

Ecole Des Hautes Etudes Commerciales d'Alger
EHEC

**Mémoire de fin de cycle pour de l'obtention du diplôme de
Master En Sciences Commerciales**

Option : Management des Ressources Humaines

THEME:

**Le rôle du système d'information dans la gestion des
ressources humaines**

ETUDE DE CAS : SONELGAZ

Elaborer par :

Mlle HAROUNE Amina

Encadreur :

Mr BOUGUECHICHE Sebti

Maitre de conférences à EHEC

4^{ème} promotion

Juin 2017

Ecole Des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

EHEC

**Mémoire de fin de cycle pour de l'obtention du diplôme de
Master En Sciences Commerciales**

Option : Management des Ressources Humaines

THEME:

**Le rôle du système d'information dans la gestion des
ressources humaines**

ETUDE DE CAS : SONELGAZ

Elaborer par :

Mlle HAROUNE Amina

Encadreur :

Mr BOUGUECHICHE Sebti

Maitre de conférences à EHEC

4^{ème} promotion

Juin 2017

Remerciement

Avant tout propos, nous remercions Allah le Tout-puissant de nous avoir donnés le courage et la volonté pour pouvoir élaborer ce mémoire et le présenter.

Merci à mon encadreur de stage au sein de GROUPE SONELGAZ « ALICHE Mohamed » pour sa disponibilité et de m'avoir consacré de son temps, malgré la pression et la charge du travail.

Et enfin, je tiens à remercier toute personne qui a pu contribuer de près ou de loin à l'élaboration de notre travail surtout mon amis « DJELLOUL Toumi » et ma belle-soeur Kheira .

Dédicace

*Nous dédions ce mémoire à tous nos
chers.*

Résumé

Aujourd'hui, le marché mondial exige une plus grande efficacité. Les entreprises dans les pays en voie de développement entre autres sont confrontées pour la plupart à la globalisation de l'économie et à la gestion du changement. Associé à la mondialisation et à la globalisation de l'économie, le monde devient de plus en plus numérique.

Les SI revêtent une importance primordiale au sein de la société et de ce fait, doivent être considérées comme un secteur stratégique contribuant dans une large mesure au développement économique et social. Car elles permettent d'offrir des services aussi performants que diversifiés et ont contribué à la mondialisation de l'économie et à l'internationalisation des échanges. Cette réalité s'est installée au cœur de l'activité de l'entreprise, une entreprise créée de la valeur en maîtrisant la gestion de l'information, d'où l'implantation des SI dans l'organisation. C'est dans cette optique, que nous avons entrepris l'étude du rôle du SI dans la GRH, épine dorsale d'une entreprise.

Pour cela, nous avons mis en exergue dans notre travail de recherche, les clefs de compréhension qui pouvant contribuer à faire progresser notre connaissance du domaine SIRH. La question apparaît alors d'elle-même, « **Quel est le rôle de l'utilisation d'un système d'information dans la gestion des ressources humaines ?** »

Afin de répondre à cette problématique, dans ce présent travail, nous avons effectué une enquête sur terrain au sein de la SONALGAZ. Ainsi, en nous fondant sur la littérature sur le thème de la SIRH. Cette étude empirique a été réalisée grâce à une approche quantitative par sondage à l'aide de méthodes statistiques comme la statistique descriptive, le système binaire. Notre objectif est d'amener graduellement le lecteur à saisir l'importance et le rôle des SI à la GRH. Notre ambition est de partager avec vous les principales bonnes pratiques et points de vigilance pour éviter les écueils les plus courants dans le domaine des SIRH.

Mots clés : SI, GRH, Gestion de l'information,.

ملخص:

اليوم، فإن السوق العالمية يتطلب زيادة الكفاءة. الشركات في البلدان النامية بما في ذلك الوجه في الغالب لعولمة الاقتصاد وتغيير الإدارة. المرتبطة بالعولمة وعولمة الاقتصاد، ويصبح العالم الرقمي بشكل متزايد.

وينبغي النظر أهمية قصوى لنظام المعلومات في المجتمع وبالتالي كقطاع استراتيجي يساهم إلى حد كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية , لأنها يمكن أن توفر خدمات جيدة مثل متنوعة وساهمت في العولمة الاقتصادية وتداول التجارة. وقد وضعت هذه الحقيقة في قلب لنشاط الشركة، وهي شركة يخلق القيمة عن طريق التحكم في إدارة المعلومات، وبالتالي إنشاء نظام المعلومات في المنظمة. ومع وضع هذا في الاعتبار، ونحن أخذت على عاتقها دراسة دوره في إدارة الموارد البشرية.

لهذا، فإننا قد سلطت الضوء في بحثنا، مفاتيح التفاهم التي يمكن أن تساعد في تعزيز معرفتنا لنظام المعلومات الموارد البشرية. ويبدو أن المسألة لنفسها: "ما هو دور استخدام نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية؟"

لمعالجة هذه المشكلة، في العمل الحالي، أجرينا مسحا من الأراضي داخل سونلغاز. وهكذا، وبناء على ما كتب حول موضوع نظام المعلومات البشرية، وقد أجريت هذه الدراسة التجريبية من خلال نهج المسح الكمي باستخدام الأساليب الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي، النظام الثنائي. هدفنا هو جعل تدريجيا القارئ على فهم أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية. طموحنا هو أن أطلعكم على النقاط الرئيسية لأفضل الممارسات واليقظة لتجنب المخاطر المشتركة في مجال نظام المعلومات البشرية.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات, ادارة الموارد البشرية, تسيير المعلومات.

Abstract :

Today, the global market requires greater efficiency. Businesses in developing countries, among others, are confronted for the most part with the globalization of the economy and the management of change. Associated with globalization and the globalization of the economy, the world is becoming more and more digital

Information system (IS) is of paramount importance in society and should therefore be considered as a strategic sector contributing to a large extent to economic and social development. They enable us to offer services that are as efficient as they are diversified and have contributed to the globalization of the economy and the internationalization of trade. This reality has been at the heart of the company's activity, a company created of value by mastering the management of information, hence the implementation of IS in the organization. It is in this context that we have begun to study the role of the IS in HRM, the backbone of a company.

To this end, we have highlighted in our research work the keys to understanding which can contribute to advancing our knowledge of the HRIS field. The question then appears on its own, "What is the role of using an information system in human resources management? "

In order to answer this problem, in this work, we carried out a field survey within SONALGAZ. Thus, based on the literature on the theme of HRIS . This empirical study was carried out using a quantitative sampling approach using statistical methods such as descriptive statistics, the binary system. Our goal is to gradually lead the reader to grasp the importance and role of IS to HRM. Our ambition is to share with you the main good practices and points of vigilance to avoid the most common pitfalls in the field of HRIS.

Keywords: IS, HRM, Information Management.

Liste des figures :

Figure	Titre	Page
<i>Les figures de Chapitre I</i>		
Figure N° I-01	Modèle d'un système	07
Figure N° I-02	Transformation de l'information	09
Figure N° I-03	Les ressources de SI	14
Figure N° I-04	Les fondamentaux de SI	15
Figure N° I-05	Structure standard de tout système d'information	18
Figure N° I-06	Processus de transformation de flux d'entrée et de sortie avec la création de la valeur ajoutée.	20
Figure N° I-07	Organisation vue comme système	22
Figure N° I-08	Représentation schématisée d'un système d'information d'une entreprise	23
Figure N° I-09	les types de SI	24
Figure N° I-10	Les trois dimensions du système d'information de l'entreprise	26
<i>Les figures de Chapitre II</i>		
Figure N° II-01	Les dimensions de la GRH	41
Figure N° II-02	Le rôle de la fonction GRH	43
Figure N° II-03	Les fonctionnalités de SIRH	53
<i>Les figures de Chapitre III</i>		
Figure N° III-01	Les agences de distribution de Tissemsilt	66
Figure N° III-02	L'organigramme de SONELGAZ	67
Figure N° III-03	division RH	68
Figure N° III-04	Répartition par sexe	77
Figure N° III-05	Répartition par âge	78

