> .....	<b>75</b>
<b>Section 2 : interprétation des résultats :</b> .....	<b>78</b>
<b>I. Présentation des résultats obtenus :</b> .....	<b>78</b>
<b>Conclusion du chapitre :</b> .....	<b>94</b>
<b>Conclusion Générale :</b> .....	<b>96</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>98</b>
<b>Les Annexes :</b> .....	<b>101</b>
<b>Tableau des matières :</b> .....	<b>a</b>

## Liste des Tableaux

Tableau 1 : répartition de l'échantillon selon le sexe .....	78
Tableau 2 : répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge.....	78
Tableau 3 : répartition de l'échantillon selon le niveau académique :.....	79
Tableau 4 : répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle : .....	80
Tableau 5: répartition de l'échantillon selon l'ancienneté : .....	80
Tableau 6: Les moyens de communication interne : .....	81
Tableau 7: Signification des TIC : .....	82
Tableau 8: Connaissance des TIC.....	83
Tableau 9 : Utilisation des TIC dans l'entreprise .....	83
Tableau 10: Utilisation des TIC dans l'activité professionnelle :.....	84
Tableau 11: Adaptation aux mutations technologiques .....	84
Tableau 12: Formation en TIC.....	85
Tableau 13: Type de réseau de télécommunication .....	86
Tableau 14: Messagerie électronique.....	86
Tableau 15: Site web.....	87
Tableau 16: Accès à l'Internet .....	88
Tableau 17: Réseau Intranet.....	88
Tableau 18 : Réseau Extranet .....	89
Tableau 19: Système d'Information.....	89
Tableau 20: l'aide à la réalisation des tâches.....	90
Tableau 21: Travail avec l'outil informatique .....	90
Tableau 22: Mesure d'amélioration de la performance .....	91
Tableau 23: Difficultés dans l'usage des TIC .....	92
Tableau 24: les défis (les obstacles) liés à l'intégration des TIC .....	92
Tableau 25: Les avantages des TIC .....	93

## Tableaux des figures

Figure 1 : Processus de transformation d'une donnée en connaissance.....	3
Figure 2 : Les enjeux de l'Intranet dans la GRH.....	10
Figure 3 : la pyramide des besoins de Maslow.....	21
Figure 4 : les composantes d'un système d'information .....	35
Figure 5 : Le SIRH.....	41

## Liste des abréviations

<b>TIC</b>	Technologies de l'Information et de la Communication
<b>GRH</b>	Gestion des Ressources Humaines
<b>SIRH</b>	Système d'information des Ressources Humaines
<b>RH</b>	Ressources Humaines
<b>WWW</b>	World Wide Web
<b>E-GRH</b>	Gestion de Ressources Humaines électronique
<b>SCM</b>	Supply Chain Management
<b>E-administration</b>	Administration électronique
<b>CRM</b>	Customer Relationship Management
<b>EDI</b>	Échange de données informatisé
<b>ERP</b>	Enterprise Resource Planning
<b>OST</b>	L'organisation scientifique du travail
<b>GPEC</b>	Gestion Prédictive des Emplois et des Compétences
<b>DSI</b>	Directeur des systèmes d'information
<b>ANACT</b>	L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
<b>DRH</b>	Direction Ressources Humaines
<b>SI</b>	Système d'Information
<b>EGA</b>	Electricité et Gaz d'Algérie
<b>EPIC</b>	Établissement Public à caractère Industriel et Commercial
<b>SPA</b>	Société par Actions

## Résumé

L'incorporation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) a révolutionné ce domaine en facilitant la gestion administrative, le recrutement, la formation et la communication au sein des organisations. Les TIC ont permis d'automatiser les processus RH, d'améliorer l'efficacité des tâches répétitives, d'optimiser la collecte et l'analyse des données liées aux employés, ainsi que de favoriser la collaboration et la communication interne. De plus, les plateformes en ligne ont rendu le recrutement plus efficient, en élargissant la recherche de talents à l'échelle mondiale. En somme, l'apport des TIC dans la GRH a entraîné une modernisation significative des pratiques et a renforcé la capacité des entreprises à gérer leur capital humain de manière plus stratégique et efficiente.

Mots clés : technologies de l'information et de la communication, la gestion des ressources humaines, la gestion administrative, le recrutement, la formation, communication interne.

### ملخص:

استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية (GRH) قد أحدث تحولاً كبيراً في هذا المجال. فقد ساهمت هذه التقنيات في تبسيط إجراءات إدارة الموظفين وتحسين كفاءة العمليات الإدارية. كما ساعدت في تحسين عمليات التوظيف وإدارة التدريب بشكل أكثر فعالية، وتمكين جمع وتحليل البيانات الخاصة بالموظفين. بالإضافة إلى ذلك، قامت بتعزيز التواصل الداخلي في المؤسسات وتمكين العمل عن بُعد. في نهاية المطاف، أدى تكامل التقنيات والاتصال في مجال GRH إلى تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وجعل الشركات أكثر قدرة على الاستفادة من رأس المال البشري بفعالية أكبر.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، إدارة الموارد البشرية، إدارة الموظفين، التواصل الداخلي

## Introduction Générale

Depuis les années 1970, la gestion des ressources humaines (GRH) a gagné en importance, en grande partie en raison de la globalisation économique et de la concurrence mondiale. Cette évolution a contraint la fonction RH à se transformer de manière significative. Les entreprises ont pris conscience du rôle crucial que jouent les ressources humaines dans leur compétitivité et leur réussite, ce qui a conduit à accorder une place privilégiée à la gestion des ressources humaines.

En parallèle, les entreprises ont développé de nouvelles technologies au niveau administratif. Ces avancées technologiques ont modifié la nature de l'information, qui est devenue un nouvel avantage concurrentiel. Au cours de ce siècle, nous avons assisté à une transition de l'économie basée sur la production matérielle vers une économie de l'information et du savoir, axée sur une productivité toujours croissante. Cette économie repose sur les réseaux, les services et l'information en tant que source de création de valeur ajoutée. Elle se caractérise par l'émergence de nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment Internet, qui permettent de transformer, produire et échanger des informations de manière quantitative et qualitative en temps réel, voire instantanément.

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle de plus en plus prépondérant dans la vie quotidienne et le fonctionnement des sociétés, et la gestion des ressources humaines est l'un des domaines qui a subi et continue de connaître d'importantes évolutions. L'automatisation des tâches administratives et le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, en particulier les réseaux (Internet et Intranet), remettent en question l'approche traditionnelle de la gestion des ressources humaines.

Ces nouvelles applications de l'information en matière de gestion des ressources humaines ont donné naissance au concept de gestion des ressources humaines électronique (E-GRH). Ce concept implique l'adoption de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux outils visant à recentrer les activités de la gestion des ressources humaines et à fournir un service de qualité aux employés.

## Introduction Générale

### 1) **Objet du travail :**

L'objet de cette recherche sera d'étudier l'apport des TIC sur la gestion des ressources humaines. Pour ce faire, nous intéressons aux technologies de l'information et de la communication, comme nous mènerons une étude pratique sur la direction Sonelgaz de Blida.

### 2) **Problématique et hypothèses de recherche :**

**La problématique principale de la recherche est de savoir quel est l'apport des technologies de l'information et de la communication sur la gestion des ressources humaines ?** C'est à cette problématique que j'ai tenté d'y trouver réponse au sein d'une direction de distribution Sonelgaz BLIDA. Ainsi, on ajoute des questions intermédiaires pour mieux comprendre et élargir notre recherche qui sont suivantes :

- ❖ Quelles sont les avantages et les défis d'utilisation des TIC en matière de RH ?
- ❖ Comment les employés perçoivent-ils l'utilisation des TIC dans la GRH ?

Afin de mieux cerner les préoccupations suscitées, nous proposons Les deux hypothèses suivantes :

- **Hypothèse 1 :** Les TIC contribuent à accroître la productivité des employés en facilitant l'accès à l'information pertinente, aux formations en ligne et aux outils de collaboration, ce qui favorise un environnement de travail plus efficace
- **Hypothèse 2 :** Les employés perçoivent que l'utilisation des TIC en GTH peut améliorer la transparence de l'organisation en leur donnant un accès plus facile aux informations sur les politiques RH, les opportunités de carrière, etc.

### 3) **Démarche méthodologique :**

Pour pouvoir répondre à ma problématique et confirmer ou infirmer les hypothèses, j'ai adopté la démarche méthodologique suivante :

Une réalisation d'une recherche théorique basée sur l'exploitation de divers ouvrages, rapports, revues spécialisées ainsi que la consultation des sites internet portant sur les différents TIC ainsi que leur apport pour la fonction des ressources humaines.

Une étude analytique : à travers une collecte de données appuyé par un questionnaire, afin de voir l'impact des TIC sur la Gestion des RH au sein de l'entreprise.

## Introduction Générale

### **4) Plan de travail :**

Le premier chapitre est consacré aux aspects théoriques relatifs au TIC et la GRH. Il est ainsi subdivisé en deux sections. La première propose des définitions et quelques données théoriques importantes sur les TIC, la deuxième aborde quand a-t-elle les principaux fondamentaux théoriques relatifs à la GRH.

Le deuxième est consacré aux Système d'information des Ressources Humaines ; TIC et leurs impacts sur la GRH. Ainsi la première section concernée le système d'information des ressources humaines, la deuxième section abordera les avantages des TIC dans la GRH et les défis liés à l'intégration des TIC dans la GRH.

Enfin, Le troisième chapitre vise à présenter les résultats obtenus de l'enquête réalisée au niveau la direction de distribution Sonelgaz Blida.

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

### **Introduction du premier chapitre :**

Le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a eu un impact majeur sur de nombreux aspects de la vie professionnelle, y compris la gestion des ressources humaines (GRH). Les TIC ont permis de nouveaux modes de communication, de nouveaux outils de gestion de données et de nouvelles façons d'organiser le travail. Dans ce chapitre, nous allons explorer les approches théoriques et conceptuelles qui sous-tendent l'interaction entre les TIC et la GRH.

La première Section débute en définissant les concepts de technologie, d'information et de communication. Ensuite, elle explore l'histoire, l'évolution, les types et les caractéristiques des TIC, ainsi que les outils associés à ces technologies.

La deuxième Section se concentre sur l'évolution de la GRH, en commençant par sa définition et son évolution au fil du temps. Elle examine également les différentes fonctions de la GRH, y compris le recrutement, la rémunération, la gestion prévisionnelle des emplois et compétences. Enfin, elle présente les objectifs et les missions de la GRH.

### **Section 1 : Les TIC : histoire et évolution, types et outils des TIC :**

#### **I. Définition des concepts :**

##### **Technologie :**

Le terme technologie est beaucoup utilisé, mais paradoxalement sa signification est très variée. Les définitions de la technologie sont nombreuses (Dussauge P. & Ramanantsoa, 1985), et à titre d'illustration citons quelques définitions.

La technologie est définie comme "l'étude des outils, des procédés et des méthodes employés dans les diverses branches de l'industrie" par le dictionnaire Larousse et

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

comme “un ensemble de procédés méthodiques fondés sur des connaissances scientifiques employées à la production” par le Le petit Robert.<sup>1</sup>

Judet et Perrin (1971) définissent “la technologie comme un ensemble complexe de connaissances scientifiques, de machines et d'outils mais aussi de maîtrise systématique d'une organisation efficace de la production”.

Le Duff et Maisseu (1991) la décrivent comme “l'ensemble cohérent organisé des techniques, outils, matériaux, méthodes et savoir-faire, toutes applications du contenu des sciences employées à des fins le plus souvent économiques, dans le but de produire des biens ou des services marchandes”.

### 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 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 »<sup>2</sup>

Selon P. ROMAGNI & V. WILD, l'information est considérée comme « un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque »<sup>3</sup>

Une autre définition a pour but de combler l'écart entre l'information et la connaissance. Ainsi Jacques ARSAC affirme que « par rapport au monde de la connaissance ou des idées, l'information serait la forme qui porte la connaissance et donc le véhicule de la pensée »<sup>4</sup> Cette affirmation fait ressortir que la connaissance naît de l'information.

La notion d'information est souvent confondue avec d'autres termes qui se rapprochent d'elle sans pour autant avoir le même sens. Le modèle hiérarchique suivant permet de faire la distinction entre eux :

<sup>1</sup> <https://books.openedition.org/iheal/1656?lang=fr> consulté le 12/06/2023, 04 :44

<sup>2</sup> Marie- Hélène.WESHALLEN. « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise », Paris, 2009, P9. Cité par LARABI Fadhila dans sa mémoire « L'apport des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) pour la gestion des ressources humaines Étude de cas : Algérie Télécom » université de tizi Ouzou 2019

<sup>3</sup> ROMAGNI, (Patrick) et WILD, (Valérie) : l'intelligence économique au service de l'entreprise, éditions LES PRESSES DU MANAGEMENT, Paris, 1998, p.92.

<sup>4</sup> ARSAC, (Jacques): Définition de l'information, les tablettes d'Ourouk, n° 2, 2003, p.9.

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

Figure 1 : Processus de transformation d'une donnée en connaissance



Source : BALMISSE, (Gilles) : la recherche d'information en entreprise, Édition la voisier, paris, 2007, p.68.

### Communication :

Pour Philip KOTLER, Kevin KELLER, Delphin MANCEAU et Bernard DUBOIS (2008), la communication se définit en un sens comme étant la « voix » de l'entreprise, qui permet d'établir le contact et le dialogue avec les clients. Cette voix par laquelle l'entreprise communique, lui permet aussi de développer son activité et de conquérir des parts de marché. Ainsi la communication d'entreprise peut être définie comme étant une action volontariste d'émission, de transmission et de réception de message, dans un système de signe qui s'échange au sein de l'entreprise et entre celle-ci et l'environnement. Pour que cette communication soit efficace, elle doit être pensée, à travers une stratégie ; être l'aboutissement d'une réflexion, en vue de l'optimisation de l'image de l'entreprise. <sup>5</sup>

La communication est un processus reposant sur un échange entre deux ou plusieurs personnes utilisant un code formé de gestes, des mots ou d'expression qui rend compréhensible une information formelle ou informelle transmise d'un émetteur à un récepteur. Deux types de communications sont à retenir :

<sup>5</sup> KOTLER et DUBOIS, (2009) Marketing, Management

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

**Communication interne :** La communication interne est définie comme toutes les actions de communication destinées aux employés d'une société ou d'une organisation. De manière large, elle vise deux objectifs complémentaires : Informer les salariés sur le plan opérationnel (nature du poste et mission, informations sur l'organisation et les processus), sur la stratégie, les performances et le projet de l'entreprise, sur la vie en entreprise et la relation salarié-employeur (statut du salarié, droits, politiques ressources humaines...). Motiver les salariés, à titre individuel en développant leur implication, leur appartenance à l'entreprise et plus collectivement en donnant du sens à leur mission.<sup>6</sup>

**Communication externe :** La communication externe regroupe l'ensemble des actions mises en œuvre par une organisation pour s'adresser à son public extérieur. Elle vise à donner une bonne visibilité à l'entreprise auprès de ses cibles, tout en permettant de se construire une vraie identité et se démarquer de la concurrence.<sup>7</sup>

Ainsi, les technologies de l'information et de la communication peuvent être définies comme étant :

« Les technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent l'ensemble des outils, services et techniques utilisés pour la création, l'enregistrement, le traitement et la transmission des informations »

Selon Charpentier « C'est l'ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement, et la transformation et le stockage sous forme d'électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau qui relie les appareils tel que le fax et d'autres matériaux. »<sup>8</sup>

Zuboff (1998) a défini les TIC comme un label qui reflète la convergence de plusieurs courants de développement technique, comprenant la micro-électronique, l'informatique, les télécommunications, le génie logiciel et l'analyse des systèmes.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> La communication interne Dans Maxi Fiches de Communication marketing (2011), pages 110 à 113

<sup>7</sup> <https://www.iscpa-ecoles.com/> consulté le 12/06/2023, 05 :46

<sup>8</sup> P. Charpentier : économie et gestion de l'entreprises page 133

<sup>9</sup> Cité dans « Les TIC un outil indispensable pour une démarche d'intelligence économique » par Jean-Louis Monino, Soraya Sedkaoui Dans Marché et organisations 2013/2 (N° 18), pages 173 à 188

## **II. Histoire et évolution des TIC :**

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion s'étale entre (1930-1950). Il est marqué par l'utilisation de machines spécialisées en mesure de classer les cartes dans des boîtes, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports. L'évolution des systèmes 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 intégrée, mais également de décentralisation comme l'arrivée de l'informatique individuelle ou, plus récemment, des technologies de l'internet.<sup>10</sup> Une étude rétrospective des TIC fait ressortir l'évolution suivante :

- Les années 1950 : l'informatisation se caractérisait par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel qui se sont développés 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 ;
- les années 60 : pendant cette période, les TIC sont axées sur l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...)
- Les années 70 : pendant cette période, la priorité a été d'automatiser les processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production ;
- les années 80 : cette décennie a vu l'automatisation du travail de bureau (micro-ordinateurs et bureautique)
- Les années 90 : au cours de cette période, on assiste à l'arrivée d'internet qui a permis de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance et ainsi la naissance du courrier électronique ;

---

<sup>10</sup> FERHAT, H. et BELABBAS, M. « Le rôle des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la Gestion des ressources humaines (GRH) », Mémoire de master, soutenue à l'Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA, 2020, P11

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

- Depuis 2000 : Internet a connu une explosion à cause du développement du Web. L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu grâce aux mails et téléphones mobiles.<sup>11</sup>

### III. Types et caractéristiques des TIC :

#### A. Les types des TIC :

Selon l'OCDE, le secteur des TIC est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, électronique de télécommunication qui regroupent l'internet, l'utilisation de l'email, les systèmes d'information dans la prise de décision, le réseau intranet, extranet, etc.<sup>12</sup>

- Le secteur informatique : ce secteur inclut les machines de bureau, les ordinateurs personnels, les gros ordinateurs, les serveurs, le matériel réseau, les périphériques, les cartes, etc.
- Le secteur électronique : Dans ce secteur, se rangent les composants électroniques, semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateurs, productique, etc.
- Le secteur des télécommunications : ce secteur comprend les équipements de transmission professionnels, les interrupteurs, les relais, les terminaux d'utilisateurs finaux, les câbles, les fibres optiques, etc.

#### B. Les caractéristiques des TIC :<sup>13</sup>

Ces Technologies sont constituées par l'ensemble de toutes les techniques et dispositifs mis en place pour transmettre, échanger, stocker et traiter des informations. En gros, c'est un système plus ou moins sophistiqué qui sert à manipuler les informations pour en faire des données faciles à gérer et à communiquer. Les TIC utilisent aussi la microélectronique, la télécommunication, et surtout le monde de l'Internet qui peut être considéré comme un

<sup>11</sup> HANED, A. et MEZINE, O. « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDA », Mémoire de master, soutenue à UMMTO, 2018, P10

<sup>12</sup> COUTINET, N. « Définir le TIC pour mieux comprendre leurs impacts sur l'économie », Hermès, la Revue cognition, communication, politique, CNRS-Editions, 2006, pp.1-12

<sup>13</sup> Les TIC un outil indispensable pour une démarche d'intelligence économique Jean-Louis Monino, Soraya Sedkaoui Dans Marché et organisations 2013/2 (N° 18), pages 173 à 188

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

secteur à part entière, avec le commerce en ligne et toutes formes de communications virtuelles. Elles ont créé une véritable révolution dans le monde de la communication. En ce qui concerne les caractéristiques de ces technologies on trouve :

- La vitesse : les outils électroniques automatisent les processus de traitement de données avec des performances de vitesse sans aucune commune mesure avec celles d'un opérateur humain. Cela permet d'effectuer des calculs extrêmement lourds dans des intervalles de temps très brefs. La compression du temps et de l'espace : internet permet de transmettre des messages de manière quasi instantanée entre des ordinateurs distants.
- La mémorisation : les progrès continus dans les supports de stockage permettent aujourd'hui à l'utilisateur potentiel d'accéder sans difficultés à une quantité de connaissances stockées pratiquement illimitée.
- La connectivité : la présence de plusieurs outils éventuellement compatibles accroît les possibilités d'action de chaque utilisateur qui peut ainsi jouer la complémentarité ou la substitution entre les différentes techniques.
- La flexibilité d'usage : les outils électroniques de traitement de données possèdent un large éventail d'utilisations potentielles.

### IV. Les outils des TIC :

Parmi les différents outils, on a :

- **Internet** : Ensemble de réseaux mondiaux interconnectés qui permet à des ordinateurs et à des serveurs de communiquer efficacement au moyen d'un protocole de communication commun (IP). Ses principaux services sont le Web, le FTP, la messagerie et les groupes de discussion.<sup>14</sup>

L'internet offre une multitude de services et de possibilités, tels que l'accès à l'information, la communication en ligne, le commerce électronique, le partage de fichiers, le streaming de médias, les réseaux sociaux, et bien plus encore. Il a révolutionné la façon dont nous interagissons, travaillons, apprenons et accédons à l'information, devenant un élément essentiel de la vie quotidienne pour de nombreuses personnes à travers le globe.

L'Internet joue un rôle essentiel au sein de l'entreprise en permettant la mise en œuvre de différentes stratégies, mais il ne constitue pas en lui-même une stratégie. Cependant, il est

<sup>14</sup><https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1864#:~:text=Ensemble%20de%20r%C3%A9seaux%20mondiaux%20interconnect%C3%A9s,et%20les%20groupes%20de%20discussion>. Consulté le 01/07/2023 à 10 :16

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

possible de développer des stratégies qui tirent pleinement parti du potentiel du commerce électronique.

Selon cette approche, l'Internet ne crée pas de nouveaux marchés, mais il rend ceux qui existent encore plus attrayants que jamais. Il modifie également la dynamique de l'activité économique. Grâce à l'interconnectivité offerte par l'Internet, nous sommes de plus en plus étroitement liés à nos clients et fournisseurs. Une simple relation commerciale peut se transformer en un partenariat où tout le monde est gagnant.

- **Intranet** : Un intranet est un réseau local spécifique à une organisation telle qu'une entreprise, une université ou une institution, qui permet aux employés de consulter des informations internes et de communiquer entre eux. Il fonctionne comme un site web, nécessitant un serveur web et les protocoles associés. Il convient de ne pas confondre l'intranet avec l'extranet, qui est plutôt destiné à une utilisation externe, offrant un réseau aux clients, fournisseurs et partenaires.<sup>15</sup> Il fait référence à un réseau informatique interne à une entreprise qui facilite les échanges et la communication d'informations entre les employés. Des recherches ont démontré que cet outil favorise la création de connaissances au sein de l'organisation (Scott, 1998).<sup>16</sup>

L'intranet fonctionne généralement comme un site web privé, accessible uniquement aux employés ou membres autorisés, et peut être hébergé sur un serveur local. Cet outil a plusieurs caractéristiques :

- Il facilite la circulation de l'information à l'échelle locale de l'organisation.
- Il est exclusivement réservé à l'usage interne de l'organisation.
- Il centralise l'accès à l'information, indépendamment des systèmes de stockage et d'administration des données.
- Il offre des ressources visant à améliorer l'efficacité des collaborateurs, telles que des sessions de formation, des vidéos numérisées, des journaux électroniques, des déclarations officielles, des communications internes, etc.
- Il permet la création d'applications destinées à être ultérieurement accessibles via Internet.

<sup>15</sup> <https://blog.talkspirit.com/intranet-definition-et-fonctionnalites/> consulté le 01/07/2023 à 10 :29

<sup>16</sup> L'usage de l'intranet et la qualité de vie au travail. Une étude auprès des employés d'une station de ski dans les Alpes Mireille Barthod-Prothade, Erick Leroux Dans RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise 2018/1 (n° 30, vol. 7), pages 29 à 45

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

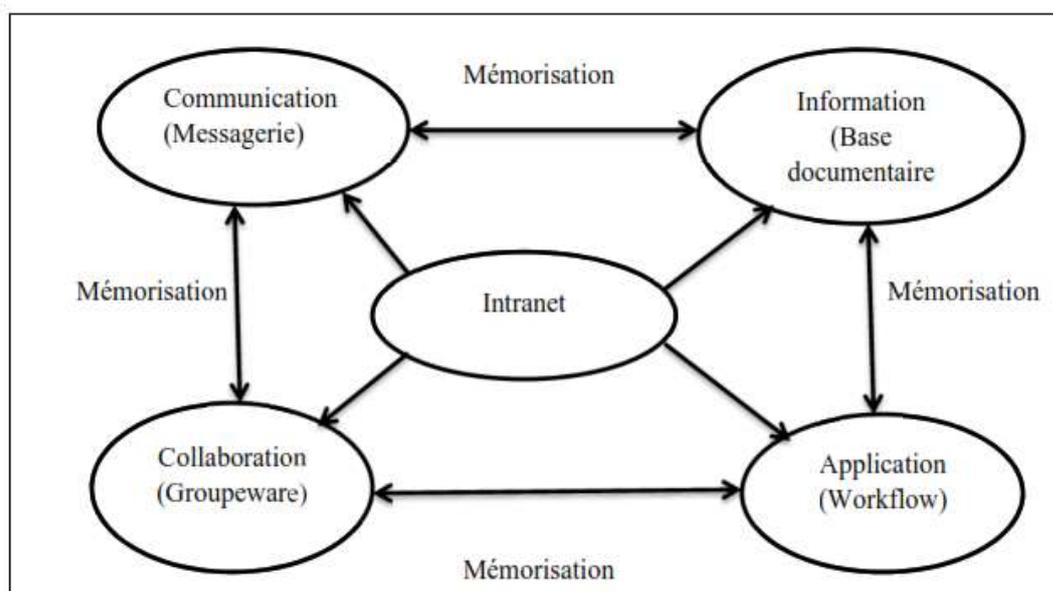
- Il établit des connexions avec le réseau de l'entreprise pour les employés en déplacement, favorisant ainsi le travail nomade.