Figure N° III-06	Répartition par catégorie professionnelle	79
Figure N° III-07	Répartition par l'ancienneté	80
Figure N° III-08	Répartition par le niveau	81
Figure N° III-09	L'importance de la GRH	82
Figure N° III-10	L'importance de l'information	83
figure N° III-11	Pour quoi l'information est importante	84
Figure N° III-12	est-ce que le SI répond à tous les besoin ?	85
Figure N° III-13	Le support le plus utilisé	86
Figure N° III-14	Connaissance du terme SI ou SIRH	87
Figure N° III-15	Le degré de l'utilisation de SI	88
Figure N° III-16	SI un moyen d'optimisation ?	89
Figure N° III-17	l'impact des (TIC) sur la (GRH)	90
Figure N° III-18	L'efficacité du système	91
Figure N° III-19	L'évaluation de SI au sein de SONELGAZ	92
Figure N° III-20	la représentation du SIRH	93
Figure N° III-21	L'impact de SIRH sur la performance des employées	94
Figure N° III-22	Les objectifs de SIRH	95

Liste des tableaux :

Tableau	Titre	Page
<i>Les tableaux de Chapitre I</i>		
Tableau N° 01	Types d'informations collectées	15
Tableau N° 02	Type de sortie	16
<i>Les tableaux de Chapitre II</i>		
Tableau N° 01	Comparaison entre la GRH et les relations industrielles	37
<i>Les tableaux de Chapitre III</i>		
Tableau N° 01	L'effectif personnel	68
Tableau N° 02	Sexe	68
Tableau N° 03	Répartition de l'échantillon par sexe	77
Tableau N° 04	Répartition de l'échantillon par Age	78
Tableau N° 05	Répartition par catégorie professionnelle	79
Tableau N° 06	Répartition par l'ancienneté	80
Tableau N° 07	Répartition par le niveau d'instruction	81
Tableau N° 08	L'importance de la GRH	82
Tableau N° 09	L'importance de l'information	83
Tableau N° 10	Pour quoi l'information est importante	84
Tableau N° 11	est-ce que le SI répond à tous les besoin ?	85
Tableau N° 12	Le support le plus utilisé	85
Tableau N° 13	Connaissance du terme SI	86
Tableau N° 14	Le degré de l'utilisation de SI	87
Tableau N° 15	: SI un moyen d'optimisation ?	89
Tableau N° 16	l'impact des (TIC) sur la (GRH)	90
Tableau N° 17	L'efficacité du système	91

Tableau N° 18	L'évaluation de SI au sein de SONELGAZ	91
Tableau N° 19	la représentation du SIRH	92
Tableau N° 20	L'impact de SIRH sur la performance des employées	93
Tableau N° 21	Les objectifs de SIRH	94

Liste des abréviations :

Abréviation	Signification
AEC	Algerian Energy Company
AG	Assemblée Générale
AMC	Société de travaux
ASP	Application Services Providers
BG	Bureau Gestionnaire
CA	Conseil d'Administration
CAMEG	Comptoirs Algérien des Matériels Electriques et Gaziers
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CNAS	Caisse Nationale de la Sécurité Sociale des Travailleurs Salariés
CV	Curriculum Vitae
DERH	Direction Exécutive Ressources Humaines
DGSI	Direction Générale des Systèmes d'Information
DR	Direction Régionale
DRH	Direction des Ressources Humaines
DRH	Directeur des Ressources Humaines
EGA	Electricité et Gaz d'Algérie
ELIT	El Djazair Information Technology
EPIC	Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial
ERP	Entreprise Ressources Planning
FMPU	La formation par moyens propres
FPS	La formation professionnelle spécialisée
FPP	La formation de perfectionnement professionnel
FOSC	Fonds des Œuvres Sociales et Culturelles des Travailleurs
GIP	Gestion Intégrée du Personnel
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
GRH	Gestion des Ressources Humaines
GRTE	Gestionnaires du Réseau de Transport d'Electricité
GRTG	Gestionnaires du Réseau de Transport Gaz
ICA	Indemnité de Congé Annuel
IEP	Indemnité d'Expérience Professionnelle
IFEG	Institut de Formation en Electricité et Gaz
MEI	Maintenance Représentatives du Personnel
MO	Modules Opérationnels
MP	Modules Pilotes

MEI	Maintenance des Equipements Industriels
MPV	Maintenance Prestations Véhicules
MRP	Manufacturing Resource Planning
MSS	Manager Self-Services
NOVA	Nom du projet SIRH du groupe SONELGAZ
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
PC	Personal computer
PME	Petites et Moyennes entreprises
RH	Ressources Humaines
SAD	Système d'Aide à la Décision
SAE	Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz
SAM	Saisie Assistée des Mouvements
SATINFO	Société Algérienne des Techniques d'Information
SDA	Sonelgaz Distribution Alger
SDC	Sonelgaz Distribution Centre
SDE	Sonelgaz Distribution Est
SDO	Sonelgaz Distribution Ouest
SGC	Système de Gestion de la Clientèle
SI	Système d'Information
SID	Système d'Information pour Dirigeants
SIG	Système d'Information de Gestion
SIRH	Système d'Information Ressources Humaines
SKMK	Shariket Khadamet Mouhaouilat Kahrabaia
SMT	Société de Médecine du Travail
SPA	Société Par Action
SPAS	Société de Prévention et d'Action en Sécurité
SPE	Sonelgaz Production Electricité
SRH	Service Ressources Humaines
STT	Système pour le Travail Intellectuel
TI	Technologies d'Information
TIC	Technologies d'Information et de Communication
TRANSMEX	Société de Transport et de Manutention Exceptionnels des Equipements Industriels et Electriques

Sommaire :

Introduction Générale

Chapitre N° I : Cadre conceptuel du système d'information.....06

Section 01 : les concepts clés d'un système d'information06

Section 02 : la place du SI dans l'entreprise21

Chapitre N° II : La relation entre le SI Et la GRH.....35

Section 01 : généralités sur la gestion des ressources humaines.....35

Section 02 : système d'information des ressources humaine (SIRH).....48

Chapitre N° III : les systèmes d'information au sein de direction des ressources humaine du groupe SONELGAZ Tissemsilt.....62

Section 01 : présentation générale de l'entreprise 62

Section 02 : La place de système d'information ressources humaines au sein de service RH « SONELGAZ »..... 71

Section 03 : l'analyse des résultats et synthèses..... 76

Conclusion générale.....99



**INTRODUCTION
GENERALE**

Introduction générale

Les Systèmes d'Information (SI) connaissent aujourd'hui un développement fulgurant parce qu'elles collent parfaitement à des tendances socioéconomiques majeures auxquelles les entreprises doivent faire face. Toutefois, le monde a quitté l'ère de l'industrialisation pour rentrer résolument dans l'ère de l'information, ces SI accompagnent une série de transformations concernant la stratégie, l'organisation du travail, les formes de management, les formes de concertation et de négociation, la gestion des ressources humaines (GRH)...etc. Ainsi, notre revue de la littérature nous a laissé penser qu'il existe une réelle méconnaissance de l'importance du rôle des SI dans la GRH en Algérie.

Le système d'information des ressources humaines (SIRH) est devenu un outil incontournable des professionnels de la GRH pour les tâches administratives (gestion des carrières et de la mobilité, gestion des talents, formation, recrutement, gestion de la rémunération et de la masse salariale...) en raison des volumes de traitement, de l'évolution permanente de la législation et des règles, et de la complexité des traitements. Donc le SIRH est une procédure de collecte, stockage et validation des données sur les ressources humaines, les activités du personnel et les caractéristiques des unités organisationnelles dont l'entreprise a besoin. En effet, le SIRH est également une opportunité pour améliorer certains processus, la qualité de service que la DRH propose à ses clients internes et ainsi, de crédibiliser son apport de valeur ajoutée au sein de l'entreprise.

Dans cette logique, il est important de souligner l'importance des SIRH qui sont devenues une question très importante que jamais, elle constitue l'une des majeures préoccupations de beaucoup des dirigeants d'entreprises.