### Les fonctionnalités d'intranet :

Les fonctionnalités qu'un réseau intranet peut offrir au sein d'une entreprise comprennent, entre autres :

- La mise à disposition d'informations internes à l'entreprise.
- La mise à disposition de documents techniques.
- La fourniture d'un moteur de recherche pour les documentations.
- La possibilité d'échanger des données entre collaborateurs.
- L'entretien d'un annuaire du personnel.
- La gestion de projets, d'outils d'aide à la décision, d'applications, d'agendas et d'ingénierie assistée par ordinateur.
- L'accès à la messagerie électronique.
- Les forums de discussion, les listes de diffusion et les chats en direct.
- L'interface pour la visioconférence.
- La possibilité de télétravail, permettant aux employés de travailler depuis leur domicile.
- Le portail vers Internet.

Ainsi, un réseau intranet favorise la communication au sein de l'entreprise et limite les erreurs causées par une mauvaise circulation de l'information.<sup>17</sup>



<sup>17</sup> KAMGUIA, Josef, Qualité de service d'un réseau intranet, Mémoire en vue de l'obtention d'un master en management des systèmes d'information et d'application géographique. Juin 2004, P.03.

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

### Figure 2 : Les enjeux de l'Intranet dans la GRH

Source : MERCKB, DRH France Télécom, 2001, In MATMATI, Mohamed, « Les enjeux de l'Intranet dans la GRH », ACTES DU XIIe CONGRES DE L'AGRH Volume 2, P966. In : <http://www.agrh.fr/assets/actes/2001martmati056.pdf>

- **Extranet** : L'extranet est une extension du système d'information d'une entreprise qui repose sur un réseau de télécommunication connecté à Internet. Il offre la possibilité aux entreprises de partager des documents ou des informations confidentielles avec leurs employés, filiales, clients, fournisseurs ou prestataires. <sup>18</sup>

Ce système offre la possibilité de restreindre l'accès aux informations confidentielles aux clients, distributeurs et abonnés.

L'Extranet étend l'accès au réseau Intranet à un public extérieur à l'entreprise, mais restreint et sélectionné (clients, fournisseurs). Les fonctionnalités d'accès pour les utilisateurs externes sont limitées en fonction du type de données et des utilisateurs. L'Extranet permet ainsi d'utiliser les outils d'Internet tout en développant une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôlant les problèmes de sécurité.

Contrairement à l'Intranet, qui est axé sur l'entreprise elle-même et ne permet pas d'établir de liens avec des partenaires externes, l'Extranet offre la possibilité d'ouvrir l'Intranet à des tiers tels que des clients ou des fournisseurs. <sup>19</sup>

L'extranet facilite ainsi les échanges et la coopération entre l'organisation et ses partenaires externes, tout en préservant la confidentialité et la sécurité des informations partagées.
- **World Wide Web (www)** : Le World Wide Web, également connu sous le nom de Web, WWW ou W3, désigne l'ensemble des sites web publics ou des pages auxquels les utilisateurs peuvent accéder depuis leurs ordinateurs locaux et autres appareils via Internet. Ces pages et documents sont interconnectés par le biais de liens hypertextes sur lesquels les utilisateurs cliquent pour obtenir des informations. Ces informations peuvent être présentées sous différentes formes, telles que du texte, des images, de l'audio et de la vidéo.

<sup>18</sup> <https://www.syloe.com/glossaire/extranet/> consulté le 01/07/2023 à 10 :38

<sup>19</sup> ACHEDI, Abdelkader, L'impact des TIC sur l'entreprise : Mémoire en vue de l'obtention d'un Magister en informatique et télécommunication, Université de Saida, 2006, p37

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

Il est important de souligner que le terme World Wide Web n'est pas synonyme d'internet. En réalité, le World Wide Web fait partie de l'internet.<sup>20</sup>

- **Le Web 2.0** a révolutionné l'utilisation d'Internet dans le grand public, en particulier parmi les jeunes actifs de la génération Y ou les "digital natives". L'émergence des réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, MySpace, LinkedIn et autres en est la principale manifestation. Ces plateformes ont pu voir le jour grâce aux nouvelles fonctionnalités du Web, qui est devenu le Web 2.0. Cette évolution a repoussé les limites de l'interactivité, de la collaboration et du partage de documents multimédias en ligne.<sup>21</sup> Les nouveaux usages du Web 2.0 permettent à l'entreprise :
  - Une utilisation accrue du capital humain au sein de l'entreprise : attraction renforcée des talents, meilleure fidélisation du personnel, climat de confiance amélioré, identification plus précise des expertises, accélération de la mobilité professionnelle, et flexibilité accrue des structures.
  - Une capacité d'innovation accrue : cycles d'innovation plus courts, importance accordée à la créativité des collaborateurs, communication plus spontanée et pertinente.
  - Une réactivité plus grande dans la résolution de problèmes non routiniers, en réponse à la complexité croissante de notre environnement.
  - Une meilleure satisfaction des clients : grâce à des échanges directs et une compréhension plus fine de leurs besoins, problèmes et objectifs.
  - Un marketing plus ciblé : grâce à une meilleure compréhension des tendances du marché, des activités des concurrents et des nouvelles stratégies de marketing.
  - Le développement du capital social.
  
- **Connexion mobile** : Accès à l'internet utilisant des liens de communication par ondes radio et qui peut être utilisé en se déplaçant. Sont regroupées ici les connexions de seconde génération (tel le GSM), les connexions haut débit de troisième génération (tels l'UMTS, le CDMA2000) et les connexions intermédiaires (tels le GPRS ou l'Edge).

---

<sup>20</sup> <https://www.techtarget.com/whatis/definition/World-Wide-Web> by Rahul Awati Consulté le 01/07/2023

<sup>21</sup> KRAINC, Didier, Les entreprises commencent à adopter massivement les nouveaux usages du Web 2.0, In Web 2.0 : \_opportunités pour l'entreprise. Ed TELECOM, N°156, P.12.

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

- **E-administration** : L'e-administration, également appelée administration électronique, désigne l'utilisation des (TIC) dans les processus et services administratifs des gouvernements et des organismes publics. Cela comprend l'utilisation d'Internet, des applications en ligne et d'autres outils numériques pour faciliter les interactions entre les citoyens, les entreprises et l'administration publique. L'e-administration vise à simplifier et à rendre plus efficaces les démarches administratives, en permettant aux utilisateurs d'accéder aux services publics de manière dématérialisée, par le biais de formulaires en ligne, de plateformes d'échanges sécurisées et de procédures automatisées. Cela permet de réduire les délais, les coûts et les contraintes liées aux procédures administratives traditionnelles.

- **Le courrier électronique** : Le courrier électronique, communément appelé e-mail, est un moyen de communication électronique permettant l'échange de messages entre des utilisateurs à travers Internet ou un réseau informatique. Il s'agit d'une méthode rapide, pratique et largement utilisée pour la transmission d'informations écrites, de documents et de fichiers numériques. Il convient de distinguer courrier électronique et messagerie électronique, utilisé souvent de manière différente :

**La messagerie électronique** est un système qui combine l'informatique et les télécommunications pour permettre l'échange d'informations de différentes natures entre des utilisateurs. Le courrier électronique, en tant que moyen de communication, est utilisé pour envoyer divers types de documents et faciliter les discussions de groupe ou les forums sur des sujets spécifiques.

- **Partage électronique d'informations sur la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM ou Supply Chain Management)** : Le Supply Chain Management englobe l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques utilisés pour gérer de manière optimale l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, depuis le premier fournisseur jusqu'au client final.<sup>22</sup>

Le partage électronique d'informations dans le cadre de la gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM) consiste à échanger des informations avec les fournisseurs ou les clients afin de coordonner la disponibilité et la livraison des produits jusqu'au

---

<sup>22</sup> <https://www.piloter.org/techno/SCM/index.htm> par alain fernandez consulté le 01/07/2023 à 11 ;10

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

consommateur final. Cela implique l'intégration d'informations telles que les prévisions de demande, les stocks, la production, la distribution et le développement des produits. L'échange d'informations peut se faire de l'entreprise vers ses fournisseurs, ses clients ou d'autres acteurs de la chaîne, en utilisant des sites web ou d'autres moyens de transfert électronique de données, en dehors des simples messages électroniques tapés manuellement.

- **Progiciel de gestion de la relation avec la clientèle (CRM ou Customer Relationship Management) :** Le CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client) est une approche visant à créer, développer et maintenir une relation privilégiée avec chaque contact client. Il s'agit d'un outil permettant une meilleure collaboration au sein de votre organisation afin d'améliorer les performances de chacun. Un système CRM efficace s'adapte à vos processus et s'intègre au cœur de votre système d'information, facilitant ainsi la diffusion et l'échange d'informations et favorisant la collaboration entre les différents services de votre entreprise.

Avec un CRM adapté, vous disposez d'une vue complète de la gestion de la relation client, vous suivez efficacement chaque action entreprise et cela devient un facteur d'efficacité pour vos équipes de vente et une expérience client de qualité. Au-delà de l'optimisation des processus, une utilisation judicieuse d'une solution CRM vous permet d'obtenir rapidement un avantage concurrentiel, d'augmenter vos ventes, de fidéliser vos clients et de renforcer votre notoriété. Grâce au CRM, vous pouvez offrir un service client optimal.
- **Échange de données informatisé (EDI) :** La communication électronique est l'échange de messages entre une entreprise et d'autres systèmes informatiques externes à l'entreprise. Ces messages peuvent inclure des commandes, des factures, des opérations de paiement, des descriptions de produits, etc. Les échanges se font via Internet ou d'autres réseaux informatiques, en utilisant des formats standardisés tels que XML, Edifact, etc., qui permettent un traitement automatique. Les messages saisis manuellement de manière individuelle sont exclus de cette communication électronique. L'Échange de Données Informatisé remplace les canaux traditionnels tels que les courriers postaux, les fax, les emails... et permet ainsi de fluidifier et d'optimiser (en

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

matière de temps, coût et qualité) les flux d'informations échangés entre deux entreprises.<sup>23</sup>

- **L'ERP<sup>24</sup>** : Un système ERP (Enterprise Resource Planning) est un type de logiciel utilisé par les entreprises pour gérer leurs activités quotidiennes, telles que la comptabilité, les achats, la gestion de projets, la gestion des risques et la conformité, ainsi que les opérations de chaîne d'approvisionnement. Une suite ERP complète comprend également un logiciel de gestion de la performance (EPM) qui facilite la planification, le budgeting, les prévisions et la génération de rapports sur les résultats financiers de l'entreprise.

Les systèmes ERP connectent différents processus métier et permettent le flux de données entre eux. En collectant les données transactionnelles partagées par une entreprise à partir de différentes sources, les systèmes ERP éliminent la duplication des données et garantissent l'intégrité des données en fournissant une "source unique d'informations fiables".

Le fonctionnement d'un système ERP est caractérisé par des architectures similaires et des fonctionnalités communes. Les ERP sont organisés en modules, chacun couvrant une fonction majeure de l'entreprise et intégrant le traitement des informations pour les processus de gestion correspondants. Souvent, le module comptable ou financier est considéré comme le cœur central autour duquel les autres modules s'articulent.<sup>25</sup>

- **Un Data Warehouse** : Le terme "Data Warehouse" désigne le processus de collecte et de gestion de données provenant de différentes sources, dans le but d'obtenir des informations précieuses exploitables par l'entreprise. Il s'agit d'une plateforme centrale utilisée pour collecter et analyser des données provenant de diverses sources hétérogènes, et elle joue un rôle essentiel au sein d'un système de Business Intelligence.<sup>26</sup>
- **Groupware** : Le groupware, également connu sous le nom de logiciel collaboratif, est un ensemble d'outils et de technologies informatiques conçus pour faciliter la collaboration

<sup>23</sup> <https://www.manutan.com/blog/fr/lexique/quest-ce-que-ledi-definition-fonctionnement-principaux-benefices> consulté le 01/07/2023 à 11:20

<sup>24</sup> <https://www.oracle.com/dz/erp/what-is-erp/> consulté le 01/07/2023 à 12 :39

<sup>25</sup> HTIOUI, Tawhid, L'ERP, les effets d'une normalisation des processus de gestion. Allocataire moniteur de 3eme année, Université Paris Dauphine, p05

<sup>26</sup> <https://datascientest.com/data-warehouse> consulté le 27/04/2023 à 19:22

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

et la communication entre les membres d'un groupe ou d'une équipe de travail. Il permet aux utilisateurs de partager des informations, de travailler simultanément sur des projets, de planifier des réunions, d'échanger des messages et de coordonner leurs activités de manière efficace.

Les applications de groupware se répartissent en différentes catégories, incluant les types suivants :

- ❖ Applications de publication.
- ❖ Bases collectives.
- ❖ Dossiers partagés.
- ❖ Applications de coordination (Workflow).
- ❖ Utilisation de formulaires.
- ❖ Systèmes de discussion (ou forums).
- ❖ Agendas partagés.
- ❖ Messageries et annuaires.

L'intérêt principal de ce groupware réside dans l'amélioration de la réactivité, tant en termes de rapidité que de qualité. Il permet une circulation plus rapide de l'information, favorisant ainsi une meilleure coopération au sein de l'entreprise. En effet, il permet de mettre en réseau les compétences disponibles au sein de l'organisation.

Ce groupware facilite également trois mécanismes essentiels présents dans toute organisation humaine : la communication, la coordination et la coopération. Ces mécanismes sont des concepts clés dans le domaine des sciences de l'organisation et caractérisent une structure qui se révèle être la plus adaptée pour faire face aux défis d'un environnement en constante évolution et de plus en plus complexe, à savoir l'équipe.

27

### Section 2 : L'évolution de La GRH, et ses fonctions :

#### I. Définition et évolution de la GRH :

---

<sup>27</sup> SAADOUN, Mélissa, Intranet&Groupware : Pour travailler en équipe. Article diffusé par le Professeur International, Directrice de MS Institut et Expert international en TIC, France, P.03

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

### A. Définition de la GRH :

La gestion des ressources humaines ou gestion du personnel est l'une des bases fondamentales qui contribue au développement d'un organisme.

Définition de la fonction RH ressource humaine selon les auteurs :

Selon Marcel cote : « la fonction ressource humaine est cette partie de l'administration générale qui a pour mission de penser, de planifier, de regrouper, de coordonner, d'intégrer, de contrôler les activités de chaque supérieur hiérarchique lorsqu'il veut se doter d'un personnel compétent, à le conserver, à l'utiliser et à le développer en vue d'atteindre les objectifs de son entreprise et ceux de ses collaborateurs d'une manière efficace ».28

Définition de la GRH selon les auteurs :

Selon CADIN.L : « il s'agit d'une discipline des sciences sociales consistant à créer et à mobiliser des savoirs variés utiles aux acteurs et nécessaires pour appréhender, comprendre, négocier et tenter de résoudre les problèmes liés à la régulation du travail dans une organisation ».29

Selon [LETHIELLEUX](#).L: « la gestion des ressources humaines peut se résumer à faire que l'entreprise ou l'organisation à laquelle on s'intéresse dispose, en temps voulu, des personnels dont elle a besoin ».30

### B. Evolution de la GRH :

Le panorama des théories organisationnelles évoquées ici est volontairement simplifié et rapporté à trois grandes phases à savoir l'école classique, l'école des relations humaines et l'école moderne qui ont permis l'évolution de la perception de la GRH.

#### 1. L'école classique :

Les premiers apports théoriques importants du début de notre siècle, les trois noms les plus connus de ce courant sont ceux de : TAYLOR, FAYOL et de MAXWEBER. Nous donnons

---

<sup>28</sup> Selon J-P. CITEAU (Gestion des ressources humaines, principes généraux et cas pratiques, Edition Dalloz, Paris, 2000, p.32)

<sup>29</sup> (**Gestion des Ressources Humaines** : Pratique et éléments de théorie, Editions Dunod, Paris, 2002, p. 54)

<sup>30</sup> (L'essentiel de la gestion des ressources humaines, 5ème édition, GUAINO, 2012, p.17)

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

sous dessous un aperçu de leurs travaux qui ont inspiré plusieurs générations de dirigeants d'entreprise et d'ingénieur.<sup>31</sup>

### F. Taylor (1856-1915) :

Le taylorisme tire son nom de l'ingénieur américain F. W. Taylor (1856-1915), qui a mis au point la méthode dite scientifique d'organisation du travail. Taylor a expliqué les principes dans un livre publié en 1911 intitulé *The Scientific Management of Enterprises*. Il critique la profession, et plus particulièrement l'organisation traditionnelle du travail basée sur le savoir-faire de travailleurs qualifiés, autonomes et travaillant sur leur temps libre. Et de travailler de manière responsable pour mener à bien le travail. Il propose de la remplacer par une nouvelle organisation basée sur la division technique du travail, la post-organisation.

L'objectif de l'organisation scientifique du travail (OST) est d'améliorer la productivité à travers un meilleur contrôle de l'activité des ouvriers. Taylor souhaite lutter contre la "flânerie" dans les ateliers et trouver la meilleure façon de produire (the one best way). Après un travail d'observation et d'analyse du travail ouvrier (gestes, rythmes, cadences, etc.), il préconise d'adopter deux principes :<sup>32</sup>

Division horizontale du travail, c'est-à-dire division maximale des tâches entre différents lieux de travail. Chaque travailleur effectue à plusieurs reprises plusieurs actions de base différentes.

Division verticale du travail, c'est-à-dire séparation stricte du travail de conception et du travail d'exécution. Un Bureau des méthodes, animé par les experts de l'organisme, est chargé de la préparation scientifique du travail.

En standardisant le travail des ouvriers (outils, machines, déplacements, délais...) et le contrôle (gestion du temps), il est possible de fixer des salaires (rémunération à la pièce) directement liés aux résultats.

---

<sup>31</sup> Adam Smith, *Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations*, collection « Idées », Gallimard, 1976 p.255-256 cité par Arbouche Farid et Benddine Said dans leurs mémoire *Le service RH le bien être au travail*

<sup>32</sup> <https://www.vie-publique.fr/fiches/270751-quest-ce-que-le-taylorisme>

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

### Henry FORD (1863-1947) :

Dans les années 1910, Henry Ford a établi un système de production dans ses usines de Detroit basé sur le travail à la chaîne, une production standardisée et des salaires élevés. Le fordisme a perfectionné l'organisation scientifique du travail de Taylor en fixant les travailleurs sur un poste de travail. Une tâche répétitive leur est assignée. Les produits standardisés sont acheminés vers les ouvriers via des chaînes mécanisées fixées par les dirigeants.<sup>33</sup>

Les principes du fordisme sont :

Le travail à la chaîne : ce n'est plus l'ouvrier qui circule autour du produit, c'est le produit qui circule sur une ligne de montage devant une série d'ouvriers fixés à leurs postes de travail.

La production de masse et la standardisation des produits : c'est Réaliser une production de masse avec des pièces standardisées Cela a entraîné une augmentation du volume de production et une réduction du prix unitaire. (Réalisation d'économies d'échelle).

Le principe des « 5 \$ par jour » : Ford innove pour garder les travailleurs. Les salaires sont retenus en établissant un salaire de 5 \$ par jour ses ouvriers. Elle a aussi pour objectif d'augmenter leur pouvoir d'achat (Ford a Lier la production de masse à la consommation de masse en tenant compte des salariés comme clients potentiels).

### Henri FAYOL (1841-1925)

Le terme « fayolisme » fait référence au système d'organisation et de rationalisation des entreprises développé par Henri Fayol. Il complète le taylorisme car ce n'est pas seulement une science du travail dans le seul but de la performance, mais aussi un modèle d'organisation humaine dans une entreprise pour un fonctionnement global optimal. C'est pourquoi les dirigeants se soucient plus que les exécutés.<sup>34</sup>

Pour Fayol, le chef est l'élément clé d'une bonne gestion. Il est le responsable du succès de l'entreprise. En cas d'échec, il doit démissionner.

<sup>33</sup> Le Fordisme Bertrand Blancheton Dans Histoire des faits économiques (2020), pages 100 à 101

<sup>34</sup> <https://www.toupie.org> consulté le 21/06/2023 à 16 :47

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

Fayol a réparti les activités dans l'entreprise en six fonctions :

- Technique.
- Commerciale.
- Sécurité.
- Comptable.
- Financière.
- Administrative.

Pour Fayol, un chef d'entreprise accomplit 5 choses qu'il appelle « éléments d'administration ». POCCC

- Prévoir l'avenir pour pouvoir le préparer par un programme d'action.
- Organiser : construire une structure avec une définition claire des responsabilités et l'unité de commandement.
- Commander : assurer le fonctionnement de l'organisation.
- Coordonner tous les actes de l'entreprise.
- Contrôler pour vérifier si tout est conforme au programme, aux ordres, aux principes<sup>35</sup>

### Max WEBER (1864-1920) :

Max Weber est l'inventeur de l'Organisation Bureaucratique. Weber a présenté trois types d'organisation fondées sur la manière dont l'autorité est légitimée :

- Organisation charismatique : Selon les qualités personnelles du leader, avec des qualités supérieures, cultive ses disciples. L'organisation a soulevé la question de la succession.
- Organisations traditionnelles : L'autorité vient du statut. Elle peut prendre deux formes : héréditaire (les salariés sont rémunérés) et féodale (les salariés sont régis par des donations, des avantages).

---

<sup>35</sup> Cité par Smaoun riadh dans son mémoire intitulé : impact des technologies de l'information et de communication sur la gestion des ressources humaines Cas : Entreprise Portuaire de Béjaïa

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

- Pour Weber, l'organisation bureaucratique impliquait non seulement l'administration publique mais toutes les grandes entreprises capitalistes. Selon lui, l'organisation bureaucratique est l'exemple le plus complet de la règle légitime de la raison, qui caractérise le processus de rationalisation du monde.<sup>36</sup>

Quatre grands principes de bureaucratie rationnelle :

- division du travail : pour augmenter la productivité ;
- Hiérarchie : définir les différents niveaux d'autorité de l'organisation, l'acheminement des informations, le rôle joué par chaque membre ;
- communication verticale : incluant des messages circulaires tout en respectant la hiérarchie : de haut en bas ;
- Informations écrites : Créer des mémos, des règles et des procédures par écrit pour éviter les malentendus.<sup>37</sup>

### 2. L'école des relations humaines :

Le mouvement des relations humaines émerge suite aux critiques des approches fordistes et tayloristes, principalement en raison de leur concentration exclusive sur l'organisation technique du travail. Les auteurs de cette école mettent l'accent sur l'exploration des aspects affectifs, émotionnels et relationnels des situations de travail, ce qui constitue la base des modèles et des méthodes de gestion qu'ils préconisent. Parmi les penseurs importants de ce courant, on retrouve Mayo, Lewin, Likert, Maslow, Herzberg, McGregor et Argyris.<sup>38</sup>

#### Les travaux d'Elton MAYO :

George Elton Mayo (1880-1949), un Australien d'origine, a poursuivi ses études de médecine à Edinbourg en Écosse et de psychologie en Australie. Il a par la suite occupé des postes de

---

<sup>36</sup>

<https://www.melchior.fr/notion/bureaucratie#:~:text=Pour%20Weber%2C%20l'organisation%20bureaucratique,processus%20de%20rationalisation%20du%20monde>. Consulté le 21/06/2023 à 17 :51

<sup>37</sup> [https://unt.univ-cotedazur.fr/auneg/M2/Psychosociologie\\_des\\_Organisations/Psycho/213.htm](https://unt.univ-cotedazur.fr/auneg/M2/Psychosociologie_des_Organisations/Psycho/213.htm) Consulté le 21/06/2023 à 17:55

<sup>38</sup> Les principales théories des organisations : l'école des relations humaines Pascal Moulette, Olivier Roques, Luc Tironneau Dans Gestion des ressources humaines (2019), pages 9 à 11

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

professeur en psychologie et en philosophie. Ses recherches se sont basées sur les principaux thèmes de l'école des relations humaines.

Le psychologue Elton Mayo a réalisé les études à travers une série d'expériences.

On déduit des travaux de Mayo que la quantité de travail accompli par un individu n'est pas déterminée par sa capacité physique, mais sa capacité sociale, son intégration au sein du groupe.

Les expérimentations menées par Elton Mayo mettent en évidence l'importance de la motivation sociale sur le comportement et la performance des travailleurs. De plus, ces études soulignent également le rôle significatif de l'éclairage dans ce contexte.<sup>39</sup>

### Les besoins d'Abraham Maslow :

La pyramide de Maslow, également connue sous le nom de pyramide des besoins, a été développée par Abraham Maslow dans le but de classer hiérarchiquement les besoins des individus. Elle identifie cinq types de besoins :

- Les besoins physiologiques ;
- Les besoins de sécurité ;
- Les besoins d'appartenance ;
- Les besoins d'estime ;
- Les besoins d'accomplissement.

Cette pyramide est utilisée en marketing afin d'adapter les produits et services aux besoins des consommateurs.<sup>40</sup>

### Figure 3 : la pyramide des besoins de Maslow

---

<sup>39</sup> <https://www.agiretentreprendre.fr/elton-mayo/> consulté le 24/06/2023 à 16 :52

<sup>40</sup> <https://blog.hubspot.fr/marketing/pyramide-de-maslow#:~:text=Cr%C3%A9%C3%A9e%20par%20Abraham%20Maslow%2C%20la,et%20le%20besoin%20d'acc%20omplissement.> Consulté le 24/06/2023 à 17 :06

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle



Source : KOTLER.P et DUBOIS.B, Marketing Management, 7ème Edition, Ed Publia Union, Paris 1988, p. 198

La classification de Maslow offre une compréhension de l'origine des tensions au sein de l'entreprise et propose des solutions pour y remédier. Cependant, cette théorie a été relativement peu testée dans la réalité, principalement en raison de la structure très hiérarchisée des besoins qu'elle propose.

### **Théorie bifactorielle d'Herzberg et motivation au travail :**

La théorie des deux facteurs, également connue sous le nom de théorie de la motivation, a été formulée par Frederick Herzberg en 1959.

Cette théorie a émergé après une série d'entretiens menés en deux étapes auprès de plus de 200 professionnels. Lorsque les employés interrogés exprimaient un niveau de satisfaction élevé ou bas au travail, Herzberg procédait ensuite à une deuxième série d'entretiens pour approfondir les détails de leur motivation (ou de leur manque de motivation).<sup>41</sup>

<sup>41</sup> <https://cloesoudy.com/theorie-bi-factorielle-dherzberg-et-motivation-au-travail/> consulté le 24/06/2023 à 17 :12

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

- Facteurs d'hygiène : La première catégorie de facteurs ayant un impact est appelée les "facteurs d'hygiène". Ce sont des éléments externes qui répondent aux besoins fondamentaux des individus. Parmi ces facteurs, on peut citer le salaire, les primes, les bonnes conditions de travail et l'environnement général.
- Facteurs de motivation : En complément des facteurs d'hygiène, les facteurs moteurs sont des éléments internes et psychologiques propres à chaque individu. Pour garantir la satisfaction d'une personne, son travail doit être perçu comme intéressant et stimulant. Les facteurs moteurs incluent également la reconnaissance accordée à chaque individu. Encourager les collaborateurs leur rappelle que leur travail est important et renforce leur sentiment d'appartenance à un groupe.<sup>42</sup>

### MC GREGOR :

La théorie X et la théorie Y sont deux postulats qui examinent la relation des employés avec leur entreprise ainsi que les motivations qui influencent leur comportement.

En d'autres termes, la théorie X et la théorie Y tentent d'expliquer, à partir de perspectives opposées, les facteurs déterminant les actions d'un travailleur dans le cadre des objectifs fixés par son employeur.

Ces théories ont été formulées par Douglas McGregor dans son ouvrage intitulé "The Human Side of Organizations", publié dans les années 1960.<sup>43</sup>

La théorie X présente un style de leadership autoritaire où les gestionnaires donnent des instructions directes et supervisent étroitement leurs subordonnés.

La théorie X postule que les individus sont naturellement paresseux et ont besoin d'être contraints à travailler. Ils préfèrent être dirigés, évitent les responsabilités, ont une préférence pour les tâches routinières et cherchent la sécurité.

En revanche, la théorie Y affirme que les individus n'ont pas une aversion naturelle pour le travail, et qu'ils s'engagent davantage s'ils se voient confier des responsabilités et s'ils sont encouragés à prendre des initiatives qui sont valorisées par leurs supérieurs.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> <https://blog.hubspot.fr/sales/theorie-motivation-herzberg>

<sup>43</sup> <https://economy-pedia.com/11041156-theory-x-and-theory-y> consulté le 24/06/2023 à 18:21

<sup>44</sup> <https://www.sociaal.fr/la-theorie-x-y/> consulté le 24/06/2023 à 19 :02

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

### 3. Le modèle de la gestion « moderne » des ressources humaines :

Le modèle de la gestion « moderne » des ressources humaines est une approche contemporaine de la gestion du personnel qui met l'accent sur l'importance stratégique des ressources humaines dans la réussite globale de l'entreprise. Ce modèle met en évidence le rôle central des employés en tant que ressource clé, et cherche à les valoriser, à les développer et à les impliquer de manière proactive dans les objectifs et les activités de l'organisation.

Voici quelques caractéristiques et éléments clés du modèle de gestion « moderne » des ressources humaines :

- **Alignement stratégique :** Ce modèle reconnaît l'importance d'aligner les pratiques de gestion des ressources humaines sur la stratégie globale de l'entreprise. Il s'agit de créer une cohérence entre les objectifs organisationnels et les initiatives de gestion des ressources humaines, afin de maximiser la contribution des employés à la réalisation des objectifs de l'entreprise.
- **Partenariat avec les parties prenantes :** Ce modèle favorise une approche de partenariat avec les employés, les syndicats, les clients internes et externes, ainsi que les autres parties prenantes de l'organisation. Il met l'accent sur la collaboration, la communication ouverte et la construction de relations de confiance mutuelle pour promouvoir l'engagement et la satisfaction des employés.
- **Développement des compétences et de la carrière :** Ce modèle reconnaît l'importance d'investir dans le développement des compétences des employés et de leur offrir des opportunités d'évolution de carrière. Il encourage la formation continue, le mentorat, la mobilité interne et d'autres initiatives de développement professionnel pour soutenir la croissance et l'épanouissement des employés.
- **Gestion de la performance et récompenses :** Ce modèle met l'accent sur une gestion de la performance basée sur des objectifs clairs, des attentes mutuellement convenues et un feedback régulier. Il encourage également la reconnaissance et la récompense des performances exceptionnelles, que ce soit par le biais de rémunérations compétitives, de programmes de reconnaissance ou d'autres formes de gratification.
- **Gestion du changement :** Ce modèle reconnaît la nécessité de gérer efficacement le changement organisationnel et de s'adapter aux évolutions de l'environnement. Il met

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

l'accent sur la communication, la consultation et la participation des employés dans les processus de changement, afin de minimiser la résistance et de favoriser l'adhésion aux nouvelles initiatives.

- Culture d'entreprise : Ce modèle encourage le développement d'une culture d'entreprise positive et motivante, basée sur des valeurs partagées, une éthique professionnelle et des normes de comportement élevées. Il met l'accent sur la création d'un environnement de travail inclusif, respectueux et propice à la collaboration et à l'innovation.
- Utilisation de la technologie : Ce modèle reconnaît l'importance croissante de la technologie dans la gestion des ressources humaines. Il encourage l'utilisation de systèmes d'information, de plateformes numériques et d'outils technologiques pour améliorer l'efficacité des processus de gestion des ressources humaines, faciliter la communication et permettre un accès plus facile aux informations et aux ressources.

Il est important de noter que le modèle de gestion « moderne » des ressources humaines peut varier d'une organisation à l'autre, en fonction de sa taille, de son secteur d'activité, de sa culture et de ses objectifs spécifiques. Cependant, ces caractéristiques générales reflètent les tendances actuelles et les bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines dans de nombreuses entreprises modernes.

### **Le model de la gestion stratégique :**

Le modèle de la gestion stratégique est une approche de gestion qui vise à aligner les objectifs et les activités d'une organisation avec sa stratégie globale. Il s'agit d'un processus systématique qui implique l'identification des objectifs stratégiques, l'analyse de l'environnement interne et externe de l'organisation, la formulation d'une stratégie adaptée, la mise en œuvre de cette stratégie et enfin l'évaluation et l'ajustement des actions entreprises.

L'objectif principal du modèle de gestion stratégique est d'assurer la performance à long terme de l'organisation en lui permettant de s'adapter aux changements de l'environnement et de saisir les opportunités qui se présentent. Il permet également de définir les priorités, d'allouer efficacement les ressources et de coordonner les différentes activités de l'organisation.

Le processus de gestion stratégique comporte plusieurs étapes :

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

- Analyse de l'environnement : Cette étape consiste à évaluer l'environnement externe de l'organisation, y compris les tendances économiques, les facteurs politiques, les changements technologiques, la concurrence, etc. Elle permet de comprendre les opportunités et les menaces auxquelles l'organisation est confrontée.
- Analyse interne : Cette étape consiste à évaluer les ressources, les compétences et les capacités internes de l'organisation. Il s'agit de comprendre les forces et les faiblesses de l'organisation, ainsi que ses avantages concurrentiels distinctifs.
- Formulation de la stratégie : Sur la base de l'analyse de l'environnement et de l'analyse interne, la stratégie de l'organisation est formulée. Cela implique de définir les objectifs stratégiques, de choisir les marchés cibles, de décider des produits ou services à offrir, de définir les avantages concurrentiels, etc.
- Mise en œuvre de la stratégie : Une fois la stratégie formulée, il est nécessaire de la mettre en œuvre de manière efficace. Cela implique d'affecter les ressources nécessaires, de mettre en place les structures organisationnelles appropriées, de définir les responsabilités et les autorités, de communiquer la stratégie aux membres de l'organisation, etc.
- Évaluation et ajustement : Une fois la stratégie mise en œuvre, il est important d'évaluer régulièrement les résultats et de procéder aux ajustements nécessaires. Cela permet de s'assurer que la stratégie est en ligne avec les objectifs fixés et que les actions entreprises sont efficaces.

Le modèle de gestion stratégique est largement utilisé dans les organisations pour guider leurs décisions et actions. Il permet aux dirigeants de prendre des décisions éclairées, d'optimiser l'utilisation des ressources et de maximiser les performances à long terme de l'organisation.

Il convient de noter que le modèle de gestion stratégique peut varier en fonction des spécificités de chaque organisation et de son environnement. Il existe différentes approches et méthodologies pour mettre en œuvre ce modèle, telles que l'analyse SWOT, l'analyse PESTEL, l'analyse des cinq forces de Porter, etc. L'adaptation du modèle aux besoins spécifiques de chaque organisation est essentielle pour en tirer le meilleur parti.

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

### II. Les fonctions de la GRH :

Les 4 fonctions essentielles de la GRH (Gestion des Ressources Humaines) sont le recrutement des salariés, la rémunération du personnel, la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences.

#### A. Le recrutement des salariés :

Le recrutement est la pratique de gestion des ressources humaines la plus visible à l'extérieur de l'organisation puisque non seulement les candidats, mais aussi le grand public, peuvent en voir des manifestations tangibles.<sup>45</sup>

Le recrutement consiste, en fait, un processus complexe qui conduit à réfléchir sur L'entreprise, son organisation, son évolution prévisible et son potentiel humain. Le processus de recrutement comporte plusieurs étapes :

- Analyse du besoin de l'entreprise et de description du poste à pourvoir et de son environnement.
- Définition du profil demandé au titulaire du poste (intégration des compétences requises) :
- Critères techniques (formation, connaissances particulières...) ;
- Savoir-faire pratiques (gestion de produits, conduite d'équipe...) ;
- Qualités professionnelles individuelles (notamment comportementales).
- Recherche des candidatures : par relation, approche directe (chasse de tête), annonces, affichage interne (bourse des emplois dans les grandes entreprises).
- Sélection des candidatures : tests éventuels.
- Entretien de recrutement : ils permettent au recruteur d'apprécier la mesure dans laquelle le candidat convient au poste à pourvoir et, au candidat, d'apprécier si le poste et l'entreprise lui conviendront.
- Évaluation des candidatures en fonction des critères retenus pour le profil recherché. Comparaison éventuelle dans le cas de candidatures multiples, choix définitif.
- Accueil et intégration (avec nomination éventuelle d'un tuteur ou mentor).<sup>46</sup>

---

• <sup>45</sup> Loïc Cadin, Francis Guérin, Frédérique Pigeyre, Jean Pralong Dans GRH (2012)

<sup>46</sup> BOYER L. et EQUILBEY N., « G.R.H. nouvelles pratiques », Edition ems management et sociétés, 2003

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

### B. La rémunération du personnel :

La rémunération du salarié est à la fois le résultat et une partie intégrante du contrat personnel liant le salarié à l'entreprise, la rémunération du travail effectué et une part importante du coût de production. Le salaire est protégé par la loi et considéré comme une monnaie d'échange légitime ainsi qu'un facteur de motivation. C'est avant tout un moyen de gestion du personnel. Que voudriez-vous louer ou encourager ? L'efficacité et le dévouement des salariés, les services rendus et l'intérêt des salariés pour la vie de l'entreprise ainsi que la compétitivité de cette entreprise sur le marché de l'emploi au moment du recrutement et la fidélisation des salariés par une rémunération satisfaisante et juste sont également importants. Selon les mots de Herzberg, ce qui semble être la bonne récompense n'est pas un facteur de motivation clé. A l'inverse, s'il n'est pas assez bon ou est perçu comme injuste par rapport aux autres, il décourage vite.<sup>47</sup>

### C. La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences :

La GPEC (Gestion Prédictive des Emplois et des Compétences) est une méthode d'alignement des hommes, des emplois et des compétences sur les objectifs stratégiques et l'environnement extérieur (marché, concurrence, évolutions technologiques, etc.). L'enjeu de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est d'identifier les évolutions des emplois, des tâches et des compétences et d'organiser les mouvements de personnel à moyen terme pour répondre aux besoins de l'entreprise. Il s'agit d'anticiper et de planifier les différentes actions à entreprendre pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise. Il s'agit d'une approche proactive de la gestion des ressources humaines basée sur la gestion des compétences.

## III. Les objectifs et les missions de la GRH :

### A. Les objectifs de la GRH :

Une entreprise se définit non seulement par son capital économique et ses compétences techniques mais aussi par son capital humain. Les objectifs visés par la gestion des ressources

---

<sup>47</sup> La gestion des rémunérations Jean-Marc Le Gall Dans La gestion des ressources humaines (2015), pages 75 à 92

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

humaines peuvent se regrouper en trois catégories non exclusives selon leur caractère explicite ou non ou leur rapport au temps.

### 1. Les objectifs explicites :

La gestion des ressources humaines vise quatre objectifs :<sup>48</sup>

- Recrutement, affectation, sélection ;
- Développement des ressources humaines ;
- Évaluation : Analyse/Evaluation des employés-Evaluation individuelle ;
- Planification des ressources humaines : analyse des besoins et gestion prévisionnelle

### 2. Les objectifs implicites :

La GRH vise en outre trois objectifs implicites :

- La qualité de vie de travail et climat interne : amélioration des conditions de travail, communication interne et bien être des salariés ;
- Maintenir des relations sociales positives : respect des droits des salariés ; négociation collective et gestion des conflits ;
- Contrôle de gestion sociale : évaluation du coût social, analyse des écarts, contribution aux performances.<sup>49</sup>

### 3. Les objectifs à long terme :

Les principaux objectifs à long terme que poursuivent les entreprises figurent la compétitivité et la rentabilité.

Ces objectifs touchent leur capacité de suivre ou d'accroître et d'améliorer leurs activités tout en disposant d'un même niveau de ressources ou même de ressources plus réduites.

Le service des ressources humaines exerce déjà une influence positive sur l'entreprise grâce à sa contribution à l'atteinte des objectifs explicites et implicites décrits précédemment, il y

---

<sup>48</sup> MAKHELOUF.F (Initiation à la GRH : la gestion des ressources humaines cours et exercices corrigés +terminologie en langue arabe, 3ème édition, pages bleues internationales, Alger, 2012, P.11) :

<sup>49</sup> MAKHELOUF.F (Initiation à la GRH : la gestion des ressources humaines cours et exercices corrigés +terminologie en langue arabe, 3ème édition, pages bleues internationales, Alger, 2012, P.11)

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

accroitra encore d'avantage son influence s'il met tout en œuvre pour atteindre les objectifs à long terme définis par celle-ci.<sup>50</sup>

Pour simplifier la compréhension les objectifs de la GRH, on peut les représenter de manière générale comme suit :

- Attirer : Le premier objectif de la gestion des ressources humaines est d'attirer vers l'organisation la quantité suffisante de personnes disposant des capacités et de l'expérience
- Conserver : La conservation des ressources humaines et ce par-là l'élaboration de programmes qui favorisent la promotion interne et la gestion de carrière ;
- Développer : L'objectif de la fonction ressources humaines est de développer les compétences des employés notamment à travers les programmes de formation ;
- Motiver et satisfaire : Dans le domaine du climat de travail, on souligne la communication entre l'employeur et les employés ainsi que les rencontres plus fréquentes entre l'employeur et les représentants des salariés. En ce qui concerne la rémunération, on met l'accent sur l'évolution de la performance des salariés, sur l'analyse des emplois et de la rémunération au mérite. Dans le domaine de santé et sécurité au travail, on vise surtout à réduire les accidents du travail et à élaborer des programmes de formation ;
- Être efficace : L'objectif final de toute entreprise est d'être efficace et cette efficacité passe par plusieurs éléments : l'acquisition et la conservation de personnel qualifié, l'augmentation de la productivité des salariés, la production de marchandises de bonne qualité, la diminution du roulement et de l'absentéisme des salariés.

### B. Les missions de la GRH :

Les missions de la fonction ressources humaines peuvent être examinées selon deux axes :

- Orientations sur le présent ou le futur,
- Focalisation sur les hommes ou sur les processus.

- **Administrer efficacement :**

---

<sup>50</sup> SEKIOU Lakhdar (2004, p.10)

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

Être un opérationnel efficace dans l'administration du personnel est une mission très tôt confiée à la fonction. La fonction RH mobilise des moyens humains et matériels. Elle doit avoir une productivité exemplaire.

Depuis quelques années, les DRH ont accru significativement leur efficacité et leur efficacité administratives.

Les directions centralisées, lourdes et peu réactives, ont laissé place à des organisations décentralisées, plus proches du terrain, plus mobilisatrices et réactives.

Les effectifs de la fonction se sont réduits et leur niveau de compétence et d'expertise s'est développé. La micro-informatique, l'intranet et les portails RH ont contribué à la reconfiguration du SIRH (système d'information ressources humaines).

Avec intranet, de nouveaux espaces de progrès apparaissent. Le salarié participe plus directement à sa gestion administrative.

La fonction recherche une efficacité sans cesse renforcée, s'appuyant sur les apports de prestataires externes dont la qualité est aujourd'hui élevée.

Ces efforts doivent permettre un déploiement des moyens pour mieux répondre aux attentes des clients internes de la fonction et créer plus de valeur.

- **Développer l'engagement des salariés :**

Le salarié doit être considéré, dans une approche client-fournisseur, comme un client interne dont la satisfaction est essentielle à la réussite de l'entreprise.

Il faut connaître ses attentes et, en particulier aujourd'hui, ses besoins d'équité, d'employabilité, d'épanouissement, d'éthique et d'écoute. Ces « 5 E » retiennent toute l'attention de l'entreprise, car ils conditionnent son développement durable.

L'engagement et l'implication des salariés, le développement et la mobilisation des ressources, compétences et habiletés qu'ils possèdent contribuent à la création de valeur.

- **Favoriser le changement :**

Pour être agent du changement, la DRH consacre une part importante de son activité à encourager les comportements nouveaux plus efficaces, à mettre en place une culture de changement et de transformation. Elle apporte son appui à la ligne hiérarchique pour accompagner le changement.

## Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle

- **Mettre en œuvre la stratégie :**

Pour être un partenaire stratégique, le DRH doit aider l'Organisation à atteindre ses objectifs stratégiques et faire en sorte que la stratégie RH supporte la stratégie d'entreprise.

Cela implique que le DRH participe à la définition de la stratégie de son entreprise. Le DRH doit veiller à la prise en compte en amont des conséquences sur le plan humain de chaque scénario étudié. Il doit dissuader l'entreprise de faire des choix trop « court-termistes », destructeurs de valeur sur le moyen et le long terme. Il apparaît souvent comme l'homme du développement durable et le défenseur de la performance globale. Il intègre les dimensions économiques et sociales.

Chaque mission répond prioritairement aux attentes d'un client interne. La direction générale attend un partenaire stratégique, la hiérarchie un agent de changement, le salarié un acteur de sa motivation et tous trois un opérationnel efficace.<sup>51</sup>

### **Conclusion du premier chapitre :**

En conclusion, ce premier chapitre nous a permis de poser les bases essentielles pour comprendre l'interaction entre les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et la Gestion des Ressources Humaines (GRH). Nous avons exploré les concepts fondamentaux tels que la technologie, l'information, et la communication, tout en retraçant l'histoire et l'évolution des TIC.

D'un autre côté, nous avons examiné en détail les fonctions, les objectifs, et les missions de la GRH, soulignant son rôle essentiel dans le recrutement, la rémunération, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. La GRH se positionne comme un acteur central dans la réalisation des objectifs de l'entreprise, qu'ils soient explicites, implicites, ou à long terme

---

<sup>51</sup> J-Marie PERETTI (gestion des ressources humaines, 12ème édition, Vuibert, 2010, p.30-31)

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

### **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des TIC dans la GRH**

#### **Introduction du deuxième chapitre :**

Ce chapitre a posé les bases de notre exploration de l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH). Nous avons identifié les domaines clés où l'utilisation de ces technologies peut avoir un impact significatif et nous avons souligné l'importance du système d'information dans ce processus. Dans ce chapitre, nous allons approfondir notre compréhension du système d'information et analyser les avantages et les défis de l'intégration des TIC dans la GRH.

La gestion efficace des ressources humaines est essentielle pour le bon fonctionnement et la performance d'une organisation. Aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle de plus en plus important dans la gestion des ressources humaines. La première section de ce chapitre se concentrera sur Le système d'information qu'est devenu un élément clé de soutien, permettant aux organisations de collecter, stocker, traiter et distribuer les informations relatives à leurs employés et à la gestion des ressources humaines de manière efficace et efficiente. Dans la première section, nous explorerons le système d'information et son application spécifique à la gestion des ressources humaines à travers le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH). Nous examinerons les composants, les fonctions et les avantages du système d'information dans le contexte de la gestion des ressources humaines.

Dans la deuxième section, nous aborderons les avantages et les défis de l'intégration des TIC dans la GRH. Nous examinerons les nombreux avantages potentiels que les TIC peuvent offrir, tant pour les gestionnaires des ressources humaines que pour les employés. Ces avantages incluent l'automatisation des tâches administratives, la facilitation de la communication et de la collaboration, l'amélioration de l'efficacité des processus de recrutement, de formation et d'évaluation des performances, ainsi que la possibilité de prendre des décisions basées sur des données fiables. Cependant, nous ne négligerons pas les défis qui peuvent accompagner cette intégration, tels que la résistance au changement, la

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

sécurité des données, les coûts de mise en œuvre et la nécessité de former les employés à l'utilisation des nouvelles technologies.

En somme, ce chapitre nous permettra d'approfondir notre compréhension du système d'information des ressources humaines et de discuter des avantages et des défis de l'intégration des TIC dans la GRH. Cette exploration nous fournira les connaissances nécessaires pour évaluer de manière critique l'impact de ces technologies sur la gestion des ressources humaines et pour formuler des recommandations pratiques en vue d'une intégration réussie.

### **Section 1 : Le Système d'information des ressources humaines :**

#### **I. Système d'information :**

##### **A. Définition du système d'information :**

Le système d'information (SI) peut être défini comme un système intégré entre les utilisateurs et les machines, conçu pour générer des informations afin d'aider les individus dans leurs fonctions d'exécution, de gestion et de prise de décision (Alter et al., 1985). Selon Peaucelle (1997), le système d'information se caractérise par les informations qu'il transmet et la manière dont il les exprime à travers différents supports. Il s'agit essentiellement d'un langage de communication adapté aux besoins d'une organisation, en fonction de la nature plus ou moins récurrente des informations échangées.