Le présent travail de recherche, nous permet d'étudier et d'analyser la place et le rôle des SI dans la Gestion des Ressources Humaines au sein de l'entreprise SONELGAZ.

Le choix de ce thème n'est pas le produit du hasard, son importance par rapport à l'organisation et sur tous pour l'entreprise SONELGAZ été le facteur qui nous a

INTRODUCTION GENERALE

fortement motivés notre choix : « *Le rôle du système d'information dans la gestion des ressources humaines* ».

La question d'intérêt de ce travail de recherche s'articule donc autour d'un projet de connaissance ayant pour principale ambition d'explorer la place et le rôle des SI dans la GRH; voire comprendre en profondeur l'impact que peut exercer les SI sur la GRH. Nos recherches nous ont amenés à reformuler notre problématique en termes de création de valeur organisationnelle, qui a pour conséquence l'amélioration de la GRH. La question qui se pose est: « **Quel est le rôle de l'utilisation d'un système d'information dans la gestion des ressources humaines ?** »

Interrogation que l'on peut d'emblée diviser en sous questions qui se sont imposées à notre esprit après un stage pratique au sein de l'entreprise SONELGAZ:

Q1 : Quelle place occupe la gestion des ressources humaines dans le entreprise ?

Q2 : Quel est l'impact des SI sur la gestion des ressources humaines (GRH)?

Q3 : Quel est le rôle du SIRH sur la direction des ressources humaines (groupe SONELGAZ) ?

L'étude vise à tester certaines hypothèses relatives à des changements importants dans la GRH, qui sont liés à l'introduction des SI, d'où, nous relevons les hypothèses suivantes :

H1 : la GRH occupe une place très importante dans l'entreprise car elle fournir à l'entreprise une organisation plus efficace.

H2 : les SI ont un impact positivement fort sur la GRH cet impact est :

- L'efficacité de la prise de décision en GRH qui conduit à meilleur état ;
- L'amélioration de la qualité des activités RH ;
- La réduction des couts de la fonction RH.

INTRODUCTION GENERALE

H3 : Le SIRH est un élément essentiel pour évoluer et améliorer les activités de la GRH (gestion de carrière, et gestion de mobilité, gestion des talents, formation, la paie...) au groupe SONELGAZ.

La méthodologie de la présente recherche consiste à explorer nos hypothèses de travail formulées ci-dessus. Pour cela, il a été indispensable au départ de procéder à une recherche bibliographique systématique et à la collecte d'un maximum de documents traitant du thème SIRH pour constituer pêle-mêle une base de données qui soit la plus complète et la plus actuelle possible.

Le présent travail de recherche se fonde principalement sur deux chapitres théoriques et un autre pratique, chaque chapitre se scinde en deux sections.

Chapitre I : Ce premier chapitre présente une vue d'ensemble des notions théoriques sur le Système d'Information et son impact sur l'entreprise. En première section, il s'agit de définir les concepts clés du système d'information et la deuxième section concerne la place du système d'information dans l'entreprise.

Chapitre II : se porte sur la relation entre le système d'information et la gestion des ressources humaines. La première section traite une généralité sur la GRH. La seconde section met le point sur le SIRH.

Chapitre III : ce traduit la partie pratique de notre recherche, qui va présenter en première section le lieu et le déroulement de notre stage dans la DRH et la deuxième porte sur la place du système d'information RH dans le groupe SONELGAZ, par la suite on va expliquer la démarche méthodologique adoptée pour mener notre recherche, pour finir avec l'analyse et l'interprétation des résultats de cette étude.



CHAPITRE N° I

Chapitre I : Cadre conceptuel de système d'information

Introduction :

A travers ce chapitre, on va présenter le système d'information qui est devenue un élément indispensable dans les entreprises modernes.

La première section est dédiée au système d'information et ses concepts clés, on va voir le concept d'un système et l'information à travers ses caractéristiques (définition, types, sources...etc.), en suite le concept système et des définitions pour le clarifier.

La deuxième section on va expliquer le rôle et l'importance de SI au sein de l'entreprise.

Section 01 : les concepts clés d'un système d'information :

Nous expliquons, dans un premier lieu, la notion du système d'information, son évolution, sa structure, ses types et ses caractéristiques ainsi que ses objectifs.

1. Définition d'un système :

Un système est un groupe de composantes reliées œuvrant à un objectif commun dans un processus de transformation organisée qui utilise des ressources et les transforme en produits finals.¹

1.1 Qu'est-ce qu'un système²

Un système, c'est :

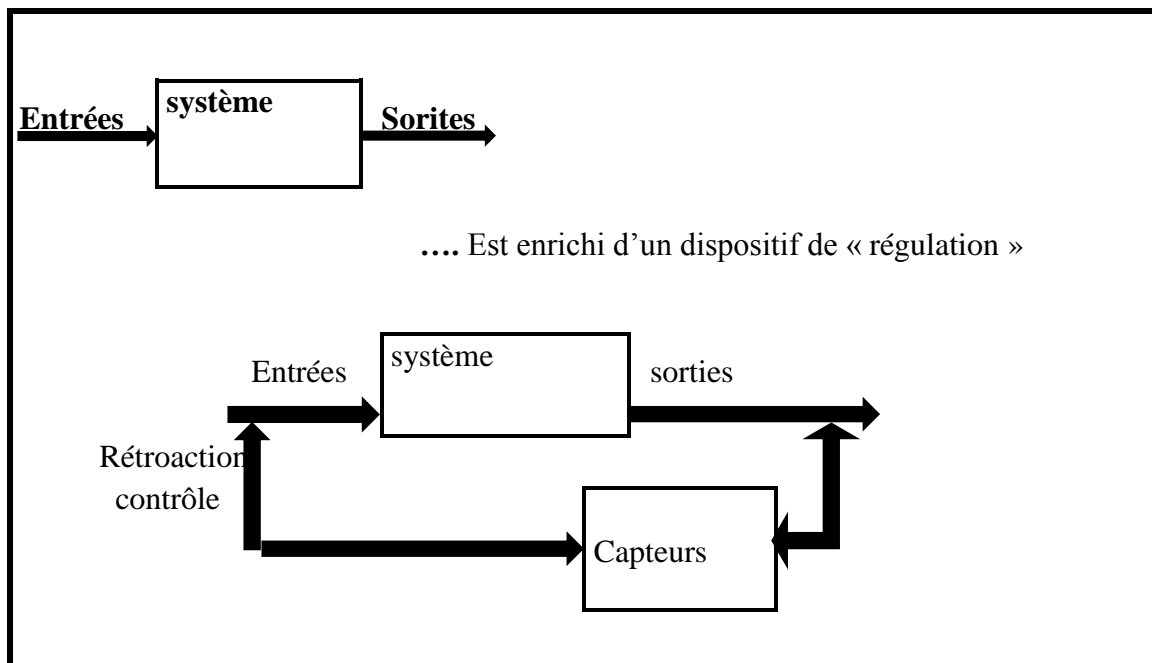
- **Quelque chose (un objet) :** un objet réalisable appartenant au monde réel, et non à une idée.
- **Qui dans quelque chose (son environnement) :** L'interaction entre le système et son environnement constitue également un facteur dont on peut tirer de nombreuses conséquences en matière de gestion des organisations. L'organisation est vue comme un système en interaction avec un environnement, composé lui-même de nombreux autres systèmes.
- **Pour quelque chose (sa finalité) :** L'organisation, en tant que système, poursuit un but. Elle recherche soit un profit à répartir à ses actionnaires, soit un service à rendre à la collectivité ou à un groupe d'ayants droit. Cette caractéristique est très

² GILLET, (M) et GILLET, (P) : *SIRH : Système d'information des ressources humaines*, DUNOD , paris,2010, Pp. 10 ,11 .

importante, car il faut être conscient de ce qu'est le but de l'organisation et il faut un minimum de consensus sur celui-ci.

- **Fait quelque chose (son activité)** : Pour atteindre le but, il faut mener une activité, créatrice de valeur ajoutée. Cette activité est menée que par les différents acteurs de l'organisation. Cela redonne toute sa place à l'humain, qui est le seul facteur de création de valeur.
- **Par quelque chose (sa structure)** : Pour que l'homme soit performant, il faut structurer les actions des acteurs et faire circuler les flux nécessaires à ces actions.

Figure N° I-01 : Modèle d'un système



Source : PASCAL (Vidal) et VINCET (petit) et autres : *systèmes d'informations organisationnels*, Pearson Education 2009, France, p.08

1.2 les composantes d'un système :

Etant un processus de transformations des ressources en produits finals, un système possède les trois composantes suivantes :

- **Les entrées** : ce sont les éléments rassemblés en vue d'une introduction dans le système où ils seront traités (les matières premières, l'énergie.....).
- **Le traitement** : c'est le processus permettant la conversion des ressources en résultat (les calculs mathématiques).

- **Les sorties** : il s'agit des éléments résultant du processus de transformation (les produits finis, les rapports présentés aux dirigeants).

Tout système muni des deux composantes suivantes, en plus de celle citées précédemment :

- **La rétroaction** : représente les données relatives au rendement du système.
- **Le contrôle** : est une fonction d'ajustement des entrées et du traitement afin d'aboutir aux résultats désirés. Il s'agit de surveiller et d'évaluer la rétroaction dans le cadre d'une vérification du système d'information quant à l'objectif déterminé.

1.3 Les caractéristiques d'un système :

Tout système possède les traits suivants :

- **Ses éléments** : les composants formant des sous-systèmes.
- **Ses frontières** : les barrières ou les limites qui séparent de son environnement.
- **Son réseau d'interaction** : où on retrouve deux catégories d'échange : les relations entre les éléments du système ainsi que les relations entre le système et son environnement.
- **Son état** : la situation de ses éléments à un moment donné.
- **Sa variété** : l'ensemble des états possibles.

2. Qu'est-ce qu'une information ?

2.1 Définition de l'information :

Selon LAUDON K. et LAUDON L., « le terme information recouvre les données qui sont présentées sous une forme utile et utilisable par les personnes »¹

Pour Jean-Luc CHARRON et Sabine SEPARI l'information est : « tout élément susceptible de diminuer l'incertitude ² ». Les informations nous permettent donc de compléter nos connaissances sur des événements, des personnes ou des objets. Elles peuvent exister sous plusieurs formes : écrites, picturales, orales ou sonores voire tactiles ou olfactives. En informatique, cette information est également appelée « donnée ». Elle va être conservée, traitée ou transmise à l'aide d'un support.

¹ LAUDON, (K) et LAUDON (J) : *Management des systèmes d'information*, 11^e édition, PEARSON, 2010, p. 19.

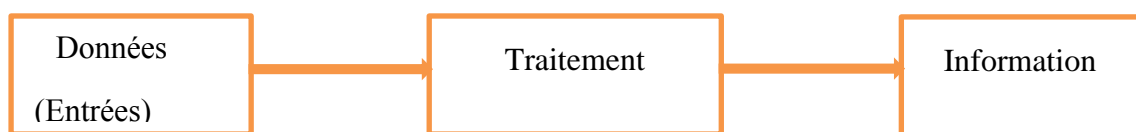
² CHARRON (Jean-Luc) et SEPARI (Sabine) : *Organisation et gestion de l'entreprise*, édition DUNOD, France, 2001, P.308.

- ***Pour qu'une information soit fonctionnelle, il faut qu'elle soit utilisable et de qualité.***
- L'information constitue la matière première de toute décision et le fondement de tous les systèmes de gestion. De ce fait, elle est une donnée stratégique que l'entreprise doit organiser et gérer. La pertinence des décisions, en particulier celles relatives à la politique générale de l'entreprise, les performances et l'efficacité globale dépendent alors de la capacité de l'entreprise à construire des systèmes d'information et de communication appropriés, aussi bien en interne qu'en externe, avec les acteurs de son environnement.¹

Pour s'en assurer, elle doit remplir trois conditions²: la dimension temporelle, le contenu et la forme.

- ✓ ***La dimension temporelle*** : l'information doit être régulièrement mise à jour et surtout être accessible et disponible à tout moment.
- ✓ ***Le contenu*** : l'information doit être fiable, exacte et précise. Elle doit provenir de sources sûres et vérifiées. Elle doit aussi être pertinente, adaptée et utile.
- ✓ ***La forme*** : L'information doit être claire. Son organisation doit permettre sa bonne compréhension. Cette condition a été facilitée grâce aux nouvelles technologies de l'information en permettant de les présenter sous des formes et supports variés.

Figure N°I-02 : transformation de l'information



Sources : élaborer par nous même

2.2 Caractéristiques de l'information :³

La prise d'une bonne décision est liée aux bonnes informations. Ces dernières sont caractérisées par :

¹ CHARPENTIER,(P) : *Organisation et gestion de l'entreprise*, NATHAN, France, p.131.

² O'BRIEN,(J), *Les systèmes d'information de gestion*.

³ LAICHI, (Ahmed Lamine) : *La contribution du système d'information dans la performance de distribution des produits pétroliers GPL*, Mémoire de fin de cycle pour de l'obtention du diplôme de Master En Sciences Commerciales, Ecole des Hautes Etudes Commercial, 2015, p .43,44.

- ❖ **Objective** : c'est une information écartée de tout sentiment de l'observateur, elle décrit objectivement la situation observée.
- ❖ **Pertinente** : elle doit correspondre aux besoins de l'utilisateur, en se rapportant à la question posée.
- ❖ **La précision** : La précision peut être souvent obtenue au détriment de la rapidité. Elle peut être autant précise que possible si les besoins ont été exactement définis. Par exemple, préciser ce qu'on veut obtenir comme information (le nombre d'heures de travail, stagiaires les contrats temporaires) ou par exemple, à quel moment on veut l'obtenir (fin du mois, par trimestre...).
- ❖ **L'utilité et l'intérêt** : les informations recueillies sont exploitables et elles permettent de contribuer à résoudre un ou plusieurs problèmes.
- ❖ **Fiabilité** : Pour être fiable, une information doit être précise le plus près possible de l'élément qui la génère. Il est important également de s'approvisionner toujours de la même source afin d'éliminer les différences d'appréciation des faiseurs de données.
- ❖ **Rapidité** : Le gestionnaire a besoin d'être informé rapidement, car il devra "rectifier le tir" dès que possible, s'il veut espérer une certaine efficacité. Une décision prise trop tard peut être prise à contretemps et avoir l'effet inverse de celui espéré.
- ❖ **Coût** : Ce sera la résultante des caractéristiques précédentes. Car une information précise, fiable et rapide coûtera cher. Une information inutile sera toujours trop chère. Il convient donc, de faire le choix qui sera le meilleur compromis entre précision, fiabilité et rapidité d'accès.
- ❖ **La confidentialité** : ça veut dire qu'elle ne doit être accessible qu'aux personnes autorisées.

2.3 Typologie de l'information :

Dans l'organisation, les informations à manipuler sont nombreuses et diversifiées par leur :

- **Nature** : informations commerciales, financières, sociales, techniques,ect.
- **Objet** : information sur l'organisation interne et sur toutes les relations avec l'environnement externe.
- **Forme** : écrite, orale chiffrée.....
- **Support** : papier, disquette, affiche....

2.4 Les sources d'information :

- **Les sources internes** :

Sont des informations qui produites et existantes au sein de l'entreprise (par exemple les carnets de commande, les rapports d'activité, le fichier client...)

➤ **Les sources externes :**

Sont l'ensemble des informations produites en dehors de l'entreprise.

➤ **Les informations primaires :**

Informations créées par une étude de marché, pour un propos spécifique, et recueillies directement sur le terrain.

➤ **Les informations secondaires :**

Informations déjà collectées pour des raisons diverses, qui sont disponibles gratuitement ou contre rémunération, et qu'une étude de marché va chercher à exploiter.