Selon REIX.R, le système d'information est perçu comme une combinaison de ressources humaines, matérielles et logicielles qui ont pour objectif de collecter, formaliser, archiver, parcourir, associer et diffuser des informations au sein d'une même organisation.<sup>52</sup>

Ces définitions soulignent l'importance du système d'information dans la prise de décision et la communication, mettant en évidence le rôle qu'il peut jouer dans la gestion des organisations. Le système d'information ne se limite pas à une simple composante technique, mais constitue une partie intégrante de la stratégie de l'organisation. Il permet de collecter, traiter, stocker et diffuser les informations pertinentes, facilitant ainsi la coordination des activités, l'analyse des données et la prise de décisions éclairées. En intégrant le système

---

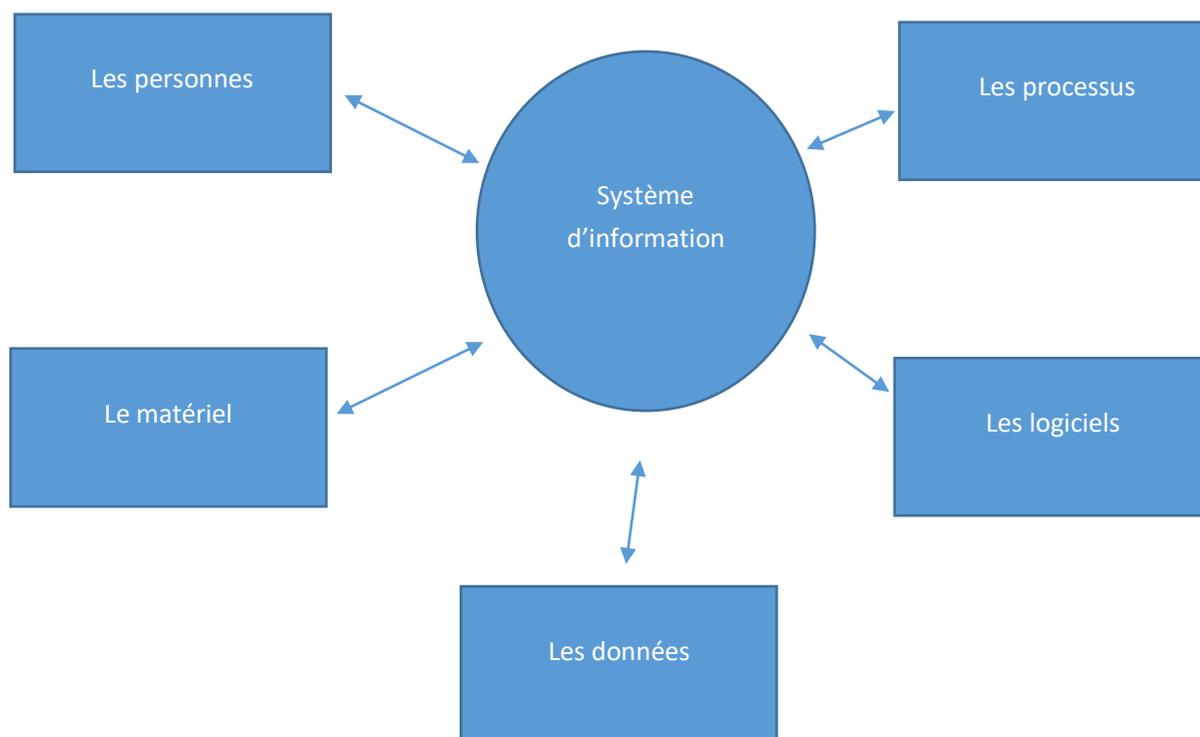
<sup>52</sup> REIX.R, « Systèmes d'Information et management des organisations », Ed Vuibert, 2004, p 67.

## Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH

d'information dans leur approche de gestion, les organisations peuvent améliorer leur efficacité, leur efficience et leur compétitivité sur le marché.<sup>53</sup>

### Les composantes d'un système d'information :<sup>5455</sup>

Figure 4 : les composantes d'un système d'information



On peut considérer que les systèmes d'information sont composés de cinq éléments essentiels : le matériel, les logiciels, les données, les personnes et les processus.

- Le matériel : Le matériel d'un système d'information englobe les composants physiques et tangibles, que l'on peut toucher et voir directement. Les ordinateurs, les claviers, les

<sup>53</sup> [https://cocom.ac-versailles.fr/IMG/doc/fiche\\_notionnelle.doc](https://cocom.ac-versailles.fr/IMG/doc/fiche_notionnelle.doc) consulté le 06/07/2023 à 06:33

<sup>54</sup> [https://query.libretexts.org/Francais/Syst%C3%A8mes\\_d'information\\_pour\\_les\\_entreprises/01%3A\\_Qu'est-ce\\_qu'un\\_syst%C3%A8me\\_d'information\\_%3F/01%3A\\_Qu'est-ce\\_qu'un\\_syst%C3%A8me\\_d'information\\_%3F/1.02%3A\\_Identification\\_des\\_composants\\_des\\_syst%C3%A8mes\\_d'information](https://query.libretexts.org/Francais/Syst%C3%A8mes_d'information_pour_les_entreprises/01%3A_Qu'est-ce_qu'un_syst%C3%A8me_d'information_%3F/01%3A_Qu'est-ce_qu'un_syst%C3%A8me_d'information_%3F/1.02%3A_Identification_des_composants_des_syst%C3%A8mes_d'information)

<sup>55</sup> [https://ecampusontario.pressbooks.pub/adm1770sandbox/chapter/\\_\\_unknown\\_\\_/#:~:text=Les%20composants%20des%20syst%C3%A8mes%20d,Les%20trois%20premiers%20sont%20technologiques.](https://ecampusontario.pressbooks.pub/adm1770sandbox/chapter/__unknown__/#:~:text=Les%20composants%20des%20syst%C3%A8mes%20d,Les%20trois%20premiers%20sont%20technologiques.)

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

lecteurs de disque, les imprimantes, les clés USB et les appareils tels que les iPads font partie du matériel visible. Ces éléments sont facilement identifiables car ils sont externes à l'appareil. Cependant, d'autres composants matériels se trouvent à l'intérieur de l'appareil et ne sont pas visibles sans ouvrir le boîtier. Il s'agit notamment des puces informatiques, des cartes mères et des puces de mémoire internes, qui sont essentiels au fonctionnement interne du système d'information.

- Les logiciels : Le logiciel est constitué d'un ensemble d'instructions qui dictent au matériel ce qu'il doit faire. Contrairement au matériel, le logiciel n'est pas tangible et ne peut pas être touché physiquement. Les programmeurs développent des logiciels en écrivant une série d'instructions spécifiques qui guident le fonctionnement du matériel. Les logiciels peuvent être regroupés en différentes catégories, les deux principales étant les systèmes d'exploitation et les logiciels d'application.

Les systèmes d'exploitation sont des logiciels qui fournissent une interface entre le matériel et les logiciels d'application. Ils permettent la gestion des ressources du système, la coordination des tâches et la fourniture d'une plateforme sur laquelle les logiciels d'application peuvent s'exécuter. Des exemples de systèmes d'exploitation pour les ordinateurs personnels sont Microsoft Windows et Ubuntu Linux, tandis que Google Android et Apple iOS dominent le marché des systèmes d'exploitation pour les smartphones.

Les logiciels d'application permettent aux utilisateurs d'accomplir des tâches spécifiques, comme la création de documents, l'enregistrement de données dans une feuille de calcul ou l'envoi de messages à des contacts. Ils offrent des fonctionnalités spécialisées et sont conçus pour répondre à des besoins spécifiques des utilisateurs. Les logiciels d'application peuvent varier largement, allant des suites bureautiques aux logiciels de conception graphique, en passant par les applications de messagerie et les outils de gestion de projet.

- Les données : Le troisième élément clé est celui des données. Les données peuvent être considérées comme un ensemble de faits bruts et incontestables, tels que votre prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone, etc. En soi, ces données brutes n'ont pas de

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

signification particulière, elles sont simplement des informations isolées. Cependant, lorsque ces données brutes sont collectées, agrégées, indexées et organisées de manière logique à l'aide de logiciels tels que des feuilles de calcul ou des bases de données, elles peuvent fournir de nouvelles informations et connaissances qui vont au-delà des faits individuels. Par exemple, la collecte de toutes les dépenses individuelles peut permettre de créer un suivi des dépenses qui offre une vision globale et des informations dérivées. Les organisations collectent une variété de données, les traitent et les organisent afin de les utiliser pour prendre des décisions. Les données sont souvent analysées pour évaluer leur efficacité et améliorer les performances de l'organisation. L'analyse des données joue donc un rôle clé dans l'amélioration de la prise de décision et de la performance globale de l'organisation.

- Les personnes : Lorsque l'on aborde les systèmes d'information, il est crucial de ne pas se focaliser uniquement sur les composants technologiques, mais également de prendre en compte les acteurs impliqués dans leur utilisation au sein d'une organisation. Les personnes jouent un rôle essentiel dans les systèmes d'information, allant du personnel d'assistance aux utilisateurs, en passant par les analystes métier, les développeurs, jusqu'au directeur des systèmes d'information (DSI).
  - Les utilisateurs représentent les individus qui utilisent concrètement un système d'information pour effectuer des tâches ou des fonctions spécifiques. Par exemple, un étudiant utilisant un tableur ou un logiciel de traitement de texte.
  - Les développeurs techniques sont chargés de créer les technologies utilisées pour construire les systèmes d'information. Ils comprennent des professionnels tels que les ingénieurs en informatique, les programmeurs logiciels et les développeurs d'applications.
  - Les professionnels des affaires englobent les PDG, les propriétaires d'entreprise, les dirigeants, les entrepreneurs et les employés qui utilisent les systèmes d'information pour démarrer ou développer leurs activités. Ils intègrent différentes fonctions commerciales telles que la comptabilité, le marketing, les ventes, les ressources humaines, le support client, etc.
- Le processus : le dernier élément clé des systèmes d'information est le processus. Un processus métier désigne une série d'étapes entreprises pour atteindre un résultat ou un

## Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH

objectif spécifique. Les entreprises doivent constamment innover pour générer davantage de revenus grâce à de nouveaux produits et services répondant aux besoins des clients, ainsi que pour trouver des opportunités de réduction des coûts dans la gestion de leurs activités. Cependant, il ne suffit pas simplement d'automatiser les activités à l'aide de la technologie.

Les systèmes d'information sont de plus en plus intégrés aux processus organisationnels pour créer de la valeur dans les activités génératrices de revenus et les efforts de réduction des coûts. Cela permet aux entreprises d'obtenir des avantages concurrentiels par rapport à leurs concurrents. Des normes et des processus spécialisés tels que la réingénierie des processus métier, la gestion des processus métier, la planification des ressources d'entreprise et la gestion de la relation client se concentrent tous sur l'amélioration continue de ces procédures commerciales et sur l'intégration de la technologie pour améliorer l'efficacité interne et mieux comprendre les besoins des clients.

### B. Les fonctions d'un SI :<sup>56</sup>

Un système d'information se compose de plusieurs éléments qui travaillent de concert pour collecter, traiter, stocker et distribuer des informations. Il s'agit d'un outil indispensable pour les entreprises, les organisations et les individus qui se basent sur l'information pour prendre des décisions et agir de manière éclairée. Les quatre principales fonctions d'un système d'information sont l'entrée des données, leur traitement, la sortie des résultats obtenus, ainsi que le retour d'information permettant d'améliorer le système.

- **La collecte de l'information :** L'information joue un rôle essentiel et indispensable pour la durabilité de toute organisation. Elle permet à l'organisation de prendre des décisions éclairées, de surveiller et de piloter ses activités, et même de créer de la valeur.

La collecte d'informations dans le système d'information consiste à recueillir les données pertinentes et à les saisir pour les intégrer dans le système. On peut considérer la collecte

---

<sup>56</sup> <https://openclassrooms.com/fr/courses/2100086-decouvrez-le-monde-des-systemes-dinformation/5195891-identifiez-les-4-fonctions-du-systeme-d-information> consulté le 08/07/2023 à 16:23

## Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH

d'informations comme l'enregistrement de ces données en vue de leur traitement ultérieur. Généralement, les informations collectées sont structurées de manière à faciliter leur stockage et leur traitement ultérieur.

- **Stocker l'information** : Une fois collectée et saisie, il est essentiel de stocker l'information de manière fiable, durable et sécurisée, que ce soit pour une utilisation future ou pour respecter des obligations légales. Afin d'organiser efficacement le stockage de l'information, des mesures techniques et organisationnelles sont mises en place, telles que des méthodes d'archivage, des techniques de sauvegarde, des mesures de protection contre les cyberattaques, et des stratégies de prévention de la perte de données. Étant donné la valeur de l'information, il est impératif que les systèmes d'information garantissent une sécurité adéquate pour protéger ces données précieuses.
  
- **Traiter l'information** : Une fois que l'information a été collectée et enregistrée, elle devient accessible pour être traitée.  
Le traitement de l'information vise à générer de nouvelles informations à partir des données existantes, en utilisant des programmes informatiques ou des opérations manuelles.
  
- **Diffuser l'information** : Peu importe son origine ou sa signification, une information acquiert sa valeur uniquement lorsqu'elle est communiquée aux destinataires appropriés, au moment opportun et dans un format directement exploitable.

### C. Les caractéristiques du système d'information :

- **Pertinence** : Le système d'information doit fournir des informations pertinentes qui répondent aux besoins spécifiques des utilisateurs et soutiennent leurs activités.
- **Exactitude** : Les informations fournies par le système d'information doivent être précises, fiables et exemptes d'erreurs pour garantir une prise de décision efficace.
- **Accessibilité** : Les utilisateurs autorisés doivent pouvoir accéder aux informations de manière rapide et facile, selon leurs besoins et niveaux d'autorisation.
- **Intégrité** : Le système d'information doit garantir l'intégrité des données, en veillant à ce qu'elles soient protégées contre toute modification ou altération non autorisée.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

- **Cohérence** : Les informations fournies par le système d'information doivent être cohérentes et harmonisées, afin de permettre une compréhension uniforme et précise.
- **Temps réel** : Lorsque cela est nécessaire, le système d'information doit être capable de fournir des informations en temps réel, afin de prendre des décisions rapides et basées sur des données à jour.
- **Sécurité** : Le système d'information doit être sécurisé pour protéger les informations sensibles contre les accès non autorisés, les fuites ou les atteintes à la confidentialité.
- **Évolutivité** : Le système d'information doit être conçu de manière à pouvoir s'adapter et évoluer en fonction des besoins changeants de l'organisation et de son environnement.
- **Convivialité** : Le système d'information doit être convivial, avec une interface utilisateur intuitive et facile à utiliser, afin de faciliter l'interaction et l'utilisation par les utilisateurs.
- **Coût-efficacité** : Le système d'information doit être conçu de manière à optimiser les coûts tout en offrant une valeur significative à l'organisation, en termes de performances, de productivité et de satisfaction des utilisateurs.

## **II. Système d'information des ressources humaines :**

### **A. Définition du système d'information des ressources humaines (SIRH) :**

Le système d'information des ressources humaines (SIRH) agit comme une interface reliant la gestion des ressources humaines (GRH) aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Il établit une connexion entre la GRH et ses activités principales, telles que le recrutement, la rémunération, la formation et la gestion des carrières, en intégrant les possibilités offertes par les TIC dans ces domaines. Le SIRH exploite les développements technologiques pour améliorer les processus de gestion des ressources humaines, offrant des solutions innovantes et efficaces pour optimiser les pratiques RH.

En 1990, Tannenbaum a proposé la définition suivante : un système d'information des ressources humaines (SIRH) est un système utilisé pour collecter, stocker, gérer, analyser, trier et distribuer des informations pertinentes relatives aux ressources humaines au sein d'une organisation.<sup>57</sup>

---

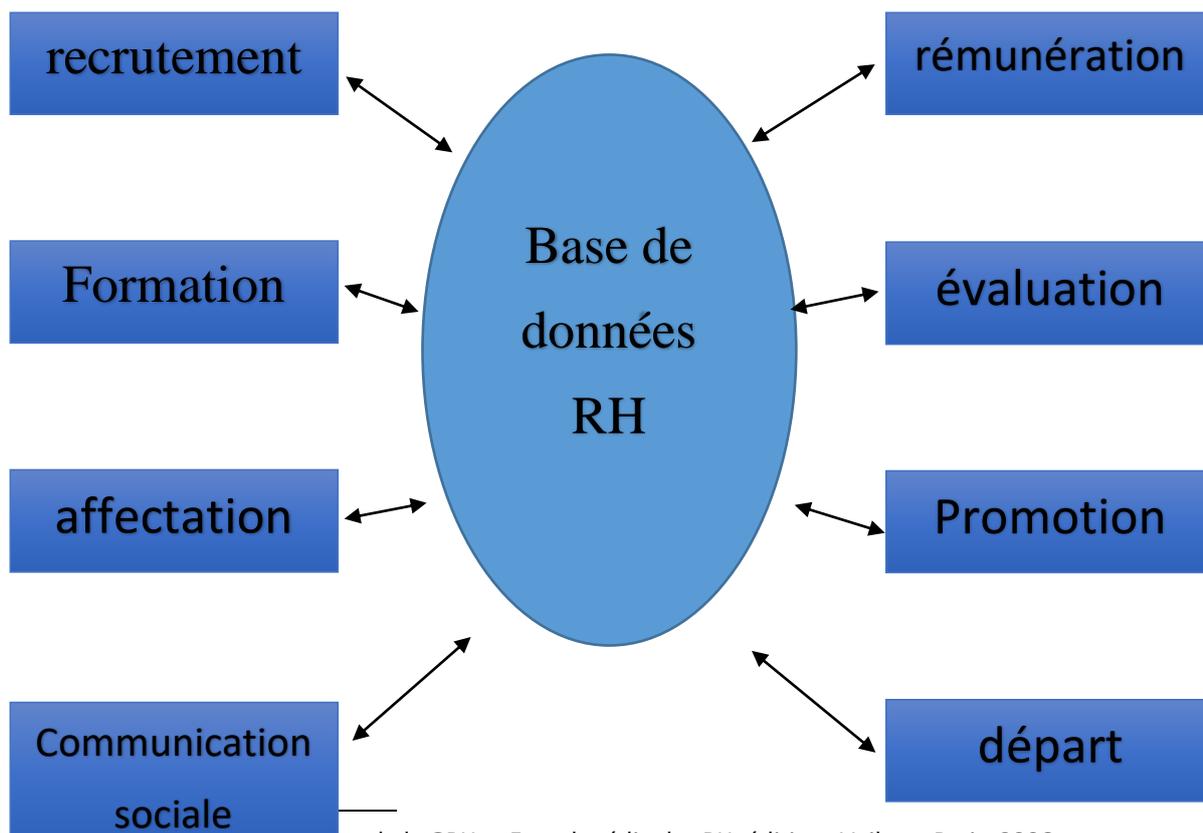
<sup>57</sup> Impact de l'implantation d'un SIRH sur la GRH d'une PME : une étude longitudinale contextualiste et conventionnaliste Florence Laval, Véronique Guilloux Dans Management & Avenir 2010/7 (n° 37)

## Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH

Gilbert P. propose la définition suivante : le terme "système d'information appliqué à la fonction ressources humaines" (SIRH) est utilisé pour englober tous les progiciels, principalement les Progiciels de Gestion Intégrée (PGI) ou les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning), qui intègrent les différentes fonctions de la gestion des ressources humaines. Ainsi, le terme SIRH englobe la gestion de multiples processus. Le SIRH constitue une composante essentielle du système d'information de l'organisation, occupant une large part de celui-ci.<sup>58</sup>

Selon J-M. Peretti un système d'information des ressources humaines (SIRH) est constitué d'un ensemble de logiciels interconnectés, permettant de manière cohérente d'effectuer diverses tâches administratives et opérations de gestion liées aux ressources humaines. La base de tout SIRH réside dans la mise en place d'un ensemble de programmes qui utilisent un fichier du personnel pour exécuter un certain nombre de tâches administratives spécifiques aux ressources humaines, souvent centrées autour de la paie.<sup>59</sup>

Figure 5 : Le SIRH



GILBERT P., « Informatisation de la GRH », Encyclopédie des RH, éditions Vuibert, Paris, 2006.

<sup>59</sup> J-M PERETTI, « tous DRH », ouvrage collectif, Éditions d'organisations, Paris, 2eme édition, 2010.

## Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH

Source : REIX, « Système d'information et management des organisations », 2000. <sup>60</sup>

### **B. Les composants du SIRH :**

Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) est composé de plusieurs éléments qui travaillent ensemble pour assurer la gestion efficace des ressources humaines au sein d'une organisation. Voici les principaux composants d'un SIRH :

**1. Base de données :** La base de données est le fondement du SIRH. Elle stocke toutes les informations relatives aux employés, telles que les données personnelles, les contrats, les formations, les compétences, les performances, etc. La base de données permet un accès centralisé et sécurisé à ces informations.

**2. Modules fonctionnels :** Le SIRH est composé de différents modules fonctionnels qui correspondent aux différentes activités de gestion des ressources humaines. Parmi ces modules, on trouve généralement la gestion administrative du personnel, la paie, le recrutement, la formation, la gestion des compétences, la gestion des temps et des activités, la gestion des performances, etc.

**3. Interface utilisateur :** L'interface utilisateur est la partie visible du SIRH à travers laquelle les utilisateurs interagissent avec le système. Elle est conçue de manière conviviale pour faciliter la navigation et l'utilisation des différentes fonctionnalités du SIRH. L'interface utilisateur peut être accessible via un logiciel installé sur un ordinateur, une application web ou même une application mobile.

**4. Outils de reporting et d'analyse :** Les outils de reporting et d'analyse intégrés dans le SIRH permettent de générer des rapports, des tableaux de bord et des analyses pour visualiser

---

<sup>60</sup> Cité par gilles Exbrant, Nathalie Fisteberg et Ronan Fouesnant dans SIRH : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

et analyser les données RH. Ces outils offrent des informations précieuses pour la prise de décision et le suivi des indicateurs de performance.

**5. Intégrations avec d'autres systèmes :** Le SIRH peut être connecté à d'autres systèmes au sein de l'organisation, tels que les systèmes de gestion de la paie, les systèmes de gestion de la formation, les systèmes de gestion des temps, etc. Ces intégrations permettent d'échanger des données de manière transparente entre les différents systèmes et d'assurer la cohérence des informations.

**6. Sécurité et confidentialité :** La sécurité et la confidentialité des données sont des éléments essentiels du SIRH. Des mesures de sécurité sont mises en place pour protéger les informations sensibles et garantir que seules les personnes autorisées y ont accès. Cela peut inclure l'utilisation de protocoles de cryptage, d'authentification des utilisateurs et de contrôles d'accès.

Ces composants travaillent de concert pour fournir un système complet de gestion des ressources humaines. Chaque composant joue un rôle spécifique dans la collecte, la gestion, l'analyse et l'utilisation des données RH, afin de soutenir la prise de décision et d'optimiser les processus liés aux ressources humaines au sein de l'organisation.

### **C. Les fonctionnalités du SIRH :**

En somme, les fonctionnalités du Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) sont au nombre de huit, à savoir :

#### **1. Gestion de la paie :**

La gestion de la paie est un ensemble d'activités visant à assurer un processus fluide et précis de rémunération des employés, en respectant les obligations légales et réglementaires en vigueur. Cela permet de garantir une relation de travail équitable et transparente entre l'employeur et les employés.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

Le SIRH permet d'automatiser le processus de calcul et de gestion des salaires, des primes, des avantages sociaux, des déductions, etc.

### **2. Gestion administrative du personnel :**

La gestion administrative du personnel concerne la gestion des dossiers individuels de chaque salarié, en veillant à collecter, organiser et mettre à jour les informations pertinentes, à la fois pour respecter les obligations légales et pour faciliter la gestion des ressources humaines au sein de l'organisation.

Le SIRH facilite la gestion des informations administratives des employés, telles que les contrats, les données personnelles, les horaires de travail, les absences, les congés, etc.

### **3. Gestion des temps et des activités :**

La gestion du temps et des activités consiste à enregistrer quotidiennement l'exécution par les salariés de leur part de la transaction salariale, c'est-à-dire l'enregistrement de leur temps de travail réellement effectué. Cette fonction concerne à la fois l'administration du personnel et la gestion de la paie au sein de l'entreprise. Elle revêt une importance stratégique pour la bonne gestion des équipes et de l'organisation dans son ensemble.

Le SIRH permet de gérer les plannings des employés, les horaires de travail, les demandes de congés, les heures supplémentaires, etc.

### **4. Tableau de bord RH :**

Le tableau de bord est un outil regroupant des indicateurs qui permettent aux gestionnaires de suivre l'état et l'évolution des systèmes qu'ils supervisent, ainsi que d'identifier les tendances qui auront un impact sur leur fonction à moyen ou long terme. Il fournit une vision synthétique et cohérente de la performance et des éléments clés à surveiller.

Le SIRH offre des tableaux de bord et des indicateurs clés pour suivre et analyser les données RH, tels que l'effectif, les coûts, les taux de rotation, les absences, etc.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

### **5. Gestion des compétences et connaissances (GPEC) :**

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) est une approche stratégique de gestion des ressources humaines qui vise à anticiper les besoins en compétences de l'organisation à court et à long terme. Elle consiste à identifier les compétences nécessaires, à évaluer les écarts entre les compétences disponibles et requises, et à mettre en place des actions pour combler ces écarts, que ce soit par le recrutement, la formation, la mobilité interne, etc.

Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) est un outil fondamental pour la gestion de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC). Il permet de collecter et de centraliser les informations relatives aux compétences des employés, de suivre leur évolution au fil du temps et de les aligner avec les besoins futurs de l'organisation. Le SIRH facilite également la planification et la gestion des actions de développement des compétences, l'implémentation de programmes de formation ciblés et le suivi des progrès accomplis par les employés. En somme, le SIRH contribue à une gestion stratégique des compétences, permettant à l'organisation d'identifier et de combler les écarts en matière de compétences, d'améliorer la performance globale et de favoriser le développement professionnel des employés.

### **6. Recrutement :**

Le recrutement est un processus visant à trouver un candidat qui correspond aux besoins d'une organisation pour un poste spécifique. Il implique la mise en œuvre d'actions telles que la diffusion des offres d'emploi, la sélection des candidats, les entretiens d'embauche et finalement l'embauche du candidat retenu.

Le SIRH permet de gérer le processus de recrutement, de la publication des offres d'emploi à la sélection des candidats, en passant par la gestion des candidatures et des entretiens.

### **7. Rémunération globale :**

La rémunération globale, quant à elle, fait référence à l'ensemble des éléments de rémunération offerts aux employés au-delà du salaire de base. Cela peut inclure les avantages

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

sociaux, les primes, les bonus, les avantages en nature, les régimes de retraite, les programmes d'épargne-retraite, les assurances, etc.

Le SIRH joue un rôle clé dans la gestion de la rémunération globale, car il permet de collecter, de calculer et de gérer les différents éléments de rémunération offerts aux employés. Il facilite également le suivi et la gestion des avantages sociaux, des bonus et des primes. Le SIRH peut générer des rapports et des analyses pour aider les gestionnaires à prendre des décisions éclairées en matière de rémunération et à assurer la conformité aux politiques internes et aux réglementations en vigueur.

### **8. Formation :**

Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) offre une gamme de fonctionnalités pour la gestion de la formation. Il facilite la gestion administrative des formations en automatisant les processus d'inscription, de planification, de présence et d'évaluation. Un catalogue de formation centralisé permet aux employés d'accéder aux informations sur les programmes disponibles. Le SIRH permet également de suivre les compétences et les certifications des employés, facilitant ainsi le développement des compétences et le respect des exigences réglementaires. Il offre des outils de planification et de budgétisation de la formation, ainsi que des fonctionnalités d'évaluation de l'efficacité de la formation. En résumé, le SIRH simplifie la gestion de la formation, en optimisant les processus administratifs, en facilitant l'accès à l'information, en favorisant le développement des compétences et en évaluant l'impact des programmes de formation.

Ces fonctionnalités du SIRH contribuent à optimiser la gestion des ressources humaines, à automatiser les processus, à centraliser les données, à améliorer l'efficacité opérationnelle et à faciliter la prise de décision basée sur des informations fiables et actualisées.

### **D. Les enjeux du système d'information des ressources humaines :**

La mise en place d'un système d'information des ressources humaines (SIRH) offre de nombreux avantages et enjeux pour une organisation. Voici quelques-uns des principaux enjeux du SIRH :

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

**1. Amélioration des processus :** Le SIRH vise à optimiser et automatiser les processus liés à la gestion des ressources humaines, ce qui permet de gagner du temps, d'améliorer l'efficacité et de réduire les erreurs.

**2. Communication et collaboration :** Le SIRH favorise la communication entre les différents acteurs de la gestion des ressources humaines, facilitant ainsi la collaboration, la transparence et la cohésion au sein de l'organisation.

**3. Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences :** Le SIRH permet de collecter, d'analyser et de suivre les données sur les compétences des employés, facilitant ainsi la planification des besoins en compétences futurs et la mise en place de stratégies de développement adéquates.

**4. Conformité légale :** Le SIRH assure la conformité aux obligations légales et réglementaires en matière de gestion des ressources humaines, notamment en ce qui concerne la paie, les contrats de travail, les déclarations fiscales et sociales, etc.

**5. Analyse des données :** Le SIRH collecte et stocke une grande quantité de données sur les employés et les processus RH, permettant ainsi d'analyser les performances, les coûts, les tendances, etc. Ces analyses fournissent des informations stratégiques pour prendre des décisions éclairées en matière de gestion des ressources humaines.

**6. Intégration et alignement :** Le SIRH facilite l'intégration de la fonction des ressources humaines dans la structure hiérarchique de l'organisation, favorisant ainsi l'alignement des objectifs de la fonction RH avec ceux de l'organisation dans son ensemble.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

En résumé, le SIRH joue un rôle essentiel dans l'optimisation des processus RH, la communication, la gestion prévisionnelle des compétences, la conformité légale, l'analyse des données et l'intégration au sein de l'organisation. Il permet de renforcer la gestion des ressources humaines, d'améliorer la prise de décision et de soutenir la stratégie globale de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines.

### **Section 2 : Avantages et défis de l'intégration des TIC dans la GRH**

#### **I. TIC : avantages et opportunités :**

##### **TIC, avantage concurrentiel et alignement stratégique :<sup>61</sup>**

Selon M. KALIKA, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut offrir un avantage concurrentiel aux entreprises. Cependant, l'avantage concurrentiel ne dépend pas seulement des investissements en TIC, mais surtout de la manière dont ces outils sont adaptés aux processus opérationnels à l'intérieur et entre les entreprises. Le lien entre les TIC et l'avantage concurrentiel n'est donc pas direct.<sup>62</sup>

Dans son étude, M. KALIKA a cherché à comprendre comment les managers perçoivent cette relation entre les TIC et l'avantage concurrentiel. Les résultats indiquent que la majorité des entreprises considèrent les TIC comme une source potentielle d'avantage concurrentiel. Cependant, il est important de noter que cet avantage concurrentiel dépend de la capacité des entreprises à utiliser efficacement les TIC et à les intégrer dans leurs processus de fonctionnement.

Selon la perception actuelle des entreprises, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne se limitent pas seulement au commerce électronique. Elles sont également considérées comme des sources d'avantages concurrentiels, mais elles ne se substituent pas aux autres sources d'avantage telles que la maîtrise des coûts, la

---

<sup>61</sup> Cité par HANED Akila et MEZIANE Ranida dans leurs mémoire intitulé L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDA

<sup>62</sup> KALIKA, M. « Management et TIC ». 5 ans d'e-management dans les entreprises, Editions liaisons, 2006, P125.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

différenciation des produits ou les barrières à l'entrée. Au contraire, les TIC doivent agir en harmonie avec ces autres sources d'avantage, dans une perspective d'intégration et d'alignement.

Cela signifie que les entreprises doivent prendre en compte les différentes sources d'avantage concurrentiel et les combiner de manière stratégique pour maximiser leur performance globale. Les TIC peuvent jouer un rôle clé dans cette combinaison, en soutenant et en renforçant les initiatives liées à la maîtrise des coûts, à la différenciation des produits ou à la création de barrières à l'entrée.

L'objectif est d'intégrer les TIC de manière cohérente dans la stratégie globale de l'entreprise, en veillant à ce qu'elles soient alignées sur les autres sources d'avantage concurrentiel. Il s'agit de tirer parti des opportunités offertes par les TIC tout en maintenant une cohérence avec les objectifs et les ressources de l'entreprise.

Pour que les technologies de l'information et de la communication (TIC) puissent jouer un rôle de soutien, il est essentiel de se demander si les décisions concernant leur mise en place et leur utilisation doivent systématiquement être en cohérence et alignées sur la stratégie de l'entreprise. L'alignement stratégique est à la fois un concept théorique puissant et une pratique stratégique et managériale hautement valorisée. Il peut être considéré comme une compétence managériale à part entière, mais il ne se limite pas à une compétence individuelle liée à une personne ou à une fonction spécifique. Il s'agit plutôt d'une compétence organisationnelle visant à transformer les investissements dans les TIC en facteurs de performance, en les associant de manière intégrative aux autres ressources et compétences de l'entreprise.

### **Les avantages offerts par les TIC :**

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) présente de nombreux avantages pour les organisations. Ces avantages vont au-delà de la simple automatisation des processus et ont un impact significatif sur l'efficacité et l'efficience de la GRH. Les ont globalement une influence sure :

- L'accès à l'information ;
- La décentralisation de l'information ;
- La hiérarchie ;

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

- Le travail collaboratif et compétence collective

### **I. L'accès à l'information :**

Grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), les entreprises clientes ont la possibilité d'accéder aisément à des informations leur permettant de comparer les divers fournisseurs, de profiter des meilleures offres sur le marché en termes de qualité, de prix et de variété de produits.<sup>63</sup> on trouve que :

- Grâce aux réseaux, certaines personnes travaillant dans des bureaux adjacents peuvent communiquer comme si elles étaient physiquement éloignées.

- De même, des employés travaillant sur des sites distants peuvent se rapprocher grâce à une communication rapide et efficace.

- Les technologies de l'information et de la communication (TIC) favorisent la suppression des barrières entre la direction et les différentes divisions au sein de l'entreprise. Les salariés bénéficient ainsi d'un accès en temps réel aux informations dont ils ont besoin, ce qui favorise la transparence de l'information. De plus, l'effet de réseau permet à l'entreprise de s'ouvrir à l'extérieur, favorisant ainsi la notion d'entreprise étendue.

### **II. La décentralisation de l'information :**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont une influence majeure sur la décentralisation de l'information au sein des organisations. En effet, elles permettent de diffuser rapidement et efficacement les informations à travers différents canaux et plateformes, réduisant ainsi les contraintes liées à la distance et au temps. Cette décentralisation de l'information signifie que les employés à tous les niveaux de l'organisation peuvent accéder aux informations pertinentes et actualisées, favorisant ainsi une prise de décision plus rapide et éclairée. Le responsable des ressources humaines, depuis son bureau, peut facilement obtenir, grâce à une requête, les informations concernant les différents projets en cours au sein de l'entreprise. De la même manière, un responsable des finances et de la comptabilité peut accéder aux tableaux du service du personnel pour consulter la

---

<sup>63</sup> Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises Fidèle Nwamen Dans La Revue des Sciences de Gestion 2006/2 (n°218), pages 111 à 121

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

rémunération moyenne des employés relevant de sa responsabilité. De plus, le responsable de la sécurité interne peut, d'un simple clic, obtenir le nombre d'employés dont il a la charge. Les technologies de l'information permettent ainsi aux différents responsables de récupérer rapidement et facilement les données pertinentes qui les concernent, favorisant ainsi une prise de décision éclairée et une meilleure coordination entre les différents services de l'entreprise. De plus, les TIC facilitent la collaboration et l'échange d'informations entre les différents services, éliminant les silos et favorisant une meilleure coordination et communication interne. En somme, les TIC contribuent à une décentralisation de l'information qui renforce l'autonomie, l'efficacité et la réactivité des individus et des équipes au sein de l'organisation.

### **III. La hiérarchie :**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont un impact significatif sur la hiérarchie traditionnelle au sein des organisations. Grâce aux TIC, les barrières de communication et d'accès à l'information sont réduites, ce qui remet en question la structure hiérarchique pyramidale.

L'utilisation des technologies de réseau telles qu'Internet, l'Intranet et l'Extranet, les informations sont désormais accessibles à tous et en même temps, sans nécessiter l'intervention d'un intermédiaire. Cette évolution remet en question le pouvoir hiérarchique traditionnel. En effet, le rôle du manager ne se limite plus à diffuser l'information et à prendre des décisions de manière exclusive. Il doit désormais être capable d'impliquer activement ses collaborateurs dans le processus de gestion. Les technologies de réseau favorisent ainsi une communication horizontale et une collaboration accrue au sein de l'organisation, permettant aux employés de contribuer activement aux décisions et de partager leurs idées et leurs connaissances. Cela conduit à une transformation du rôle du manager, qui devient un facilitateur et un promoteur de la participation et de l'engagement de tous les membres de l'équipe.

### **IV. Travail collaboratif et la compétence collective :**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent de nouvelles possibilités pour promouvoir des pratiques de travail collaboratives, favorisant ainsi des

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

dynamiques collectives. Elles ouvrent également de nouvelles perspectives en ce qui concerne la façon dont nous concevons l'espace et le temps dans le cadre professionnel.

Tout d'abord, les TIC offrent des outils de communication en temps réel tels que les messageries instantanées, les visioconférences et les plateformes de collaboration en ligne. Ces outils permettent aux employés de communiquer rapidement et facilement, quel que soit leur emplacement géographique. Ils peuvent partager des idées, échanger des informations et collaborer sur des projets de manière synchrone, renforçant ainsi le travail d'équipe et la compétence collective.

En outre, les TIC permettent le partage et la gestion efficace des connaissances au sein de l'organisation. Les plateformes de gestion des connaissances, les wikis et les bases de données en ligne permettent aux employés de stocker, d'organiser et de partager des informations importantes. Cela facilite l'accès aux connaissances collectives, réduisant ainsi la dépendance à l'égard de connaissances individuelles isolées. Les employés peuvent ainsi bénéficier de l'expertise collective de l'ensemble de l'organisation, favorisant le développement des compétences collectives.

L'avènement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a considérablement transformé le paysage de la gestion des ressources humaines (GRH). Les TIC offrent de nombreuses opportunités et avantages pour les professionnels de la GRH, leur permettant de repenser et d'améliorer leurs pratiques dans de nombreux domaines.

### **Les opportunités offertes par les NTIC pour la GRH :**

- **Pour le recrutement :**

Par la suite, cette pratique a été connue sous le nom d'E-recrutement, où le traitement automatisé des informations permet de réduire les distances et d'effectuer des recrutements plus rapides et moins coûteux par rapport aux campagnes traditionnelles dans la presse quotidienne ou périodique. Il s'agit d'un système flexible et proactif qui nécessite des investissements minimes et repose sur l'utilisation d'Internet. Voici quelques opportunités offertes par le E-recrutement :

- Les coûts et les délais ont été réduits.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

- L'attraction des candidats : Il s'agit d'une étape clé du processus de recrutement, et la mise en forme et la diffusion d'annonces sur Internet sont bien plus avantageuses et moins coûteuses que dans la plupart des médias traditionnels. En effet, l'automatisation de la procédure de recrutement ne représente pratiquement aucun coût, ce qui permet de réaliser des économies.
- Sélection efficace : Les TIC offrent des outils de filtrage et de tri des candidatures, ce qui facilite la sélection des profils pertinents. Les entreprises peuvent utiliser des logiciels de suivi des candidatures (ATS) pour gérer les candidatures de manière centralisée, les trier en fonction de critères prédéfinis et identifier plus rapidement les candidats qui correspondent aux exigences du poste.
- Le recrutement en ligne est également avantageux en termes de longueur des annonces sur les sites dédiés. C'est un système flexible, proactif et opérationnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Accélération du processus de recrutement : Les TIC, en particulier Internet, permettent de diffuser rapidement des offres accessibles en permanence (jour et nuit) et de réduire les délais de recrutement, avec une réaction quasi instantanée et un flux continu.
- Interactivité et engagement : Les TIC permettent d'établir une communication interactive avec les candidats grâce à des formulaires en ligne, des entretiens vidéo, des tests en ligne, etc. Cela permet d'évaluer plus efficacement les compétences et les aptitudes des candidats tout en offrant une expérience d'engagement et d'interaction plus dynamique.
- Communication plus détaillée et internationale : Les annonces peuvent être consultées en temps réel depuis n'importe quel endroit dans le monde, que ce soit sur le site de l'entreprise elle-même ou sur des sites dédiés. Cela offre une communication plus détaillée et ouvre la possibilité d'internationaliser les efforts de recrutement.
- Disponibilité 24/7 : Les outils numériques permettent une accessibilité permanente aux informations et aux opportunités de recrutement, sans aucune limitation de temps ou de lieu.
- Marque employeur renforcée : Les TIC offrent aux entreprises la possibilité de présenter leur culture d'entreprise, leurs valeurs et leurs avantages concurrentiels de manière attrayante. Les candidats peuvent obtenir des informations détaillées sur l'entreprise à travers son site web, ses pages de médias sociaux et d'autres canaux en ligne, ce qui renforce sa marque employeur et attire des talents de qualité.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

En résumé, l'utilisation des TIC dans le processus de recrutement offre des avantages significatifs en termes de portée, de coût, de rapidité, de sélection efficace, d'interactivité et d'engagement, ainsi que de renforcement de la marque employeur. Ces avantages permettent aux entreprises de trouver plus facilement des candidats qualifiés, d'accélérer le processus de recrutement et d'améliorer l'efficacité globale de leurs activités de recrutement.

- **Pour la formation :**

Également connu sous le terme d'E-learning, cette approche permet de bénéficier de programmes de formation à distance, que ce soit en auto-formation ou avec un accompagnement, de manière individuelle ou collective. Le E-learning utilise Internet et les outils multimédias pour proposer des modules de formation courts, progressifs et adaptés aux niveaux et aux besoins des apprenants. Parmi les avantages de cette approche, on peut citer :

- **Accessibilité accrue :** Les TIC permettent d'offrir des formations à distance, ce qui élimine les contraintes de temps et d'espace. Les apprenants peuvent accéder aux contenus de formation à partir de n'importe quel endroit disposant d'une connexion Internet, que ce soit au travail, à la maison ou en déplacement.
- **Flexibilité :** Les TIC offrent la possibilité de suivre des formations de manière individuelle et autonome, en adaptant le rythme et le contenu aux besoins spécifiques de chaque apprenant. Les plateformes de formation en ligne proposent souvent des modules interactifs et des supports variés (vidéos, quiz, forums de discussion) qui favorisent l'engagement et la motivation des apprenants.
- **Réduction des coûts :** La formation en ligne permet de réduire les coûts liés aux déplacements, à l'hébergement et aux frais pédagogiques traditionnels. Les entreprises peuvent économiser sur les frais de formation en proposant des modules en ligne qui peuvent être réutilisés et mis à jour facilement.
- **Mise à jour rapide des contenus :** Grâce aux TIC, les contenus de formation peuvent être mis à jour rapidement pour intégrer les dernières évolutions et meilleures pratiques. Cela permet de garantir que les apprenants ont accès aux informations les plus récentes et pertinentes dans leur domaine d'activité.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

- Suivi et évaluation facilitée : Les plateformes de formation en ligne offrent des fonctionnalités permettant de suivre et d'évaluer les progrès des apprenants de manière automatisée. Les responsables de formation peuvent facilement accéder aux rapports et statistiques pour mesurer l'efficacité des programmes de formation et identifier les domaines qui nécessitent des améliorations.

- Collaboration et partage de connaissances : Les TIC favorisent le travail collaboratif et le partage de connaissances entre les apprenants. Les forums de discussion, les espaces de partage de documents et les outils de visioconférence permettent aux apprenants de communiquer, d'échanger des idées et de collaborer à distance.

En résumé, l'utilisation des TIC dans la formation offre des avantages tels que l'accessibilité accrue, la flexibilité, la réduction des coûts, la mise à jour rapide des contenus, le suivi et l'évaluation facilités, ainsi que la possibilité de collaboration et de partage de connaissances. Ces avantages contribuent à améliorer l'efficacité et la pertinence des programmes de formation, tout en offrant aux apprenants une expérience d'apprentissage plus interactive et adaptée à leurs besoins individuels

### **• Pour la GPEC :**

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) offrent de nombreux avantages pour la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)

- Collecte et analyse des données : Les TIC permettent de collecter et d'analyser des données sur les effectifs, les compétences, les performances et les besoins en formation. Cela permet de disposer d'une vision précise de la situation actuelle de l'entreprise en termes de ressources humaines et de prendre des décisions éclairées pour l'avenir.
- Prévision des besoins en compétences : Les TIC facilitent la prévision des besoins en compétences en analysant les évolutions du marché du travail, les tendances sectorielles et les changements technologiques. Cela permet d'anticiper les compétences nécessaires à l'entreprise et de mettre en place des actions de développement appropriées.
- Gestion des carrières : Les TIC permettent de mettre en place des systèmes de gestion des carrières plus efficaces. Les employés peuvent accéder à des outils en ligne pour planifier leur développement professionnel, identifier les compétences requises pour évoluer dans l'entreprise et suivre leur progression.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

- Gestion des talents : Les TIC facilitent l'identification, la gestion et la rétention des talents au sein de l'entreprise. Les systèmes de gestion des talents en ligne permettent de repérer les employés à fort potentiel, de mettre en place des plans de succession et de proposer des opportunités de développement personnalisées.
- Communication et engagement : Les TIC offrent des canaux de communication efficaces pour partager les objectifs de l'entreprise, diffuser les informations relatives à la GPEC et favoriser l'engagement des employés. Les plateformes collaboratives, les réseaux sociaux d'entreprise et les outils de communication en ligne permettent d'établir un dialogue ouvert et transparent avec les employés.
- Formation et développement : Les TIC offrent des possibilités étendues pour la formation et le développement des compétences. Les plateformes d'apprentissage en ligne permettent aux employés d'accéder à des contenus de formation à distance, de suivre des programmes d'apprentissage adaptés à leurs besoins et de progresser à leur rythme.
- Suivi et évaluation : Les TIC permettent de suivre et d'évaluer l'efficacité des actions de GPEC mises en place. Les outils en ligne offrent des fonctionnalités de suivi des indicateurs de performance, de mesure de l'impact des actions de formation et d'évaluation de la satisfaction des employés.

En résumé, les TIC facilitent la collecte et l'analyse des données, la prévision des besoins en compétences, la gestion des carrières, la gestion des talents, la communication et l'engagement, la formation et le développement, ainsi que le suivi et l'évaluation dans le cadre de la GPEC. Ces avantages contribuent à une gestion plus efficace des ressources humaines, en alignant les compétences et les effectifs sur les besoins présents et futurs de l'entreprise.

- **Pour la paie :**

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) offrent plusieurs avantages pour la gestion de la paie dans une entreprise :

- Automatisation des processus : Les TIC permettent d'automatiser les processus de paie, ce qui réduit les tâches manuelles et les risques d'erreurs. Les systèmes de gestion de la paie informatisés calculent automatiquement les salaires, les retenues et les avantages sociaux en fonction des règles et des paramètres définis.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

- Gain de temps : Grâce aux TIC, le processus de paie devient plus rapide et efficient. Les calculs sont effectués instantanément, les informations sont centralisées et les rapports sont générés en quelques clics. Cela permet de gagner du temps précieux pour les professionnels des ressources humaines et de réduire les délais de traitement de la paie.
- Exactitude et conformité : Les TIC garantissent l'exactitude des calculs de paie en respectant les réglementations et les normes en vigueur. Les systèmes de paie informatisés tiennent compte des taux d'imposition, des cotisations sociales et des autres éléments légaux, ce qui réduit les risques d'erreurs et d'amendes.
- Gestion des données : Les TIC permettent de gérer efficacement les données relatives à la paie. Les informations personnelles des employés, les données de présence, les congés, les heures supplémentaires, etc., sont stockées de manière sécurisée et accessibles facilement lorsque nécessaire. Cela facilite la gestion des dossiers des employés et les processus de vérification.
- Confidentialité et sécurité : Les TIC offrent des mesures de sécurité avancées pour protéger les données sensibles liées à la paie. Les informations confidentielles telles que les salaires, les numéros de sécurité sociale et les données bancaires sont cryptées et accessibles uniquement aux personnes autorisées. Cela garantit la confidentialité des informations des employés et évite les risques de fuites ou d'utilisation abusive des données.
- Reporting et analyse : Les systèmes de paie basés sur les TIC fournissent des fonctionnalités de reporting et d'analyse avancées. Les gestionnaires des ressources humaines peuvent générer des rapports détaillés sur les coûts de la paie, les tendances salariales, les charges sociales, etc. Ces informations sont utiles pour prendre des décisions stratégiques, évaluer l'efficacité des politiques salariales et réaliser des analyses comparatives.
- Intégration avec d'autres systèmes : Les systèmes de paie basés sur les TIC peuvent être intégrés à d'autres systèmes de gestion des ressources humaines tels que la gestion du temps, la gestion des congés, la gestion des avantages sociaux, etc. Cela permet d'optimiser les processus et de garantir la cohérence des données à travers l'ensemble de l'entreprise.

En résumé, les avantages des TIC pour la paie incluent l'automatisation des processus, le gain de temps, l'exactitude et la conformité, la gestion des données, la confidentialité et la sécurité, le reporting et l'analyse, ainsi que l'intégration avec d'autres systèmes. Ces avantages

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

contribuent à une gestion efficace de la paie, en réduisant les erreurs, en améliorant l'efficacité et en assurant la conformité aux règles et réglementations en vigueur.

## **II. Les Défis Confrontés par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) :**

### **A. Les étapes d'intégration des TIC :<sup>64</sup>**

Avant d'engager toute initiative visant à intégrer les technologies de l'information et de la communication, il est essentiel de comprendre la situation actuelle de l'entreprise par rapport à cette démarche. La mise en place des TIC nécessite donc un processus méthodique qui débute par l'adoption de la technologie et s'étend jusqu'à sa diffusion et son utilisation à tous les niveaux de l'entreprise.