2.5 Rôles de l'information :

L'information constitue une base indispensable à l'ouverture et à l'évolution de toute organisation. Elle permet de :

- Prendre connaissance de l'environnement de l'organisation et de sa situation interne ;
- Contrôler, évaluer, réguler et communiquer avec l'extérieure ;
- Réduire l'incertitude dans la prise de décision ;
- Aider l'organisation dans la mise en œuvre de sa stratégie à court et moyen terme ainsi que dans l'élaboration de ses prévisions à long terme ;
- Influencer le comportement des agents de l'organisation conformément aux objectifs fixés et aussi au comportement des agents externes ;
- Permettre à l'organisation d'acquérir un avantage comparatif à ses concurrents ;

L'information est un vecteur de cohérence et de coordination entre les agents d'une organisation.

3. Définitions du système d'information :

Robert REIX définit les SI comme suit : « *Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures... permettant*

d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons...) dans et entre des organisations. »

« Le système d'information de l'entreprise est la partie du réel constituée d'informations organisées, d'évènements ayant un effet sur ces informations, et d'acteurs qui agissent sur ces informations ou à partir de ces informations, selon des processus visant une finalité de gestion et utilisant les technologies de l'information. »¹

La définition de LAUDON K. et LAUDON L. du système d'information est la suivante : *« un système d'information est un ensemble de composantes inter reliées qui recueillent de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein de l'organisation »²*

Un système d'information ne doit pas être confondu avec un système informatique qui lui est composé d'ordinateurs, de programmes, de logiciels au sein d'une entreprise. La mission du système d'information est de gérer les informations opérationnelles et décisionnelles et donc de faciliter l'échange de ces informations entre les différents acteurs de l'entreprise. Il véhicule l'information au sein des organismes.

Donc le SI est le centre nerveux des entreprises.

3.1 L'évolution des systèmes d'information :³

Les vagues technologiques qui se sont succédé au cours de ces trente dernières années ont joué un rôle déterminant dans l'amélioration des systèmes d'information.

Après les grands systèmes centralisés qui ont fait d'IBM un leader dès les années 1960, sont apparus les systèmes « client serveurs ». Ceux-ci laissent davantage d'autonomie aux utilisateurs finaux connectés à des serveurs via leur PC, véritable révolution des années 1980.

Dans les années 1990, les progiciels de gestion intégrés construits sur des bases de données relationnelles ont été adoptés par une majorité de grandes entreprises. Ces produits logiciels

¹ REIX, (Robert) et autres : *système d'information et management des organisations*, 6^{ème} Edition Vuibert, p.03

² LAUDON (K) et LAUDON(L) : *op.cit.*, p.18.

³ CHRISTOPHE, (Brasseur) : *Data management*, édition LAVOISIER, Paris, 2005, P.21,22.

préfabriqués appelés aussi ERP (Entreprise Resource Planning) permettent de gérer toutes les fonctions de l'entreprise en assurant une parfaite intégration entre elles.

La fin des années 1990 est marquée par la révolution internet. De la bulle financière ne doivent pas masquer l'énorme bouleversement et la tendance de fond apportée par le net : partage et diffusion mondiale de l'information, explosion du commerce électronique.

Aujourd'hui la technologie sans fil c'est-à-dire le Wifi (Wireless Fidelity) est prometteuse, car elle permet l'accès et l'échange de données sans la contrainte d'un poste fixe ou de câbles.

3.2 Le système d'information regroupe différentes ressources :¹

Personnes : il n'y a pas de système d'information sans personnes, sans acteurs : ce sont soit des utilisateurs du système, employés, cadres qui, pour la réalisation de leurs tâches, utilisent l'information produite par le système et ses possibilités d'automatisation ou qui alimentent le système en données nouvelles..., soit des spécialistes de la construction des systèmes d'information (analystes, programmeurs...) dont le travail consiste à concevoir, développer, implanter les bases technologiques du système et assurer son fonctionnement.

Matériels : le système d'information repose, dans la plupart des cas, sur des technologies numériques de l'information (réseaux, ordinateurs et unités périphériques, stations de travail...). On notera cependant que la définition de la notion de système d'information n'implique pas obligatoirement le recours à de telles technologies et que, conceptuellement, un SI ne se confond pas avec un système informatique et ne réduit pas à lui.

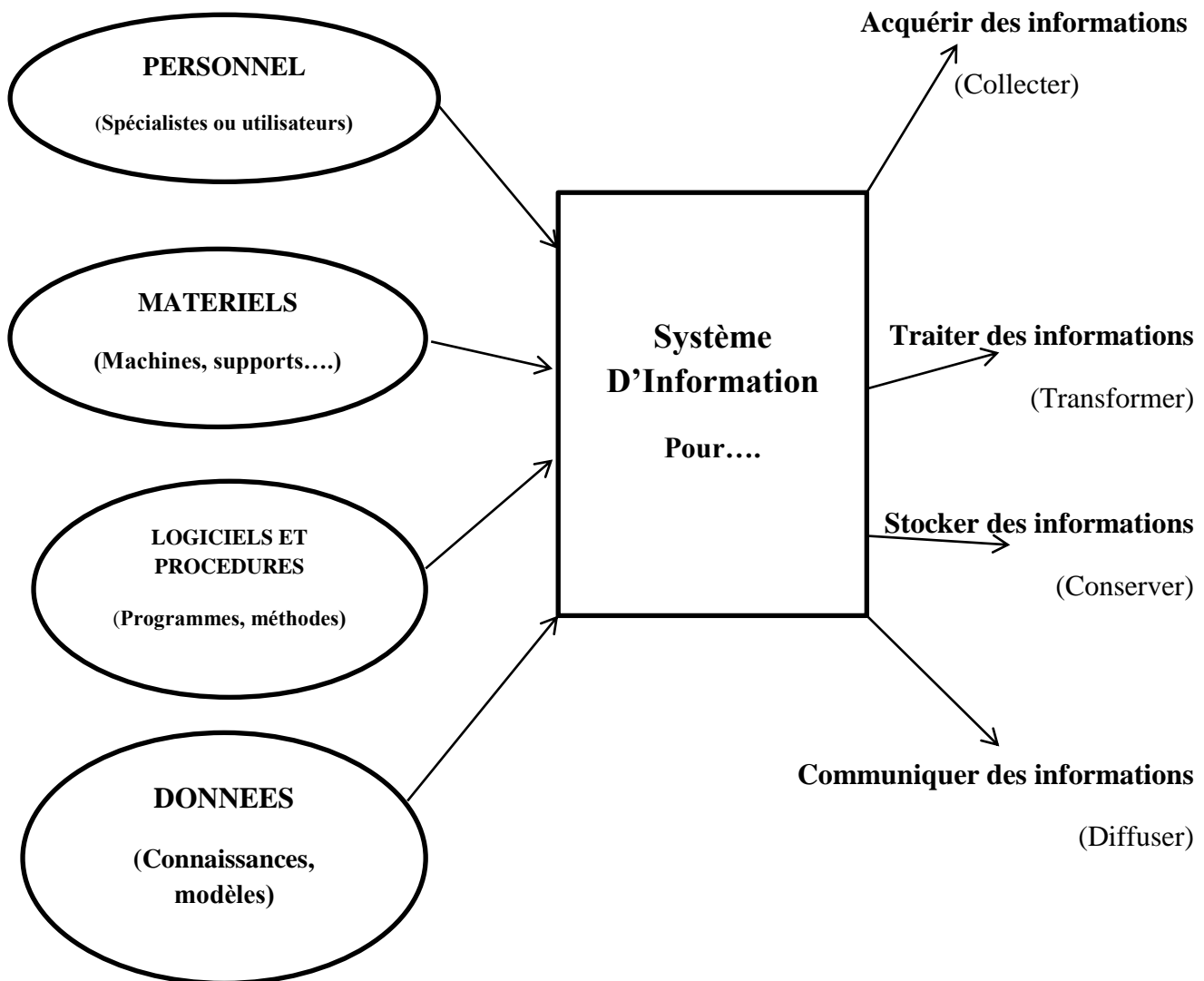
Logiciels et procédures : le SI repose sur l'utilisation d'ordinateurs, c'est-à-dire des programmes enregistrés qui commandent le fonctionnement automatisé des machines.

Données : sous des formes variées (chiffre, texte, images, son....) ces ressources essentielles matérialisent l'information détenue par l'organisation.

Ces données constituent la matière première des traitements ; elles concrétisent des connaissances de l'organisation et sont un véritable actif, indispensable à son fonctionnement (pensez à l'importance du fichier client pour la plupart des entreprises).

¹ REIX, (Robert) : op.cit., pp.04-06

Figure N° I-03 : les ressources de SI



Source : *ibid.*, p.5.

3.3 Le rôle d'un système d'information :¹

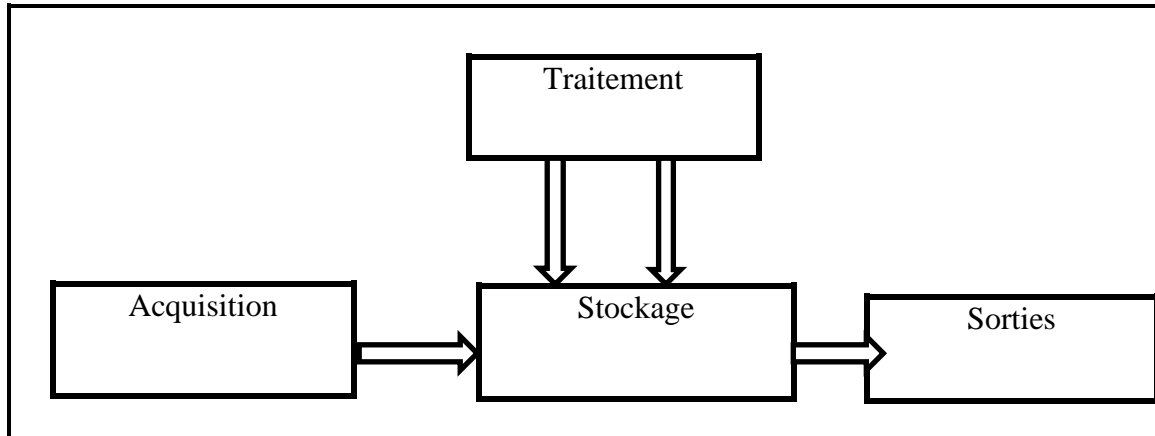
On distingue deux rôles qui peuvent être joués par le système d'information dans l'entreprise.

3.3.1 Rôles fondamentaux :

¹ PASCAL (Vidal), VINCET (petit) et autres, *systèmes d'informations organisationnels*, Pearson Education 2009, France, pp. 34-37.

Les rôles fondamentaux sont : l'acquisition, le stockage, le traitement, et la sortie de l'information.

Figure N° I-04: les fondamentaux de SI



Source : PASCAL (Vidal), VINCET (petit) et autres, systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education 2009, France, p. 34

3.3.1.1 L'acquisition (input) :

C'est le processus par lequel le système d'information collecte l'information. Il peut prendre des formes différenciées :

L'organisation de ce processus dépend de l'ampleur et du degré d'automatisation ou de sophistication du système d'information. L'évolution technologique influence de façon importante les modes de saisie de l'information.

Tableau N° I-01 : Types d'informations collectées

Type d'information collectée	Exemples
Ecrite	Bon de commande Signature d'un ticket d'enregistrement d'une carte de crédit
Orale	Enquête sur le terrain Coup de téléphone vers un centre d'appels
Directe	Saisie directe des horaires lors de la recherche d'un billet d'avion Mise à jour d'une carte vitale
Mixte	Système à reconnaissance vocale Ecrans tactiles

Source : ibid., p.35.

3.3.1.2 Le stockage :

C'est le processus par lequel le système d'information conserve l'information collectée.

A ce propos, on note que la diminution du coût et du volume de stockage de l'information a permis une explosion des capacités de stockage. De même, l'évolution parallèle du marketing vers le (one to one) réclame toujours plus d'informations concernant le client comme individu.

3.3.1.3 Le traitement :

C'est le processus à l'aide duquel l'information collectée par le système est traitée et transformée en une nouvelle information, pour qu'elle soit exploitable.

Le traitement est une tâche recouvrant de multiples facettes : calcul, comparaison, transformation, etc.

On définit souvent le traitement comme le processus par lequel une donnée (en entrée) se transforme en information (en sortie). Par-là, on assimile le système d'information à un système de production qui va transformer une matière première (la donnée) en produit fini (l'information).

3.3.1.4 La sortie :

C'est la mise à la disposition auprès de l'utilisateur final des informations traitées. Cette « restitution » prend des modalités tout à fait comparables aux entrées évoquées précédemment. Elle peut être écrite (rapports financiers, compte-rendu de réunion), orale (réponses automatiques des systèmes vocaux), ou directe (sorties sur écran, modèles).

Tableau N° I-02 : type de sortie

Type de Sortie	Exemples
Ecrite	Rapports financiers Comptes rendus de réunion
Orale	Réponse automatiques des systèmes vocaux
Directe	Sorties sur écran Modèles

Source :ibid. , p.38

3.3.2 Rôles généraux : ¹

Les systèmes d'information jouent plusieurs rôles possibles, notamment dans le cadre des processus de décision :

- Informer la décision, en apportant au décideur les informations qui vont l'aider à décider ;
- Enrichir la décision, c'est-à-dire lui fournir les outils nécessaires pour construire et prendre cette décision ;
- Contribuer à la création de valeur ajoutée, le management des systèmes d'information doit devenir un atout concurrentiel, les systèmes d'information constituent à la fois une source de réduction des coûts et un levier sur les ventes.

En générale le rôle de système d'information consiste dans :

- ❖ La matérialisation de l'information, c'est-à-dire être capable d'interpréter toute information importante ;
- ❖ La disposition en temps réel de ces informations afin de réagir en temps utile.

3.4 Caractéristiques et les types et du SI :

3.4.1 Caractéristiques SI ²:

La structure des informations présentée ci-dessus se compose de plusieurs axes :