#### **1. Étape d'adoption :**

Il est largement admis que la décision d'adopter une technologie spécifique au sein d'une organisation relève de la responsabilité de la direction générale. Cette décision est considérée comme une étape majeure qui doit être entreprise avec prudence. Elle comporte des risques auxquels l'entreprise doit accorder une grande vigilance avant de mettre en œuvre sa stratégie. Pour ce faire, il est essentiel que l'entreprise s'informe davantage sur les évolutions technologiques afin de prendre les décisions les plus éclairées.

Plusieurs études de terrain, dont celle menée par Pierre BOULOC, ont démontré que dans les grandes entreprises, il est crucial de prendre des décisions favorables à l'adoption des technologies de l'information afin de bénéficier d'un avantage concurrentiel. Selon BOULOC, une utilisation adéquate des technologies de l'information apportera des avantages évidents aux domaines de l'entreprise où elles sont pertinentes ou offrent un avantage concurrentiel. En revanche, une mauvaise gestion de cette démarche entraînera inévitablement une dérive des investissements, compromettant ainsi les objectifs stratégiques de l'entreprise.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Cité par ERKANI Rabah et AHMOUD Massinissa dans leurs mémoire intitulé « intégration des TIC par la fonction ressources humaines. Cas de l'Algérienne des eaux (ADE) Unité Tizi-Ouzou. »

<sup>65</sup> Les NTIC. Comment en tirer profit ? Exemples dans l'agroalimentaire, Pierre Bouloc p31

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

Pour adopter ces technologies, il est important de commencer par se positionner initialement afin de développer une compréhension adéquate. La direction générale doit rester à jour en ce qui concerne la gestion des technologies, y compris les méthodes de prise de décision lors de la phase d'adoption.

### **2. Étape d'introduction :**

La phase d'introduction met en évidence la nécessité pour l'entreprise de renforcer, recycler et former son personnel de manière temporaire afin de réussir son démarrage. Cette démarche peut sembler difficile en termes de sécurité de l'emploi et des dispositions prises en matière de formation. Dans ce contexte, il est essentiel que la direction générale soit à jour en matière de gestion des technologies, en particulier en ce qui concerne les méthodes de prise de décision lors de la phase d'adoption. Ainsi, l'introduction et l'implantation des TIC dans l'entreprise ne représentent qu'une des premières phases du projet.

### **3. Étape d'apprentissage permanent :**

Cette phase met en évidence un phénomène d'une importance capitale : l'apprentissage continu que chaque entreprise doit entreprendre pour maintenir le cap de sa progression. Ce processus permet de résoudre la majorité des problèmes d'implémentation de manière continue et assure ainsi une adaptation permanente à la nouvelle technologie. L'apprentissage se manifeste par la maîtrise des modifications et des changements qui surviennent dans le fonctionnement des nouvelles technologies, en particulier dans les grandes entreprises où les modifications sont fréquentes. Il est donc évident que cela contribue à une réaction et à une adaptation plus rapide, dans le but d'accroître la valeur ajoutée de manière plus intensive.

### **4. Étape de diffusion :**

Il s'agit de la phase d'essai de la technologie envisagée. En effet, l'une des premières difficultés rencontrées par la plupart des entreprises est la nécessité d'investir des efforts considérables pour garantir le partage du succès. La deuxième difficulté réside dans la crainte

---

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

et la résistance à la mise en place d'un système similaire. Cette étape comporte de nombreux risques. En effet, l'utilisation de ces technologies peut entraîner d'autres inconvénients, tels que la création d'une nouvelle équipe chargée de mettre en œuvre cette diffusion, et ces nouveaux utilisateurs ne comprennent pas les opérations de la même manière que les premiers. Ils doivent donc apprendre le fonctionnement du système. Il est clair qu'une diffusion réussie des technologies nécessite une représentation comprenant les objectifs et les plans établis par l'organisation. Ainsi, le succès de cette diffusion, qui doit être efficace, dépend en grande partie de la qualité de la gestion.

### **B. Les limites liées à l'intégration des TIC dans la GRH :**

L'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) à la gestion des ressources humaines (GRH) présente de nombreux avantages et opportunités. Cependant, il est important de reconnaître qu'il existe également des limites à cette intégration. Ces limites peuvent être liées à des facteurs techniques, organisationnels, sociaux ou humains.

Plusieurs études de recherche se sont penchées sur les entraves qui entravent l'adoption des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein des entreprises. Parmi ces obstacles, on trouve parfois une insuffisance de ressources humaines dédiées à cette adoption. De plus, l'introduction des TIC peut entraîner des changements dans les méthodes de travail, suscitant parfois une résistance de la part des employés.

Ceux-ci sont autant de problèmes qui, avec la sécurité, méritent d'être pris en compte dans l'exploitation des NTIC dans la GRH.

La sécurité des systèmes et les freins liés aux coûts :<sup>66</sup>

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) a amélioré les performances des systèmes d'information des ressources humaines (SIRH), mais a également accru leur vulnérabilité. Avant d'aborder la question de la sécurité des systèmes d'information (SSI), il est important de souligner une première limite concernant le processus de transfert des connaissances. En effet, l'avantage des TIC est de transformer et de transférer les savoirs

---

<sup>66</sup> Cité par HANED Akila et MEZINE Ranida dans leurs mémoire intitulé L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDAL. P42

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

et les connaissances, permettant ainsi leur diffusion à l'ensemble de l'organisation. Pour cela, il est essentiel que le savoir se distribue rapidement et en temps réel dans l'entreprise, afin de transmettre les compétences et les aptitudes des anciens collaborateurs aux nouveaux recrutés. Cependant, ce que nous constatons aujourd'hui, c'est que la transférabilité est limitée à la fois dans le temps et dans l'espace.

La deuxième limite réside dans la sécurité des SI. En effet, gérer la sécurité signifie pouvoir l'évaluer à l'aide d'indicateurs tels que la disponibilité des informations et des fonctionnalités, la confidentialité et la traçabilité des opérations effectuées sur le système. Il est essentiel de pouvoir formaliser les niveaux de validation, car les informations traitées par les départements des ressources humaines (DRH) sont des données à caractère personnel.

La facilité avec laquelle il est aujourd'hui possible de transférer le dossier administratif d'un employé d'un fichier à un autre grâce aux TIC exige de la vigilance pour réduire les risques de mauvaise manipulation. Pour remédier à ces problèmes de sécurité, les DRH devraient faire appel à des prestataires techniques spécialisés dans la veille et la protection des systèmes. Cela entraîne des investissements importants liés aux TIC, notamment l'acquisition d'équipements et leur maintenance. Par conséquent, le coût du matériel a un impact significatif sur la situation financière de l'entreprise, ce qui peut limiter son utilisation des TIC.

En effet, bien que les technologies apportent certains avantages, il est important d'être prudent, car elles peuvent également être coûteuses. Le risque d'une augmentation des coûts est d'autant plus élevé que les TIC deviennent plus sophistiquées, tant en termes de supports que de moyens de formation nécessaires. De plus, le renouvellement de ces outils pose des problèmes de compatibilité entre les nouveaux logiciels et les anciens.

L'analyse de l'impact des TIC ne peut être complète sans évoquer les effets négatifs potentiels de ces technologies. En effet, bien que les TIC révolutionnent la gestion des ressources humaines en la rendant plus efficace et productive, elles peuvent également être à l'origine de

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

malaises. Si l'entreprise ne dispose pas d'une politique de sécurité informatique solide, cela peut avoir un impact négatif sur la continuité de l'activité, en général, et sur la GRH en particulier.

### **C. Les obstacles liés à l'utilisation des TIC :**

L'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) a des répercussions sur l'organisation dans son ensemble, mais aussi sur les employés qui les utilisent. Face à ces changements, certains employés peuvent craindre de perdre leur emploi, tandis que d'autres sont réticents à abandonner les anciennes méthodes qu'ils avaient adoptées. De plus, l'abstraction prédominante et la surabondance d'informations peuvent constituer un obstacle à l'utilisation de la technologie.

Les personnes qui travaillent sur un ordinateur interagissent principalement avec une représentation abstraite de la réalité qui s'affiche à l'écran. Certains s'adaptent très bien à cette situation, tandis que d'autres ont du mal à se représenter la réalité au-delà des données affichées. Cela peut accroître la complexité pour l'utilisateur et développer un sentiment d'incompétence. En effet, les compétences requises pour l'utilisation de ces technologies sont à la fois techniques (compétence en informatique) et cognitives (capacité à comprendre l'abstraction et les tâches intangibles).

Avec les TIC, l'abondance d'informations et la multitude de données peuvent sembler enrichissantes. Cependant, elles peuvent également paralyser les personnes qui sont habituées à gérer le manque d'informations mais qui n'ont jamais été confrontées à une surabondance d'informations. Ces personnes peuvent perdre du temps à chercher les informations qui les intéressent, ce qui entraîne des blocages et du stress pour de nombreux utilisateurs des TIC.

De plus, il existe des problèmes liés à la mise à jour des données contenues dans le système. Il est essentiel d'avoir des informations à jour et en temps réel pour prendre des décisions fiables concernant les ressources humaines.

En outre, la GRH implique nécessairement des relations personnelles et interpersonnelles. Les acteurs de cette fonction ne doivent pas croire que la centralisation des données et l'accélération des décisions suffisent à garantir la qualité de la GRH. La technologie n'est qu'un outil utilisé par l'homme, il est donc important que les individus soient bien formés et informés pour une meilleure utilisation des TIC.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

Ces préoccupations soulignent avant tout la nécessité pour les responsables des ressources humaines de revoir leurs missions afin de tirer parti efficacement des opportunités offertes par les TIC.

Voici quelques différents obstacles auxquels les entreprises sont confrontées pour l'accès et la maîtrise des TIC :

- **Résistance au changement** : Les utilisateurs peuvent être réticents à adopter de nouvelles technologies en raison de l'inconfort lié au changement, de la peur de l'inconnu ou de la perception que les anciennes méthodes étaient plus efficaces.
- **Compétences techniques insuffisantes** : L'utilisation des TIC nécessite des compétences techniques spécifiques. Certains utilisateurs peuvent manquer de connaissances ou de compétences nécessaires pour utiliser efficacement les technologies, ce qui peut entraîner une baisse de productivité et de confiance.
- **Manque de formation et de support** : Un manque de formation adéquate sur l'utilisation des TIC peut constituer un obstacle majeur. Les utilisateurs ont besoin d'une formation et d'un support continu pour maîtriser les outils et les technologies, ainsi que pour résoudre les problèmes rencontrés.
- **Problèmes de sécurité** : Les préoccupations liées à la sécurité des données et des informations peuvent dissuader certains utilisateurs d'adopter pleinement les TIC. Les craintes concernant le vol de données, les atteintes à la vie privée et les cyberattaques peuvent entraîner une méfiance à l'égard des nouvelles technologies.
- **Coût élevé** : L'acquisition et la mise en place de nouvelles technologies peuvent être coûteuses. Les entreprises et les utilisateurs individuels peuvent hésiter à investir dans des équipements, des logiciels et des services nécessaires à l'utilisation des TIC.

## Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH

- **Accessibilité limitée** : L'accès limité aux infrastructures de communication, comme l'absence de connexion Internet fiable dans certaines régions ou l'absence d'équipements adaptés pour les personnes handicapées, peut constituer un obstacle à l'utilisation des TIC.
- **Abondance d'informations** : L'ère numérique a entraîné une surcharge d'informations. Les utilisateurs peuvent se sentir submergés par la quantité d'informations disponibles, ce qui rend difficile la recherche, la sélection et l'utilisation des informations pertinentes.
- **Complexité technique** : Les technologies évoluent rapidement et deviennent de plus en plus complexes. Les utilisateurs peuvent se sentir dépassés par les nouvelles fonctionnalités, les interfaces complexes et les mises à jour constantes, ce qui peut entraîner des difficultés d'utilisation et de compréhension.
- **Barrières culturelles** : Les différences culturelles peuvent influencer l'adoption et l'utilisation des TIC. Certaines cultures peuvent avoir des attitudes négatives envers les nouvelles technologies ou des pratiques de travail traditionnelles qui limitent l'utilisation des TIC.
- **Problèmes de confidentialité** : Les préoccupations concernant la confidentialité des données personnelles peuvent dissuader les utilisateurs d'adopter pleinement les TIC. Les scandales de violations de données et les préoccupations croissantes concernant la protection de la vie privée peuvent entraîner une méfiance à l'égard des technologies.

Il est important de noter que ces obstacles peuvent varier en fonction des contextes organisationnels, culturels et individuels. Une prise de conscience de ces obstacles et une planification appropriée peuvent contribuer à atténuer ces problèmes et à promouvoir une utilisation plus efficace des TIC.

## **Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines ; les avantages et défis de l'intégration des Tic dans la GRH**

### **Conclusion du deuxième chapitre :**

Le deuxième chapitre explore en profondeur le système d'information des ressources humaines (SIRH) et les implications de l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH). Nous avons découvert que le SIRH constitue un élément central dans l'efficacité de la GRH, avec ses composantes, ses fonctions et ses caractéristiques spécifiques.

Le chapitre a également mis en lumière les avantages significatifs de l'utilisation des TIC en GRH, notamment l'automatisation des tâches administratives, la communication améliorée, la collaboration efficace et la prise de décisions basées sur des données. Cependant, il a souligné les défis inévitables, tels que la résistance au changement, les préoccupations liées à la sécurité des données, les coûts d'implémentation et la nécessité de former le personnel

## **Chapitre 3 : L'Apport des TIC sur la fonction RH : étude de cas Direction de distribution Sonelgaz Blida**

### **Introduction du troisième chapitre :**

Aujourd'hui, les entreprises publiques doivent s'adapter et moderniser leurs modes de fonctionnement ainsi que leurs systèmes de gestion. Dans ce contexte, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) offrent la possibilité d'automatiser de nombreuses tâches routinières, de réduire les délais de transmission des informations et d'éliminer les barrières liées à l'espace et au temps. De plus, ces technologies transforment la manière dont les employés communiquent au sein d'une organisation. L'utilisation croissante des TIC dans le domaine de la Gestion des Ressources Humaines (GRH) est également un phénomène majeur. L'enjeu pour les entreprises publiques algériennes est d'exploiter les multiples avantages offerts par ces technologies, tant sur le plan quantitatif (effectifs) que qualitatif (compétences).

L'objectif de ce chapitre est d'analyser les conséquences de l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le domaine spécifique de la gestion des ressources humaines. Nous nous concentrerons sur le cas de la direction du distribution Sonelgaz à Blida. Le chapitre est organisé en deux sections distinctes. La première section présentera l'analyse de cas de la direction ayant mis en place des solutions du TIC pour la GRH. La deuxième section se concentrera sur la présentation des résultats issus de notre étude empirique.

**Section 1 : Analyse de cas de la direction du distribution Sonelgaz Blida :**

**I. Présentation de l'organisme d'accueil :**

**Introduction :**

Sonelgaz est une entreprise publique algérienne spécialisée dans le secteur de l'énergie. Elle joue un rôle crucial dans la production, la transmission et la distribution d'électricité et de gaz en Algérie. Fondée en 1969, Sonelgaz est aujourd'hui l'un des plus grands groupes énergétiques en Afrique.

**Historique :**

En 1946, en France métropolitaine, la loi N° 46-628 du 8 avril a été adoptée, nationalisant les activités électriques et gazières. Cette décision a également été étendue à l'Algérie, conduisant à la nationalisation des entreprises privées d'électricité et de gaz existantes à l'époque. Cela a abouti à la création de EGA (Electricité et Gaz d'Algérie) par le décret N° 47-1002 du 5 juin 1947.

En 1969, EGA a été dissoute et remplacée par Sonelgaz (Société Nationale de l'Electricité et du Gaz) en Algérie, marquant ainsi une étape cruciale. Cette décision visait à rompre avec l'héritage colonial et à répondre à des choix politiques et économiques. L'ordonnance N° 69-59 du 28 juillet 1969 a officialisé la création de Sonelgaz, qui s'est vu attribuer le monopole de la production, du transport, de la distribution, de l'importation et de l'exportation de l'électricité, ainsi que de la distribution et de la vente de gaz naturel dans tout le pays.

En 1983, après quatorze ans depuis sa création, Sonelgaz a entrepris une première restructuration. Cette restructuration a donné naissance à cinq filiales spécialisées dans les travaux spécialisés et à une entité dédiée à la fabrication. Les filiales comprenaient KAHRIF pour l'électrification rurale, KAHRAKIB pour les infrastructures et installations électriques, KANAGHAZ pour la réalisation des réseaux de gaz, INERGA pour le génie civil, ETTERKIB pour le montage industriel. De plus, une entité appelée AMC a été créée pour la fabrication de compteurs et d'appareils de mesure et de contrôle.

Suite au décret exécutif N° 95-280 du 17 septembre 1995, Sonelgaz a été transformée en un Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC), placé sous la tutelle du Ministère chargé de l'Énergie et des Mines. Ce changement de statut a accordé à Sonelgaz la

personnalité morale et l'autonomie financière. Désormais, Sonelgaz est régie par les règles de droit public dans ses relations avec l'État, tandis qu'elle est considérée comme un acteur commercial dans ses relations avec les tiers. Le décret a également attribué à Sonelgaz une mission de service public.

Suite au Décret présidentiel n° 02-195 du 1er juin 2002, Sonelgaz a été transformée en Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz, une Société par Actions (SPA). Ce nouveau statut la soumet aux dispositions de la loi relative à l'électricité et à la distribution du gaz par canalisations, ainsi qu'aux dispositions du code de commerce. Cette évolution lui permet d'élargir ses activités à d'autres domaines relevant du secteur de l'énergie et d'intervenir également à l'international.

Le 2 mai 2011, les statuts de Sonelgaz, adoptés en 2002, ont été modifiés par le Conseil des Ministres afin de se conformer aux dispositions de la loi N°02 - 01 du 5 février 2002 relative à l'électricité et à la distribution du gaz par canalisations. Cette modification a transformé Sonelgaz, SPA en une "SOCIETE HOLDING" sans créer une nouvelle entité juridique. La Holding Sonelgaz et ses sociétés filiales forment désormais un ensemble connu sous le nom de "Groupe Sonelgaz".

**Missions du groupe Sonelgaz :**

- La production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité, aussi bien en Algérie qu'à l'étranger.
- Le transport du gaz pour répondre aux besoins du marché national.
- La distribution et la commercialisation du gaz par canalisations, à la fois en Algérie et à l'étranger.
- Le développement et la fourniture de services énergétiques.
- L'étude, la promotion et la valorisation de toutes les formes et sources d'énergie.
- Le développement d'activités liées aux industries électriques et gazières, ainsi que toute autre activité pouvant être d'intérêt pour Sonelgaz.
- La réalisation d'opérations diverses liées à son domaine d'activité, telles que la recherche, l'exploration, la production et la distribution d'hydrocarbures.

- Le développement de partenariats et d'activités conjointes, en Algérie et à l'étranger, avec des entreprises algériennes ou étrangères.

**Les objectifs du groupe SONELGAZ :**

- Étudier les marchés et suivre leur évolution.
- Planifier et élaborer des programmes de production annuels et pluriannuels.
- Assurer les approvisionnements nécessaires et mettre en œuvre ces programmes.
- Renouveler la politique de vente et nationaliser la fourniture, la distribution de l'électricité et du gaz sur le territoire national.
- Réaliser toutes les études techniques, technologiques, économiques et financières en accord avec son objectif, directement ou indirectement.
- Détenir toute licence ou modèle de fabrication conforme à son objectif, pour son exploitation ou sa mise en œuvre.
- Construire toutes les nouvelles installations industrielles, les installer ou les préparer, et effectuer tous les travaux nécessaires.

**Organisation générale du groupe SONELGAZ**

Le Groupe SONELGAZ est constitué de structures fonctionnelles établies en Directions et de structures opérationnelles établies en Filiales. Il est structuré comme suit :

**Structures opérationnelles (Filiales) :**

- SPE : SONELGAZ production de l'électricité
- GRTG : Gestionnaire du réseau du transport Gaz
- GRTE : Gestionnaire du réseau du transport de l'électricité
- SDE/E : SONELGAZ distribution de l'électricité Est
- SDE/O : SONELGAZ distribution de l'électricité Ouest
- SDE/C : SONELGAZ distribution de l'électricité Centre
- SDE/A : SONELGAZ distribution de l'électricité Alger
- OS : Opération Système

Structures fonctionnelles :

- Compagnie d'engineering d'électricité et du gaz
- Direction Générale du Développement et des Systèmes (DGDS)
- Direction des Finances (DF)
- Direction des ressources Humaines (DRH)
- Direction de l'audit (DA)
- Direction Générale du System et Informatique (DGSI)

Organigramme du groupe SONELGAZ :

Annexe N°1 : Organigramme du groupe SONELGAZ :



Source : <https://www.sonelgaz.dz/fr/category/qui-sommes-nous>

**Présentation de la Direction de Distribution de Blida (SADEG-Sonelgaz) :**

L'énergie est distribuée vers différents lieux de consommation par la société de Distribution, qui est divisée en quatre entités : SDA, SDC, SDE, SDO.

La société SONELGAZ Distribution Centre (SDC) possède un vaste réseau d'électricité et de gaz. Elle est composée de plusieurs directions de distribution (DD) qui couvrent les régions suivantes : Blida, Tizi-Ouzou, Médéa, Bouira, Djelfa, Ouargla, Tamanrasset, Laghouat, Ghardaïa, El Oued, Biskra et Illizi.

La Direction de la Distribution Blida de Sonelgaz est une entité spécifique de la Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz (Sonelgaz) en Algérie. Elle est responsable de la gestion et de la distribution de l'électricité et du gaz dans la région de Blida. Sous la supervision d'un ensemble de cadres, de contrôleurs et d'exécutants qui sont les employés de l'entreprise.

La Direction de Distribution de Blida comprend dix sections et services, employant environ 850 travailleurs, placés sous la direction du Directeur de la Distribution.

**1) Division des ressources humaines :**

- Assurer une gestion administrative efficace des individus (cadres, contrôleurs, exécutants).
- Préparer le budget, les contrats de travail et les plans d'embauche pour la direction de distribution.
- Préparer, orienter et surveiller les différentes stratégies de formation, d'embauche et de promotion.
- Participer aux séminaires et études concernant le bon fonctionnement de l'organisation, en particulier en matière de gestion des ressources humaines et de préparation des salaires du personnel et des unités affiliées.
- Distribuer les lois sur les ressources humaines et surveiller leur application (règlements internes, conventions collectives).
- Fournir un environnement propice aux travailleurs et veiller à leur sécurité.
- Coordonner les activités de gestion et de travailleurs dans différents aspects tels que l'embauche, l'accueil, l'orientation, la formation et les nominations.

**2- Division des relations commerciales :**

Cette unité est chargée d'appliquer la politique commerciale de l'entreprise à travers les centres et agences de distribution en:

- Réalisation d'études et procédures commerciales sur le terrain.
- Élaboration des lois et règlements de gestion, et suivi permanent de leur application et de l'acquisition d'expérience.

Dans le cadre de la décentralisation de la gestion et de la proximité de l'administration avec les citoyens, 11 agences commerciales ont été créées, réparties sur le territoire de la wilaya, comme suit (Les frères Barakni, Blida Est, Blida Ouest, Oued El Alleug, El Affroun, Mouzaia, Ouled Yaich, Boufarik, Soumaa, El Arbaa, M'fath).

**3- Division des techniques électriques :**

- Étudier les cas de coupure de courant et apporter des modifications.
- Planifier à court, moyen et long terme les réseaux électriques.
- Étudier et déterminer les points de construction des centres de transformation de tension (postes MT / HT).
- Étudier l'efficacité des réseaux électriques.
- Effectuer des études de mise à la terre pour le transport de l'électricité via des câbles de mise à la terre.

**4- Division des techniques du gaz :**

- L'entité des techniques du gaz effectue des études sur le développement des réseaux et de la distribution de gaz.
- Optimisation de l'utilisation des réseaux.
- Surveillance de l'utilisation du gaz.

**5- Division des études et travaux (électricité et gaz) :**

- Service des études et travaux du gaz.

- Réalisation d'études au sol pour le transport du gaz par des conduites de gaz.
- Service des études et travaux de l'électricité.

**6- Division de la gestion des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) :**

- Système de gestion.
- Gestion des technologies de l'information et de la communication.

**7- Division des finances et de la comptabilité :**

- Veiller à la préparation des comptes de résultats et des budgets périodiques.
- Veiller à respecter et à appliquer les principes comptables prescrits.

**8- Division de la gestion des marchés :**

- Gestion des investissements.
- Gestion des appels d'offres avec les entreprises d'installation électrique et de gaz.
- Veiller à la gestion des marchés conformément aux lois et mesures en vigueur.
- Assurer le respect et l'application du contenu des contrats.