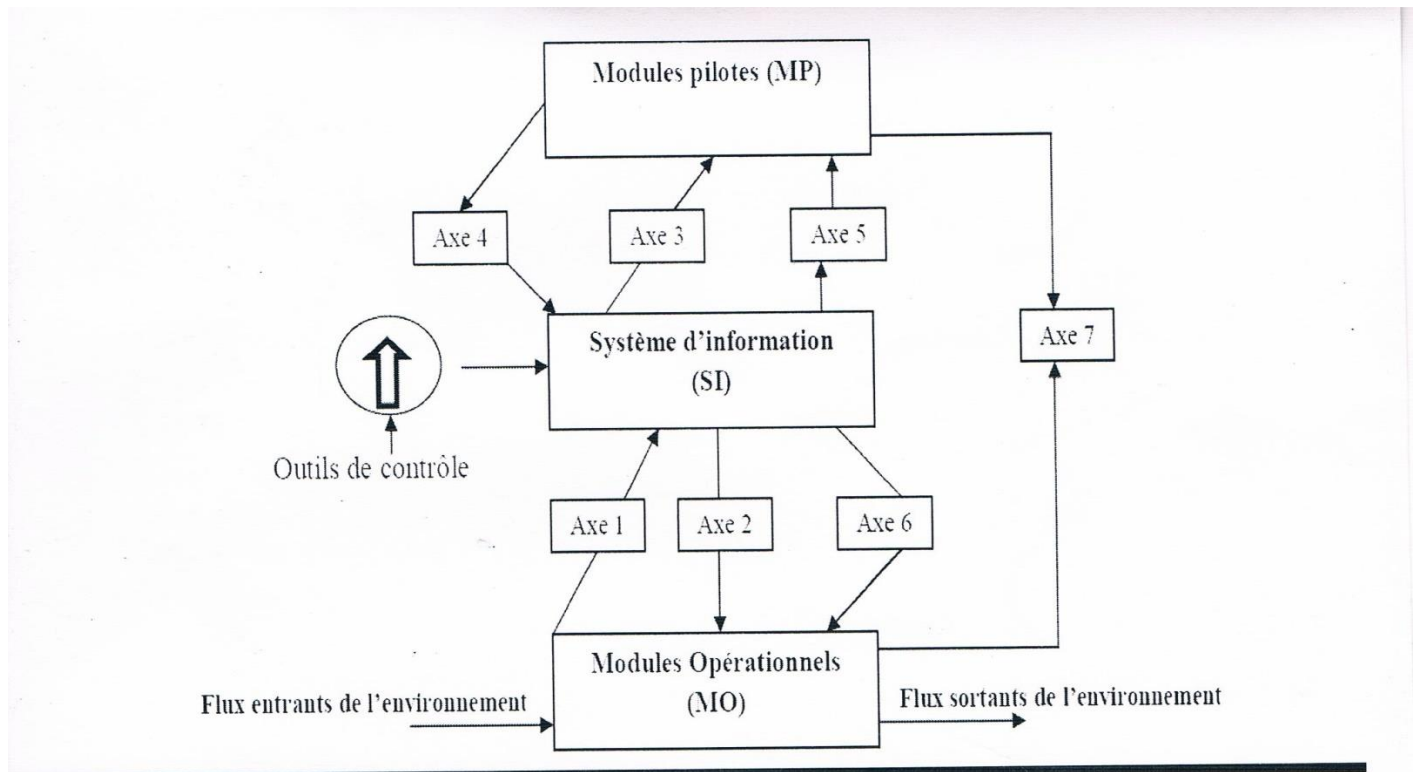
- Les informations représentations des flux manipulés par les modules opérationnels qui correspondent aux données réelles ;
- Les informations traitements des flux par les applications opérationnelles ;
- Les informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique et l'angle de vue du destinataire du résultat ;
- Les informations concernant les objectifs assignés lors de la démarche budgétaire, ou informations prévisionnelles,
- Les informations concernant les décisions prises par les modules pilotes,
- Les informations expression des décisions prises par les modules pilotes, afin de permettre les actions correspondantes ;

¹ BATOUCHE, (Azzedine) : *L'IMPACT DE SYSTEME D'INFORMATION MARKETING SUR LA PERFORMANCE COMMERCIALE*, Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences commerciales, Ecole des hautes études commercial, Septembre 2015,P 20.

² GILLET, (M), GILLET, (P), op.cit. pp.28-31.

- Les informations informelles on intégrables dans le système d'information.

Figure N° I-05 : Structure standard de tout système d'information



Source :ibid. p.28

- a) **Axe 1 : informations représentations des flux manipulés par les modules opérationnels, qui correspondent aux données réelles**

Les modules opérationnels (MO) doivent collecter les flux d'informations pour les entrer dans le système d'information et cela à travers transformation des différents flux entrants, Les MO auront donc pour objectif de permettre au SI l'acquisition immédiate et complète de ces flux.

- b) **Axe 2 : informations traitements des flux : applications opérationnelles**

Le système d'information va permettre de traiter les flux d'informations volumineux et répétitifs, qui sont liés à la transformation des flux entrants en flux sortants par les modules opérationnels.

- c) **Axe 3 : informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique et l'angle de vue du destinataire**

Le système d'information va également permettre de diffuser auprès des décideurs des informations pertinentes, avec un délai suffisamment bref et sans déformation.

Cette partie du système d'information constituera les applications décisionnelles du système informatique de gestion

d) Axe 4 : informations concernant les objectifs assignés lors de la démarche budgétaire

Le module pilote pourra également fixer des objectifs, qui seront mémorisés et contrôlés par le système d'information. La démarche budgétaire doit avoir pour mission de définir les objectifs à atteindre et de les décomposer au niveau de responsabilité de chacun.

e) Axe 5 : informations concernant les décisions prises par les modules pilotes

Les modules pilotes vont pouvoir prendre des décisions, en s'appuyant sur les informations qui leur sont fournies par les outils d'aide à la décision. Prendre une décision ne suffit pas. Ce qui est plus difficile c'est d'obtenir sa transformation en action. Pour que cela soit possible, il faut que les acteurs opérationnels, qui vont transformer la décision en action soient informés de la décision. Il faut donc pouvoir intégrer la décision dans le système d'information.

f) Axe 6 : informations expression des décisions prises par les modules pilotes

Le système d'information doit permettre de transformer les décisions globales en informations opérationnelles adéquates pour l'action. Les décisions globales prises par la hiérarchie doivent être détaillées et traduites par rapport aux conséquences qu'elles entraînent pour chaque module opérationnel.

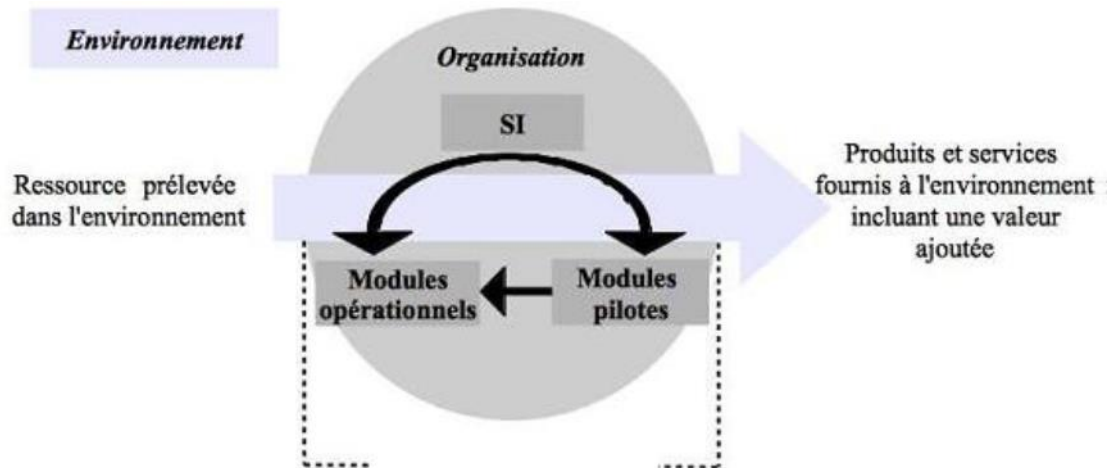
g) Axe 7 : informations informelles non intégrables dans le système d'information

Certaines informations ont, par nature, un caractère informel et s'appuient sur des relations interpersonnelles, qui rendent impossible, et même non souhaitable, l'intervention du système d'information dans leur circulation. Elles doivent conserver leur caractère de subjectivité.

3.4.2 Un système composé de trois types d'éléments :¹

Figure N° I-06 : processus de transformation de flux d'entrée et de sortie avec la création de la valeur ajoutée.

Le fonctionnement de SI



Source : *ibid.*, p.16.

3.4.2.1 Des modules opérationnels (MO) :

- L'organisation doit trouver les ressources de toutes natures qui feront l'objet des processus de transformations par les modules opérationnels à l'extérieur c'est-à-dire auprès d'autres systèmes de son environnement.
- L'activité qui caractérise l'organisation dans sa recherche pour atteindre son but, consiste donc en un processus de transformation des flux entrants et flux sortants. De la même manière qu'elle trouve ses ressources dans son environnement, elle produit un résultat qui est destiné à celui-ci.
- Les modules opérationnels sont donc au contact permanent des acteurs de l'environnement parallèlement à leurs opérations de transformation des flux, ils collectent les données sur les conditions d'obtention des flux entrants et sur la perception de flux sortants par l'environnement. Les modules opérationnels ont donc deux fonctions également fondamentales pour la vie de l'organisation :
 - la création de valeur dans le cadre de l'activité qui va permettre d'atteindre le but.

¹Ibid., pp.16-18

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

- La prise en compte, complète et efficace de ces deux aspects de leur activité est essentielle pour atteindre le but de l'organisation.