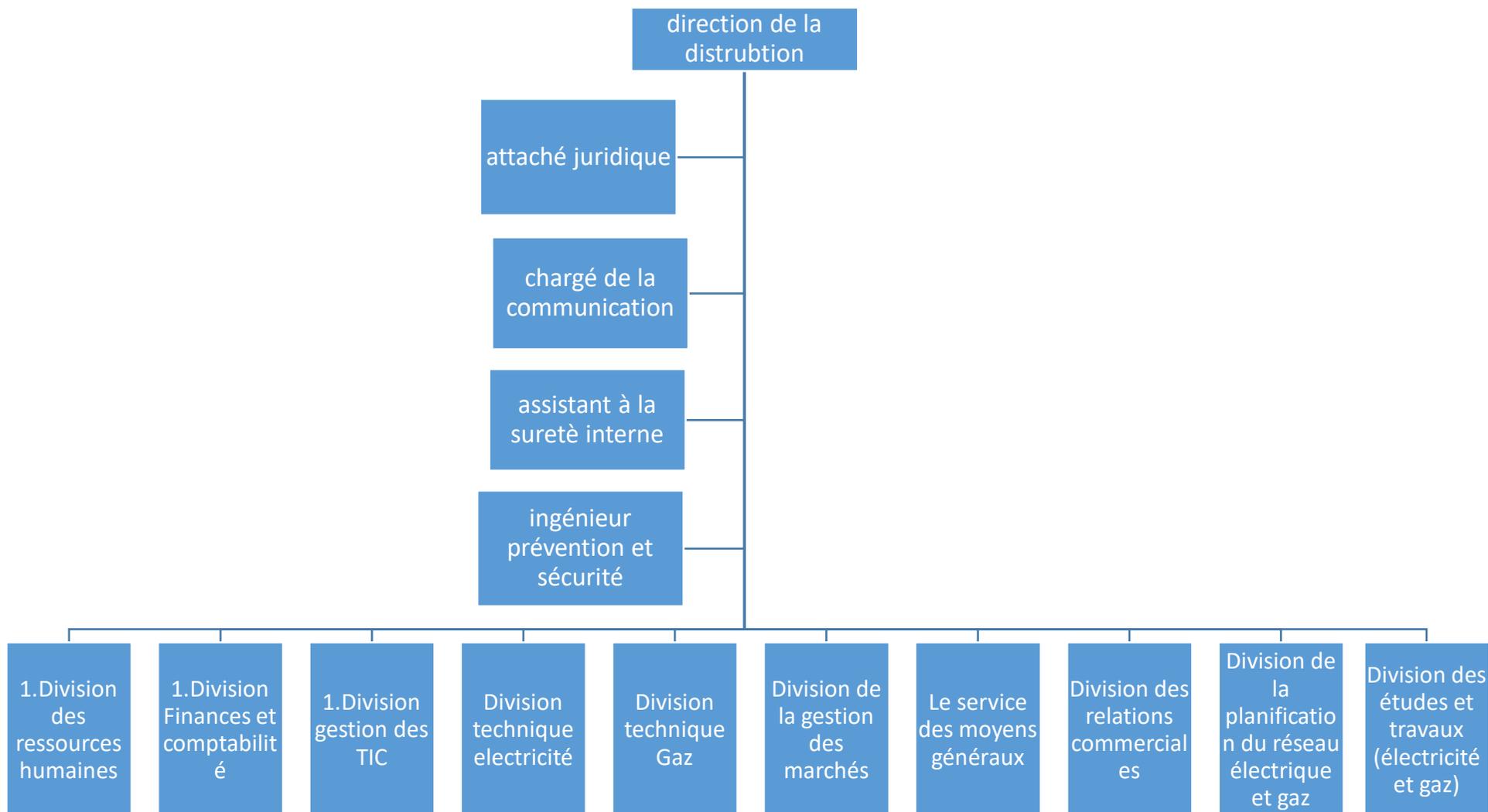
**9- Le service des moyens généraux :**

- Fournir l'équipement nécessaire aux différents départements.
- Fournir des vêtements pour les employés.
- Gérer le parc automobile de l'entreprise et son entretien.
- Organiser et préparer la salle de conférence et les réunions.

**10- Division de la planification du réseau électrique et gaz :**

- Extension du réseau électrique et gaz.
- Réalisation d'études d'extension du réseau électrique et gaz.

**Organigramme de la direction :**



## **II. Méthodologie de la recherche :**

Dans le cadre de notre mémoire portant sur "L'apport des TIC dans la GRH", nous avons mis en œuvre différentes méthodes et techniques de collecte de données afin d'obtenir des informations pertinentes pour notre recherche. Parmi ces méthodes, nous avons choisi d'utiliser l'enquête par questionnaire.

Au cours de notre stage d'une durée d'un mois, nous avons été accompagnés par un cadre du service formation, qui nous a guidés tout au long de notre travail. Cette période nous a permis de comprendre en profondeur l'utilisation réelle des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les employés au sein de l'entreprise étudiée.

### **Objectif de la recherche :**

L'enquête par questionnaire s'est avérée être un choix adapté pour notre recherche, car elle nous a permis de collecter des données de manière structurée et quantitative. Grâce à ce type de méthode, nous avons pu obtenir des informations provenant d'un échantillon représentatif d'employés, ce qui nous a offert un aperçu significatif de l'impact des TIC sur la GRH dans l'organisation étudiée.

En utilisant cette approche méthodologique, nous espérons pouvoir mettre en lumière les différents aspects liés à l'utilisation des TIC dans la GRH, notamment en ce qui concerne les outils et les technologies les plus utilisés, l'influence sur les processus de recrutement et de sélection, l'effet sur la formation et le développement professionnel, ainsi que les avantages et les défis rencontrés par les professionnels des RH.

Nous sommes convaincus que cette méthodologie de recherche par questionnaire nous permettra d'apporter des éléments de réponse concrets et pertinents concernant l'apport des TIC dans la gestion des ressources humaines, et contribuera ainsi à l'enrichissement des connaissances dans ce domaine en constante évolution.

### **Population et échantillonnage :**

Pour notre étude, nous avons sélectionné une population de trente (30) employés appartenant à différentes catégories, notamment les cadres, les agents de maîtrise et les exécutants, qui

sont concernés par les techniques d'information et de communication dans le contexte de la gestion des ressources humaines.

Pour collecter les données auprès de cette population, nous avons distribué un total de 30 questionnaires d'enquête. Le questionnaire était conçu de manière à permettre aux employés de répondre de différentes manières : en fournissant des réponses fermes, en cochant les options prédéfinies ou en développant leurs réponses en donnant des explications détaillées. Après la période de collecte des données, nous avons reçu un nombre de vingt-cinq (25) questionnaires restitués. Ces questionnaires remplis par les employés constituent une base solide pour notre analyse et notre recherche sur l'apport des TIC dans la GRH.

Catégorie professionnelle	Effectifs	Pourcentage
Exécution	3	12%
Maitrise	14	56%
Cadre	8	32%

**Descriptions de questionnaire :**

Le questionnaire que j'ai élaboré et adressé aux différents départements de la direction de distribution Sonelgaz avait pour objectif principal de recueillir des informations auprès du personnel sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'exercice de leurs fonctions. Le but était d'obtenir un aperçu de la manière dont les TIC étaient intégrées dans le quotidien professionnel des employés de la direction et d'évaluer leur impact sur les activités et les pratiques de travail au sein de l'entreprise. Les questions posées visaient à mieux comprendre comment les TIC étaient utilisées, quelles étaient leurs principales applications, et quels avantages ou défis pouvaient être associés à leur utilisation. Les réponses obtenues ont été essentielles pour approfondir notre étude sur l'apport des NTIC dans la gestion des ressources humaines au sein de l'entreprise.

Ce questionnaire représente le deuxième moyen que nous avons utilisé pour collecter des informations. Il se compose de divers types de questions, notamment des questions fermées à

choix unique, des questions fermées à choix multiples et des questions ouvertes. Nous avons également donné la possibilité aux participants de fournir des commentaires afin d'enrichir notre interprétation des résultats.

La structure du questionnaire est la suivante :

**- Le préambule :**

En introduction, Je me suis présenté en tant que d'étudiant à l'école supérieur de commerce et j'ai indiqué que ce questionnaire fait partie de mon mémoire de fin de cycle en Science de Gestion, avec une spécialisation en Organisation et management. Le thème de mon mémoire est "L'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines". J'ai souligné que les réponses fournies seront utilisées uniquement à des fins de recherche dans le cadre de mon étude.

**- Le corps :**

Le questionnaire comprend (25) questions organisées en quatre (4) parties :

- ✚ La première partie : le profil du personnel ;
- ✚ La deuxième partie : les TIC au sein de l'entreprise ;
- ✚ La troisième partie : les TIC et la GRH (L'impact des TIC sur la GRH) ;
- ✚ La quatrième partie : le rôle de SIRH dans la fonction RH.

**Obstacles rencontrés :**

Au début, j'ai rencontré plusieurs difficultés pour trouver un organisme qui accepte de m'accueillir pour réaliser mon mémoire. Le choix du thème s'est également avéré complexe en raison des enjeux liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), mais aussi en raison du retard accumulé par les entreprises algériennes dans ce domaine.

Une des principales difficultés que j'ai rencontrées était le manque de documentation, Cela rendait la recherche de références et de sources d'information plus ardue.

J'ai également fait face à la non-disponibilité de certains responsables dans les entreprises que j'ai sollicitées, ce qui a rendu difficile l'accès à certaines informations cruciales pour mon mémoire.

## **Section 2 : interprétation des résultats :**

### **I. Présentation des résultats obtenus :**

**Tableau 1 : répartition de l'échantillon selon le sexe**

<b>Sexe</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
Homme	16	64%
Femme	9	36%
Total	25	100%

Dans l'échantillon, il y a 25 personnes au total. Parmi ces personnes, 16 sont des hommes, ce qui représente 64% de l'échantillon. D'autre part, il y a 9 femmes dans l'échantillon, ce qui représente 36% de l'ensemble. Le tableau indique que la majorité des individus de cet échantillon sont des hommes (64%), tandis que le reste sont des femmes (36%).

**Tableau 2 : répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge.**

<b>L'âge</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
25 à 29	3	12%
30 à 39	9	36%
40 à 49	8	32%
50 à 59	5	20%
Total	25	100%

Le tableau présente la répartition de l'effectif dans différentes catégories d'âge. Il y a un total de 25 personnes dans l'échantillon. Pourcentage par catégorie : La catégorie [25 à 29] ans représente 12% de l'échantillon avec 3 personnes. La catégorie [30 à 39] ans représente 36% de l'échantillon avec 9 personnes. La catégorie [40 à 49] ans représente 32% de l'échantillon avec 8 personnes. La catégorie [50 à 59] ans représente 20% de l'échantillon avec 5 personnes. L'échantillon étudié montre une diversité dans les tranches d'âge, avec une représentation significative des personnes âgées de 30 à 39 ans et de 40 à 49 ans, tandis que les personnes de 25 à 29 ans et de 50 à 59 ans sont également présentes mais avec des effectifs légèrement plus petits.

**Tableau 3 : répartition de l'échantillon selon le niveau académique :**

Niveau académique	Effectifs	Pourcentage
Moyen	2	8%
Secondaire	7	28%
Universitaire	16	64%
Total	25	100%

L'échantillon étudié montre une prédominance des individus ayant un niveau académique "Universitaire" au sein de la DRH de l'EPB, représentant une grande majorité des employés (64%). Cela suggère que l'entreprise accorde une importance particulière au recrutement de professionnels qualifiés ayant un niveau élevé d'éducation. Les personnes ayant un niveau académique "Secondaire" constituent également une part significative de l'échantillon (28%). La catégorie du niveau académique "Moyen" est moins représentée, ce qui pourrait être lié aux exigences spécifiques des postes au sein de la DRH.

**Tableau 4 : répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle :**

Catégorie professionnelle	Effectifs	Pourcentage
Exécution	3	12%
Maitrise	14	56%
Cadre	8	32%
Total	25	100%

La catégorie "Exécution" compte 3 personnes, ce qui représente 12% de l'échantillon. La catégorie "Maîtrise" compte 14 personnes, soit 56% de l'échantillon. La catégorie "Cadre" compte 8 personnes, soit 32% de l'échantillon.

L'échantillon étudié montre une répartition inégale entre les différentes catégories socioprofessionnelles. La catégorie "Maîtrise" est la plus représentée, suivie par la catégorie "Cadre" et enfin la catégorie "Exécution". L'échantillon ne semble pas être équilibré entre les trois catégories socioprofessionnelles, car il y a une différence notable entre le pourcentage de la catégorie la plus représentée et les deux autres catégories. Il est important de noter que ces résultats pourraient être utilisés pour évaluer les besoins en recrutement dans les différents services de la DRH, compte tenu de la variation des postes et des exigences qui nécessitent des personnes qualifiées et compétentes.

**Tableau 5: répartition de l'échantillon selon l'ancienneté :**

L'ancienneté	Effectifs	Pourcentage
1 à 5	3	12%
6 à 10	7	28%
11 à 15	5	20%
Plus de 16	10	40%
Total	25	100%

La catégorie avec le plus grand nombre d'employés est celle de "Plus de 16 ans" d'ancienneté, représentant 40% de l'échantillon. Les catégories "6 à 10 ans" et "11 à 15 ans" représentent respectivement 28% et 20% de l'échantillon, ce qui les place juste derrière la catégorie la plus ancienne. La catégorie la moins représentée est celle de "1 à 5 ans" d'ancienneté, avec seulement 12% de l'échantillon.

L'étude de l'échantillon révèle une diversité dans les durées d'ancienneté au sein de la DRH. La catégorie avec le plus grand nombre d'employés est celle ayant une ancienneté de "Plus de 16 ans", ce qui témoigne d'une certaine stabilité du personnel au sein de l'entreprise. Les catégories d'ancienneté "6 à 10 ans" et "11 à 15 ans" sont également bien représentées, ce qui indique une présence significative d'employés ayant une expérience de long terme dans l'entreprise.

En revanche, la catégorie "1 à 5 ans" présente le pourcentage le plus bas, suggérant soit un nombre restreint de nouveaux employés, soit une plus grande rotation dans cette catégorie. Cela peut signifier que l'entreprise embauche moins de nouveaux collaborateurs ou que cette catégorie est plus sujette à des départs plus fréquents.

En somme, ces données fournissent des indications sur la stabilité du personnel au sein de la DRH et peuvent être utiles pour évaluer la politique de recrutement et de rétention de l'entreprise.

**Question n°6 : Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ?**

**Tableau 6: Les moyens de communication interne :**

Les moyens de communication	Fréquence	Pourcentage
Téléphone	16	30%
Courrier électronique	13	24%
Intranet	14	26%
Video conférence	6	11%
Autre	5	9%
Total	54	100%



Le moyen de communication le plus utilisé est le "Téléphone" avec 16 occurrences, représentant 30% du total des réponses. Le "Courrier électronique" est également largement utilisé avec 13 occurrences, soit 24% du total. L'"Intranet" est utilisé avec 14 occurrences, représentant 26% du total des réponses. La "Vidéo conférence" est moins fréquemment utilisée avec 6 occurrences, représentant 11% du total.

Le tableau ne nous indique pas directement la préférence des moyens de communication, mais il permet de constater que le téléphone, le courrier électronique et l'intranet sont les trois principaux canaux de communication utilisés, représentant ensemble 80% des réponses.

L'analyse de l'échantillon indique que le téléphone, le courrier électronique et l'intranet sont les moyens de communication privilégiés dans l'entreprise, ce qui reflète une approche équilibrée pour assurer des échanges efficaces et adaptés aux différentes situations. La vidéoconférence et d'autres moyens de communication complètent ce dispositif pour répondre aux besoins spécifiques de communication au sein de l'entreprise.

**Question N° 7 : Connaissez-vous la signification des TIC (technologies de l'information et de la communication) ?**

**Tableau 7: Signification des TIC :**

Signification des TIC	Fréquence	Pourcentage
Oui	18	72%
Non	7	28%
Total	25	100%

Les résultats montrent que 18 personnes ont répondu "Oui", ce qui représente 72% du total des réponses, qu'ils connaissent la signification des TIC. En revanche, 7 personnes ont répondu "Non", soit 28% du total, qu'ils ne la connaissent pas.

**Question N° 8 : Selon vous, les TIC sont :**

**Tableau 8: Connaissance des TIC**

Connaissance des TIC	Fréquence	Pourcentage
Les ordinateurs	18	32%
Les logiciels	20	35%
Le réseau	19	33%
Total	57	100%

Les ordinateurs : 18 personnes ont répondu, ce qui représente 32% du total des réponses. Les logiciels : 20 personnes ont répondu, soit 35% du total. Le réseau : 19 personnes ont répondu, soit 33% du total. Les répondants ont donné différentes réponses sur ce qu'ils considèrent comme faisant partie des TIC. Les trois principales réponses sont liées aux ordinateurs, aux logiciels et au réseau, avec des pourcentages assez proches.

**Question N° 9 : Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de l'information et de la communication ?**

**Tableau 9 : Utilisation des TIC dans l'entreprise**

Utilisation Des TIC dans l'E	Fréquence	Pourcentage
Oui	25	100%
Non	0	0%
Total	25	100%

D'après les résultats de l'enquête, il est clair que l'ensemble des participants, soit 100% des répondants, ont indiqué que leur entreprise utilise les technologies de l'information et de la communication (TIC).

En d'autres termes, toutes les personnes interrogées ont confirmé que les TIC sont bien intégrées et utilisées dans leur entreprise. Ce résultat souligne l'omniprésence des technologies numériques dans le fonctionnement de l'entreprise et témoigne de l'importance accordée aux TIC dans ses activités quotidiennes et professionnelles.

**Question N° 10 : Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ?**

**Tableau 10: Utilisation des TIC dans l'activité professionnelle :**

Utilisation Des TIC dans l'activité	Fréquence	Pourcentage
Oui	23	92%
Non	2	8%
Total	25	100%

23 personnes ont répondu "Oui", ce qui représente 92% du total des réponses. 2 personnes ont répondu "Non", soit 8% du total.

Les résultats indiquent que la grande majorité des personnes interrogées (92%) utilisent activement les TIC dans leur activité professionnelle. Cela suggère que les technologies numériques jouent un rôle essentiel dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles.

**Question N° 11 : Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?**

**Tableau 11: Adaptation aux mutations technologiques**

Adaptation aux mutations technologiques	Fréquence	Pourcentage
---	-----------	-------------

Oui	22	88%
Non	3	12%
Total	25	100%

Les résultats indiquent que la grande majorité des répondants (88%) se sont facilement adaptés aux mutations technologiques de leur entreprise. Cependant, on observe que 12% des répondants ont répondu "Non", indiquant qu'ils ont rencontré des difficultés à s'adapter aux mutations technologiques de leur entreprise.

On observe que la grande majorité des répondants se sont facilement adaptés aux mutations technologiques de leur entreprise, ce qui est encourageant car cela démontre leur ouverture et leur flexibilité face aux évolutions technologiques. Cependant, il est essentiel de prendre en compte les réponses négatives pour identifier les éventuelles difficultés d'adaptation et mettre en place des mesures pour accompagner les employés dans ces changements technologiques afin de maximiser les avantages des nouvelles technologies dans l'entreprise.

**Question N° 12 : Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?**

**Tableau 12: Formation en TIC**

Formation en TIC	Fréquence	Pourcentage
Oui	7	28%
Non	18	72%
Total	25	100%

Les résultats indiquent que seulement 28% des répondants ont bénéficié d'une formation en TIC. Cela signifie que la majorité des personnes interrogées (72%) n'ont pas encore suivi de formation spécifique dans ce domaine.

La proportion relativement faible de personnes ayant bénéficié d'une formation en TIC peut indiquer un besoin potentiel d'offrir davantage de formations dans ce domaine au sein de l'entreprise. Les formations en TIC peuvent être importantes pour améliorer les compétences et les connaissances numériques des employés, ce qui peut être bénéfique pour leur productivité et leur efficacité dans leur travail. Il serait donc pertinent de considérer la possibilité d'offrir des formations supplémentaires en TIC afin d'améliorer le niveau de compétence numérique des employés et de favoriser une meilleure intégration des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise.

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

**Tableau 13: Type de réseau de télécommunication**

Type de réseau	Fréquence	Pourcentage
Ligne téléphonique	17	35%
Téléphone portable	10	20%
ADSL	10	20%
Fibre optique	8	16%
Wifi	4	8%
Autre	0	0%
Total	49	100%

Selon les résultats, les répondants ont mentionné les différents types de réseaux de télécommunication dont l'entreprise dispose. La majorité des répondants (35%) ont indiqué utiliser la ligne téléphonique pour leurs communications professionnelles. Ensuite, 20% des répondants ont mentionné utiliser à la fois le téléphone portable et l'ADSL comme moyens de communication au sein de l'entreprise. Environ 16% des répondants ont signalé l'utilisation de la fibre optique, tandis que 8% ont mentionné l'utilisation du Wifi. En revanche, aucun répondant n'a signalé l'utilisation d'un autre type de réseau de télécommunication.

**Question N° 14 : Avez-vous une messagerie électronique ?**

**Tableau 14: Messagerie électronique**

Messagerie électronique	Fréquence	Pourcentage
Oui	21	84%
Non	4	16%
Total	25	100%

D'après les résultats, 84% des répondants disposent d'une messagerie électronique, tandis que 16% n'en disposent pas. Cela indique que la messagerie électronique est relativement répandue parmi les répondants.

La majorité des répondants possèdent une messagerie électronique, indiquant ainsi que cet outil de communication est largement utilisé dans leur contexte professionnel ou personnel. Cependant, il y a un petit groupe de personnes qui n'ont pas de messagerie électronique, ce qui peut être dû à des préférences individuelles ou à d'autres facteurs spécifiques à leur situation.

**Question N° 15 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web ?**

**Tableau 15: Site web**

Site Web	Fréquence	Pourcentage
Oui	25	100%
Non	0	0%
Total	25	100%

Les résultats indiquent que toutes les personnes interrogées (100%) ont répondu positivement, indiquant ainsi que votre entreprise dispose bel et bien d'un site web.

**Question N° 16 : Votre entreprise dispose-t-elle d'internet ? Si oui, Avez-vous un accès Internet dans votre milieu de travail ?**

**Tableau 16: Accès à l'Internet**

Réseau internet	Fréquence	Pourcentage
Oui	8	32%
Non	17	68%
Total	25	100%

Les résultats indiquent que toutes les personnes interrogées (100% des répondants) ont indiqué que leur entreprise dispose d'un réseau Internet. Accès à l'Internet limité aux cadres : Cependant, il est précisé que seulement les cadres ont accès à l'Internet. Cela signifie que les autres catégories de personnel n'ont pas d'accès à l'Internet, du moins pas directement.

En conclusion, tous les répondants confirment la présence d'un réseau Internet dans l'entreprise. Cependant, il semble que l'accès à l'Internet soit limité aux cadres, tandis que les autres catégories de personnel n'ont pas cet accès.

**Question N° 17 : Votre entreprise dispose-t-elle d'intranet ? Si oui, Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ?**

**Tableau 17: Réseau Intranet**

Réseau internet	Fréquence	Pourcentage
Oui	17	68%
Non	5	20%
Non réponse	3	12%
Total	25	100%

17 personnes ont répondu "Oui", ce qui représente 68% du total des réponses. 5 personnes ont répondu "Non", soit 20% du total. 3 personnes n'ont pas répondu ("Non réponse"), soit 12% du total. Parmi les répondants, 17 personnes indiquent la présence du réseau intranet dans l'entreprise, ce qui suggère que l'intranet est en place pour permettre la communication

et l'échange d'informations internes. Cependant, il est important de noter que même si le réseau intranet est présent, seules 17 personnes sur les 25 répondants (soit 68%) ont l'accès à l'intranet. Cela indique que l'accès à l'intranet est restreint et n'est pas disponible pour tous les employés de l'entreprise.

**Question N° 18 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (réseau externe) ?**

**Tableau 18 : Réseau Extranet**

Réseau Extranet	Fréquence	Pourcentage
Oui	13	52%
Non	8	32%
Non réponse	4	16%
Total	25	100%

Parmi les répondants, 13 personnes indiquent la présence du réseau Extranet dans l'entreprise, ce qui suggère que l'entreprise a mis en place un réseau Extranet pour permettre la communication et l'échange d'informations avec des parties externes à l'entreprise, telles que des partenaires, des fournisseurs ou des clients. Cependant, il est important de noter que l'accès au réseau Extranet n'est pas disponible pour tous les employés. Seuls 52% des répondants ont accès à l'Extranet, tandis que 32% ont répondu "Non" quant à leur accès, et 16% n'ont pas répondu.

**Question N° 19 : Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) dans votre département ?**

**Tableau 19: Système d'Information**

Système d'Information	Fréquence	Pourcentage
Oui	15	60%
Non	10	40%

Total	25	100%
-------	----	------

Selon les résultats, une majorité des répondants (60%) ont affirmé que leur département dispose d'un système d'information dédié, indiquant ainsi que la plupart des départements bénéficient d'un système spécifique pour gérer et organiser les données et informations liées à leurs activités. En revanche, 40% des répondants ont déclaré que leur département n'a pas encore mis en place de système d'information. Cela suggère que ces départements utilisent potentiellement d'autres méthodes ou outils pour gérer leurs données et informations, sans avoir recours à un système d'information dédié.

**Question N° 20 : Pensez-vous que ces technologies vous aident dans la réalisation de vos tâches ?**

**Tableau 20: L'aide à la réalisation des taches**

L'aide à la réalisation des taches	Fréquence	Pourcentage
Oui	25	100%
Non	0	0%
Total	25	100%

Tous les répondants ont indiqué que les technologies les aident dans la réalisation de leurs tâches, ce qui représente 100% des réponses. Et que toutes les personnes interrogées estiment que les technologies sont bénéfiques et contribuent à faciliter l'accomplissement de leurs tâches professionnelles.

**Question N° 21 : Est-il facile de travailler avec l'outil informatique ?**

**Tableau 21: Travail avec l'outil informatique**

<b>Travail avec l'outil informatique</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Oui	23	92%
Non	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

D'après les résultats, une large majorité des répondants (92%) considèrent l'outil informatique comme facile à utiliser dans leur travail. Cependant, une minorité de répondants (8%) ont exprimé qu'ils trouvent l'outil informatique difficile à utiliser.

**Question N° 22 : Dans quelle mesure pensez-vous que l'utilisation des TIC dans la GRH a amélioré la performance et les résultats de votre organisation ?**

**Tableau 22: Mesure d'amélioration de la performance**

<b>Mesure d'amélioration de la performance</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
1 (pas du tout)	8	32%
2	0	0%
3	13	52%
4	2	8%
5	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Pas du tout (1) : 32% des répondants ont indiqué que l'utilisation des TIC n'a eu aucun impact sur l'amélioration de la performance et des résultats de l'organisation. Modéré (3) : La majorité des répondants, soit 52%, ont estimé que l'utilisation des TIC a amélioré la performance et les résultats de l'organisation de manière modérée. Élevé (4) : Seulement 8% des répondants ont considéré que l'utilisation des TIC a eu un impact élevé sur la

performance et les résultats de l'organisation. Très élevé (5) : 8% des répondants ont également noté que l'utilisation des TIC a eu un impact très élevé sur la performance et les résultats de l'organisation.

**Question N° 23 : Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils ?**

**Tableau 23: Difficultés dans l'usage des TIC**

Difficultés dans l'usage des TIC	Fréquence	Pourcentage
Oui	9	36%
Non	16	64%
Total	25	100%

Les résultats indiquent que 36% des répondants ont rencontré des difficultés dans l'utilisation de nouveaux outils, tandis que la majorité, soit 64% des répondants, n'ont pas rencontré de difficultés. Les personnes ayant répondu "Oui" peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire ou de formation pour surmonter les obstacles rencontrés lors de l'utilisation des nouveaux outils.

**Question N° 24 : Quels sont, selon vous, les défis ou les obstacles liés à l'intégration des TIC dans la GRH ?**

**Tableau 24: les défis (les obstacles) liés à l'intégration des TIC**

Les défis liés à l'intégration des TIC	Fréquence	Pourcentage
Coûts élevés d'implémentation et de maintenance des systèmes informatiques	8	16%
Difficultés à assurer la confidentialité et la sécurité des données de GRH	12	24%
Résistance au changement de la part des employés et des responsables de la GRH	5	10%

Manque de compétences techniques pour gérer les systèmes informatiques de GRH	10	20%
Complexité des intégrations avec d'autres systèmes existants (ex : système de paie)	0	0%
Besoin de formations pour les employés afin de bien utiliser les outils et les logiciels de GRH	15	30%
Total	50	100%

D'après le tableau on a : 16% des répondants ont identifié que les coûts associés à la mise en place et à la maintenance des systèmes informatiques pour la GRH peuvent être un défi majeur. 24% des répondants considèrent que garantir la confidentialité et la sécurité des données de GRH dans un environnement numérique est un enjeu important. 10% des répondants ont relevé que la résistance au changement de la part du personnel et des responsables de la GRH peut entraver l'adoption efficace des TIC. 20% des répondants ont souligné le besoin de compétences techniques pour gérer efficacement les systèmes informatiques utilisés en GRH. Complexité des intégrations avec d'autres systèmes existants (ex : système de paie) : D'après les données, aucun répondant n'a mentionné ce problème spécifique. 30% des répondants ont mis en évidence le besoin de formations pour les employés afin de tirer pleinement parti des outils et des logiciels de GRH basés sur les TIC. Il est à noter que cinq participants n'ont pas donné de réponse concernant ces défis.

**Question N°25 : Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail ?**

**Tableau 25: Les avantages des TIC**

Les avantages des TIC	Fréquence	Pourcentage
Réduire les coûts	17	23%
La facilité la rapidité dans l'exécution des tâches	17	23%
Un meilleur partage des informations	13	18%
Recevoir l'information le plus vite possible	11	15%

Améliorer la qualité de travail	9	12%
Non réponse	6	8%
Total	73	100%

Depuis les données du tableau ; on a :

Réduire les coûts : 23% des répondants estiment que les technologies permettent de réduire les coûts au sein de leur travail. La facilité et la rapidité dans l'exécution des tâches : Encore 23% des répondants considèrent que les technologies leur offrent une facilité et une rapidité accrues dans l'exécution de leurs tâches. Un meilleur partage des informations : 18% des répondants voient un avantage dans le fait que les technologies permettent un meilleur partage des informations. Recevoir l'information le plus vite possible : 15% des répondants considèrent que les technologies leur permettent de recevoir l'information le plus rapidement possible. Améliorer la qualité de travail : 12% des répondants estiment que les technologies contribuent à améliorer la qualité de leur travail. Non réponse : 8% des répondants n'ont pas donné de réponse spécifique concernant les avantages des technologies à leur travail.

### **Conclusion du chapitre :**

En conclusion de ce chapitre, nous avons étudié un cas d'entreprise qui a intégré les différentes technologies de l'information et de la communication (TIC) dans ses activités. Notre objectif était d'analyser les conditions d'utilisation des TIC au sein de cette entreprise en réalisant une étude quantitative auprès de son personnel.

Il est ressorti que la plupart des répondants disposent d'une messagerie électronique, que l'entreprise a un site web, mais que l'accès à l'Internet et à l'intranet est principalement limité aux cadres.

L'étude a également révélé que les TIC sont largement utilisées dans l'entreprise et qu'elles contribuent positivement à la réalisation des tâches professionnelles, avec une grande majorité des employés qui estiment que les TIC les aident dans leur travail. En ce qui concerne les avantages des TIC, les principaux bénéfices mentionnés par les répondants sont la réduction des coûts, la facilité et la rapidité dans l'exécution des tâches, un meilleur partage des informations et la réception rapide d'informations.

Cependant, certains défis et obstacles ont également été identifiés, tels que les coûts élevés d'implémentation et de maintenance des systèmes informatiques, les difficultés liées à la confidentialité et à la sécurité des données de GRH, la résistance au changement, le besoin de compétences techniques et la nécessité de formations pour les employés.

Dans l'ensemble, cette étude quantitative fournit un aperçu précieux de la manière dont les TIC sont utilisées au sein de l'entreprise et de leur impact sur les processus de gestion des ressources humaines. Les résultats peuvent servir de base pour orienter l'entreprise vers une meilleure utilisation des TIC, en mettant l'accent sur les avantages tout en surmontant les défis identifiés. Une intégration réussie des TIC dans la GRH peut contribuer à améliorer la performance globale de l'organisation, en optimisant les processus, en favorisant la communication et en renforçant la collaboration entre les employés.

## Conclusion Générale

### Conclusion Générale :

L'introduction des TIC a entraîné une transformation des modes de production et a facilité la circulation de l'information et la communication au sein de l'entreprise. Elle a également permis de réduire la durée de lancement des produits et de mieux cibler la clientèle, contribuant ainsi au développement et à la gestion future des entreprises.

La présente étude avait pour objectif d'explorer l'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH), en se basant sur un cas pratique : la Direction de Distribution de Sonelgaz à Blida. Tout au long des différents chapitres, nous avons cherché à examiner de manière approfondie les liens entre les TIC et la GRH, en mettant en évidence les avantages et les défis de leur intégration dans cette fonction essentielle au sein de l'entreprise.

Dans le troisième chapitre, nous avons réalisé une étude de cas approfondie au sein de la Direction de Distribution de Sonelgaz à Blida. Cette étude nous a permis de mettre en évidence concrètement comment les TIC ont été intégrées dans la fonction RH de cette entreprise spécifique. Les résultats ont démontré que l'utilisation des TIC était remarquable au sein de l'entreprise, avec une adoption généralisée de ces technologies par les employés de la DRH. Nous avons également constaté que les TIC ont eu un impact positif sur la coordination et la collaboration entre les différents services de l'entreprise.

L'étude de cas a également révélé que les TIC ont apporté de nombreux avantages à l'entreprise, tels que des gains de productivité, une meilleure gestion de l'information et une plus grande rapidité dans la réalisation des tâches. Les employés ont bénéficié de formations pour s'adapter à l'utilisation des TIC, ce qui a favorisé leur intégration et leur utilisation efficace au sein de la DRH.

En somme, notre recherche a confirmé que l'apport des TIC dans la GRH est indéniable et peut jouer un rôle essentiel dans l'amélioration de la performance globale de l'entreprise. Cependant, pour maximiser les avantages des TIC et surmonter les défis, il est crucial de mettre en place une stratégie appropriée d'intégration et de formation du personnel.

Ce mémoire nous a également permis de constater que le domaine de l'apport des TIC dans la GRH est en constante évolution, ce qui nécessite une veille technologique permanente et une adaptation continue des pratiques managériales.

## **Conclusion Générale**

En conclusion, nous sommes convaincus que les TIC offrent un potentiel énorme pour la GRH et peuvent devenir de puissants alliés dans la gestion efficace des ressources humaines. Toutefois, leur utilisation doit être pensée de manière stratégique et intégrée de manière cohérente avec les objectifs et la culture de l'entreprise. Cela permettra d'assurer un meilleur développement organisationnel, une plus grande compétitivité sur le marché et, en fin de compte, un environnement de travail plus performant et épanouissant pour tous les acteurs de l'entreprise.

## Bibliographie

### Liste des ouvrages :

1. ROMAGNI, Patrick et WILD, Valérie. \*L'intelligence économique au service de l'entreprise\*. Éditions LES PRESSES DU MANAGEMENT, Paris, 1998.
2. BALMISSE, Gilles. \*La recherche d'information en entreprise\*. Édition la voixier, Paris, 2007.
3. KOTLER, Philip et DUBOIS, Marc. \*Marketing, Management\*. 2009.
4. Florence Benoit-Moreau, Eva Delacroix, Christel de Lassus. \*Maxi Fiches de Communication marketing\*. Édition Dunod, Paris, 2011.
5. COUTINET, N. "Définir le TIC pour mieux comprendre leurs impacts sur l'économie". \*Hermès, la Revue cognition, communication, politique\*, CNRS-Éditions, 2006.
6. HTIOUI, Tawhid. \*L'ERP, les effets d'une normalisation des processus de gestion\*. Allocataire moniteur de 3ème année, Université Paris Dauphine.
7. J-P. CITEAU. \*Gestion des ressources humaines, principes généraux et cas pratiques\*. Édition Dalloz, Paris, 2000.
8. Loïc Cadin, Francis Guérin, Frédérique Pigeyre. \*Gestion des Ressources Humaines : Pratique et éléments de théorie\*. Éditions Dunod, Paris, 2002.
9. Laëtitia Lethielleux. \*L'essentiel de la gestion des ressources humaines\*, 5ème édition, GUAINO, 2012.
10. Adam Smith. \*Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations\*. Collection « Idées », Gallimard, 1976.
11. Le Fordisme, Bertrand Blancheton. Dans \*Histoire des faits économiques\*, 2020.
12. Les principales théories des organisations : l'école des relations humaines, Pascal Moulette, Olivier Roques, Luc Tironneau. Dans \*Gestion des ressources humaines\*, 2019.
13. BOYER L. et EQUILBEY N. "G.R.H. nouvelles pratiques". Édition ems management et sociétés, 2003.
14. Jean-Marc Le Gall. \*La gestion des rémunérations\*. Dans \*La gestion des ressources humaines\*, 2015.
15. MAKHELOUF.F. \*Initiation à la GRH : la gestion des ressources humaines cours et exercices corrigés + terminologie en langue arabe\*, 3ème édition, Pages Bleues Internationales, Alger, 2012.
16. J-Marie PERETTI. \*Gestion des ressources humaines\*, 12ème édition, Vuibert, 2010.
17. REIX.R. "Systèmes d'Information et management des organisations". Éd. Vuibert, 2004.

18. GILBERT. P. "L'informatisation de la GRH". \*Encyclopédie des RH\*, Éditions Vuibert, Paris, 2006.
19. J-M PERETTI. \*Tous DRH\*, ouvrage collectif, Éditions d'organisations, Paris, 2ème édition, 2010.
20. KALIKA, M. "Management et TIC. 5 ans d'e-management dans les entreprises". Éditions Liaisons, 2006.
21. Hubert Drouvot et Gérard Verna. \*LES POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE\*. Éditions de l'IHEAL, Paris, 1994.

### Liste des articles :

1. ARSAC, Jacques. "Définition de l'information". \*Les tablettes d'Ourouk\*, n° 2, 2003.
2. Jean-Louis Monino, Soraya Sedkaoui. "Les TIC, un outil indispensable pour une démarche d'intelligence économique". Dans \*Marché et organisations\*, 2013/2 (N° 18).
3. Mireille Barthod-Prothade, Erick Leroux. "L'usage de l'intranet et la qualité de vie au travail. Une étude auprès des employés d'une station de ski dans les Alpes". Dans \*RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise\*, 2018/1 (n° 30, vol. 7).
4. MERCKB, DRH France Télécom, 2001, In MATMATI, Mohamed. "Les enjeux de l'Intranet dans la GRH". \*ACTES DU XIIe CONGRES DE L'AGRH\*, Volume 2.
5. KRAINIC, Didier. "Les entreprises commencent à adopter massivement les nouveaux usages du Web 2.0". In \*Web 2.0 : Opportunités pour l'entreprise\*. Ed. TELECOM, N°156.
6. AADOUN, Mélissa. "Intranet & Groupware : Pour travailler en équipe". Article diffusé par le Professeur International, Directrice de MS Institut et Expert international en TIC, France.
7. Florence Laval, Véronique Guilloux. "Impact de l'implantation d'un SIRH sur la GRH d'une PME : une étude longitudinale contextualiste et conventionnaliste". Dans \*Management & Avenir\*, 2010/7.
8. Fidèle Nwamen. "Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises". Dans \*La Revue des Sciences de Gestion\*, 2006/2 (n°218).

9. Pierre Bouloc. "Les NTIC. Comment en tirer profit ? Exemples dans l'agroalimentaire".

## Mémoires et thèses :

1. FERHAT, H. et BELABBAS, M. "Le rôle des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la Gestion des ressources humaines (GRH)", \*Mémoire de master\*, soutenue à l'Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA, 2020.
2. HANED, A. et MEZINE, O. "L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDA", \*Mémoire de master\*, soutenue à UMMTO, 2018.
3. ACHEDI, Abdelkader. "L'impact des TIC sur l'entreprise : Mémoire en vue de l'obtention d'un Magister en informatique et télécommunication", Université de Saida, 2006.
4. ERKANI Rabah et AHMOUD Massinissa. "Intégration des TIC par la fonction ressources humaines. Cas de l'Algérienne des eaux (ADE) Unité Tizi-Ouzou".
5. HANED Akila et MEZINE Ranida. "L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDAL".
6. AFROUN. M. "L'impact de l'intégration des NTIC sur la GRH : Cas de la direction RH de CEVITAL", \*Mémoire de master\*, Université de Bejaia, 2013.
7. BEN ABDERRAHMANE, Y. "Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie", \*Thèse de doctorat en sciences de gestion\*, soutenue à l'université Montpellier, 2012.

## Webographie :

- 1) <https://www.iscpa-ecoles.com/>
- 2) <http://cocom.ac-versailles.fr>.
- 3) <https://www.insee.fr/>
- 4) <https://www.toupie.org/>
- 5) <https://www.vie-publique.fr/>
- 6) <https://www.oracle.com/>
- 7) <https://datascientest.com/>
- 8) <https://www.social.fr/>
- 9) <https://economy-pedia.com/>
- 10) <https://fourweekmba.com/>
- 11) <https://cloesoudy.com/>
- 12) <https://www.maxicours.com/>
- 13) <https://www.sonelgaz.dz/fr>

## Les Annexes :

### Annexe N°1 : Organigramme du groupe SONELGAZ



### Annexe N°2 : Questionnaire

## QUESTIONNAIRE SUR L'APPORT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) DANS LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (GRH)

Cher employé, Nous réalisons une étude sur l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la Gestion des Ressources Humaines (GRH) au sein de votre organisation. Votre participation à ce questionnaire nous aidera à comprendre votre perception et votre expérience des TIC dans le contexte de la GRH. Les informations recueillies seront traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement à des fins de recherche.

Veillez prendre quelques instants pour répondre aux questions suivantes. Votre avis est précieux pour nous et contribuera à améliorer notre approche en matière de GRH et d'utilisation des TIC.

Merci pour votre collaboration.

\* Indique une question obligatoire

---

1. Êtes-vous ? \*

*Une seule réponse possible.*

Un homme

Une femme

2. Quel est votre âge ? \*

---

3. Quel est votre niveau académique ? \*

*Une seule réponse possible.*

Moyen

Secondaire

Universitaire

4. Quelle est votre catégorie professionnelle ? \*

*Une seule réponse possible.*

Exécution

Maîtrise

Cadre

5. Quel est votre ancienneté dans l'entreprise ?

---

6. Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

Le téléphone Courrier

électronique intranet

Vidéo conférence

autre

7. Connaissez-vous la signification des TIC ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

8. Selon vous, les TIC sont : \*

*Plusieurs réponses possibles.*

Les ordinateurs

Les logiciels

Le réseau

9. Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de l'information et de la communication? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

10. Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

11. Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

12. Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

13. De quel type de réseau de télécommunication dispose l'entreprise ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Ligne téléphonique
- Téléphone portable
- ADSL
- Fibre optique
- Wifi
- Aucun

14. Avez-vous une messagerie électronique ?

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

15. Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

16. Votre entreprise dispose-t-elle d'internet ? Si oui, Avez-vous un accès Internet \*  
dans votre milieu de travail ?

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

17. Votre entreprise dispose-t-elle d'intranet ? Si oui, Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

18. Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (réseau externe) ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

19. Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) dans votre département ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

20. Pensez-vous que ces technologies vous aident dans la réalisation de vos tâches ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

21. Est-il facile de travailler avec l'outil informatique ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

22. Dans quelle mesure pensez-vous que l'utilisation des TIC dans la GRH a amélioré la performance et les résultats de votre organisation ?

*Une seule réponse possible.*

Pas du tout

1

2

3

4

5

23. Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

24. Quels sont, selon vous, les défis ou les obstacles liés à l'intégration des TIC dans la GRH ?

*Plusieurs réponses possibles.*

- Coûts élevés d'implémentation et de maintenance des systèmes informatiques Difficultés
- à assurer la confidentialité et la sécurité des données de GRH Résistance au changement
- de la part des employés et des responsables de la GRH
- Manque de compétences techniques pour gérer les systèmes informatiques de GRH
- Complexité des intégrations avec d'autres systèmes existants (ex : système de paie) Besoin de
- GRH formations pour les employés afin de bien utiliser les outils et les logiciels de

25. Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre  
\* travail ?

---

---

---

---

---

---

## Tableau des matières :

<b>Remerciements .....</b>	<b>II</b>
<b>Dédicaces.....</b>	<b>III</b>
<b>Sommaire .....</b>	<b>IV</b>
<b>Liste des Tableaux.....</b>	<b>VI</b>
<b>Tableaux des figures .....</b>	<b>VII</b>
<b>Liste des abréviations .....</b>	<b>VIII</b>
<b>Introduction Générale .....</b>	<b>X</b>
<b>1) Objet du travail :.....</b>	<b>XI</b>
<b>2) Problématique et hypothèses de recherche : .....</b>	<b>XI</b>
<b>3) Démarche méthodologique : .....</b>	<b>XI</b>
<b>4) Plan de travail : .....</b>	<b>XII</b>
<b>Chapitre 1 : TIC et GRH : Approche théorique et conceptuelle.....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction du premier chapitre : .....</b>	<b>1</b>
<b>Section 1 : Les TIC : histoire et évolution, types et outils des TIC :.....</b>	<b>1</b>
<b>I. Définition des concepts : .....</b>	<b>1</b>
Technologie :.....	1
Information : .....	2
Communication :.....	3
<b>II. Histoire et évolution des TIC :.....</b>	<b>5</b>
<b>III. Types et caractéristiques des TIC :.....</b>	<b>6</b>
A. Les types des TIC .....	6
B. Les caractéristiques des TIC .....	6
<b>IV. Les outils des TIC :.....</b>	<b>7</b>
<b>Section 2 : L'évolution de La GRH, et ses fonctions :.....</b>	<b>15</b>
<b>I. Définition et évolution de la GRH : .....</b>	<b>15</b>
A. Définition de la GRH :.....	16
B. Evolution de la GRH :.....	16
<b>II. Les fonctions de la GRH : .....</b>	<b>27</b>
A. Le recrutement des salariés : .....	27

B.	La rémunération du personnel :.....	28
C.	La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences :.....	28
D.	L'amélioration des conditions de travail : ..... <b>Erreur ! Signet non défini.</b>	
<b>III.</b>	<b>Les objectifs et les missions de la GRH :</b> .....	<b>28</b>
A.	Les objectifs de la GRH : .....	28
B.	Les missions de la GRH : .....	30
	<b>Conclusion du premier chapitre :</b> .....	<b>32</b>
	<b>Chapitre 2 : Le système d'information des ressources humaines, les avantages et défis de l'intégration des TIC dans la GRH.....</b>	<b>33</b>
	<b>Introduction du deuxième chapitre :</b> .....	<b>33</b>
	<b>Section 1 : Le Système d'information des ressources humaines :</b> .....	<b>34</b>
<b>I.</b>	<b>Système d'information :</b> .....	<b>34</b>
A.	Définition du système d'information : .....	34
B.	Les fonctions d'un SI.....	38
C.	Les caractéristiques du système d'information :.....	39
<b>II.</b>	<b>Système d'information des ressources humaines :</b> .....	<b>40</b>
A.	Définition du système d'information des ressources humaines (SIRH) :.....	40
B.	Les composants du SIRH :.....	42
C.	Les fonctionnalités du SIRH : .....	43
D.	Les enjeux du système d'information des ressources humaines :.....	46
	<b>Section 2 : Avantages et défis de l'intégration des TIC dans la GRH .....</b>	<b>48</b>
<b>I.</b>	<b>TIC : avantages et opportunités :</b> .....	<b>48</b>
TIC, avantage concurrentiel et alignement stratégique .....		48
Les avantages offerts par les TIC : .....		49
Les opportunités offertes par les NTIC pour la GRH : .....		52
<b>II.</b>	<b>Les Défis Confrontés par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) :</b> .....	<b>58</b>
A.	Les étapes d'intégration des TIC .....	58
B.	Les limites lies à l'intégration des TIC dans la GRH.....	60
C.	Les obstacles liés à l'utilisation des TIC .....	62
	<b>Conclusion du deuxième chapitre :</b> .....	<b>65</b>
	<b>Chapitre 3 : L'Apport des TIC sur la fonction RH : étude de cas Direction de distribution Sonelgaz Blida .....</b>	<b>66</b>
	<b>Introduction du troisième chapitre :</b> .....	<b>66</b>

<b>Section 1 : Analyse de cas de la direction du distribution Sonelgaz Blida :.....</b>	<b>67</b>
<b>I. Présentation de l'organisme d'accueil : .....</b>	<b>67</b>
Introduction : .....	67
Historique : .....	67
Missions du groupe Sonelgaz : .....	68
Les objectifs du groupe SONELGAZ : .....	69
Organigramme du groupe SONELGAZ : .....	70
Présentation de la Direction de Distribution de Blida (SADEG-Sonelgaz) : .....	71
Organigramme de la direction : .....	73
<b>II. Méthodologie de la recherche :.....</b>	<b>75</b>
Objectif de la recherche : .....	75
Population et échantillonnage : .....	75
Descriptions de questionnaire : .....	76
<b>Section 2 : interprétation des résultats :.....</b>	<b>78</b>
<b>I. Présentation des résultats obtenus : .....</b>	<b>78</b>
<b>Conclusion du chapitre : .....</b>	<b>94</b>
<b>Conclusion Générale :.....</b>	<b>96</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>98</b>
<b>Les Annexes :.....</b>	<b>101</b>
<b>Tableau des matières : .....</b>	<b>a</b>