3.4.2.2 Des modules pilotes (MP) :

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

3.4.2.3 Le système d'information (SI) :

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

« Le système d'information est donc un des trois types d'éléments composant tout système. Ce concept n'est donc pas lié a priori aux outils informatiques. Il est fondamental dans une organisation qui est un système vivant donc à complexité croissante. En effet, c'est sur lui que repose la maîtrise de l'entropie qui par un effet dialectique peut stopper le développement de l'organisation et si elle se poursuit, entraîner sa disparition ».

Section 02 : le SI dans l'entreprise

1. Le système d'information de l'entreprise :

1.1 Définition :

L'entreprise moderne en tant que système :

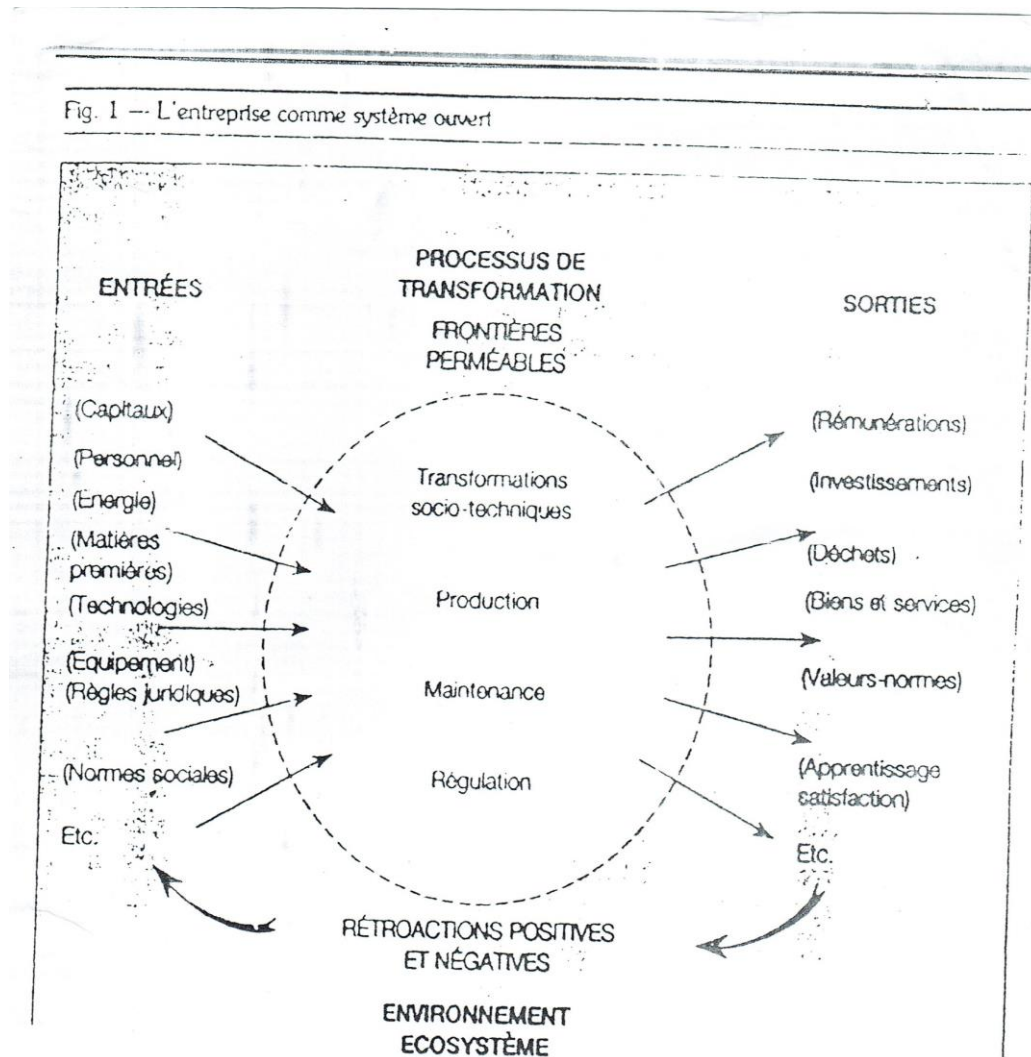
Afin d'éclairer le concept d'entreprise moderne, nous tenterons de la définir comme suit :

L'entreprise est un système ouvert en interaction avec son environnement interne et externe, ces interactions se caractérisent par trois éléments à savoir les entrées (input), les sorties (output) et la régulation et le pilotage.

La notion du système devient de plus en plus déterminante car l'entreprise ne cesse de produire des interactions dans tous les sens de transformation, de prise de décision....

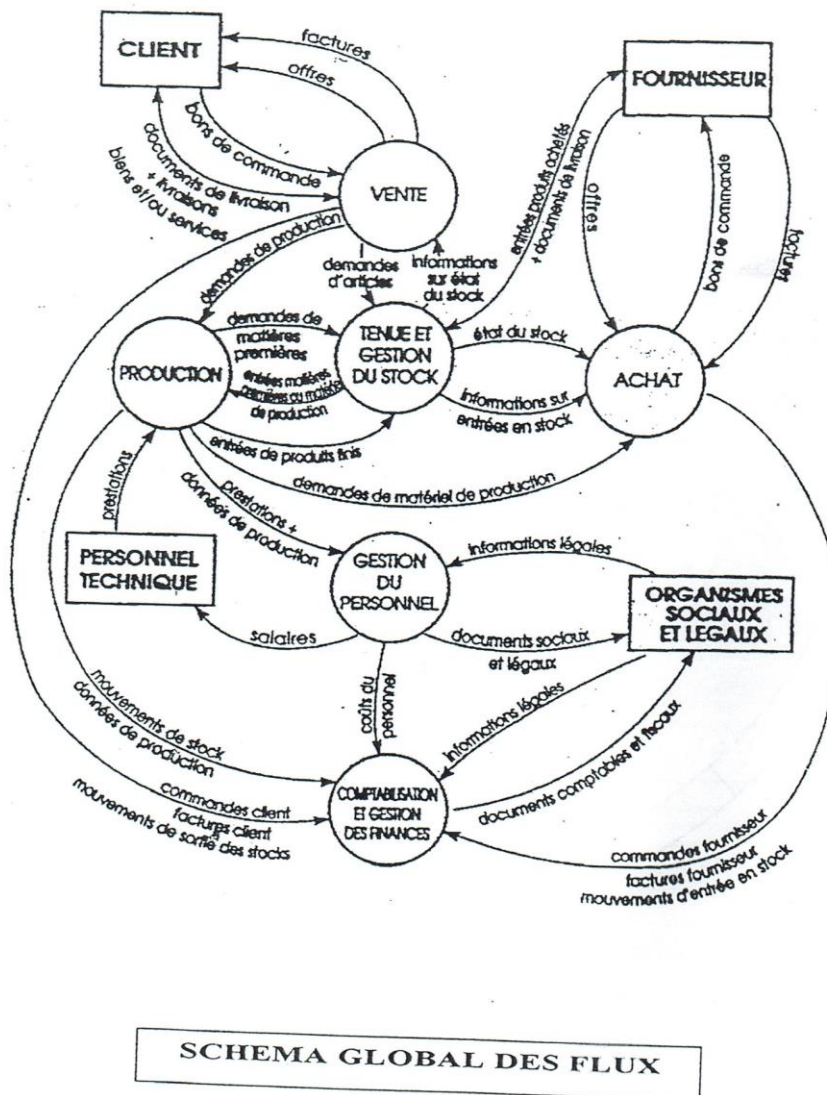
Les managers doivent s'y adapter aux impératifs de l'évolution de l'environnement dans tous les domaines.

Figure N° I-06 :l'entreprise comme système ouvert



Source :(BONAMI),(B) :Approche systémique, organisation et management, édition DE Boeck, Bruxelles 1993,PP.15-31

Demeure un ses complémentaire car il ne permet de situer les mécanismes régissant l'ensemble des systèmes d'information et des sous-systèmes composants la gestion des flux relatif aux processus décisionnels de l'entreprise.

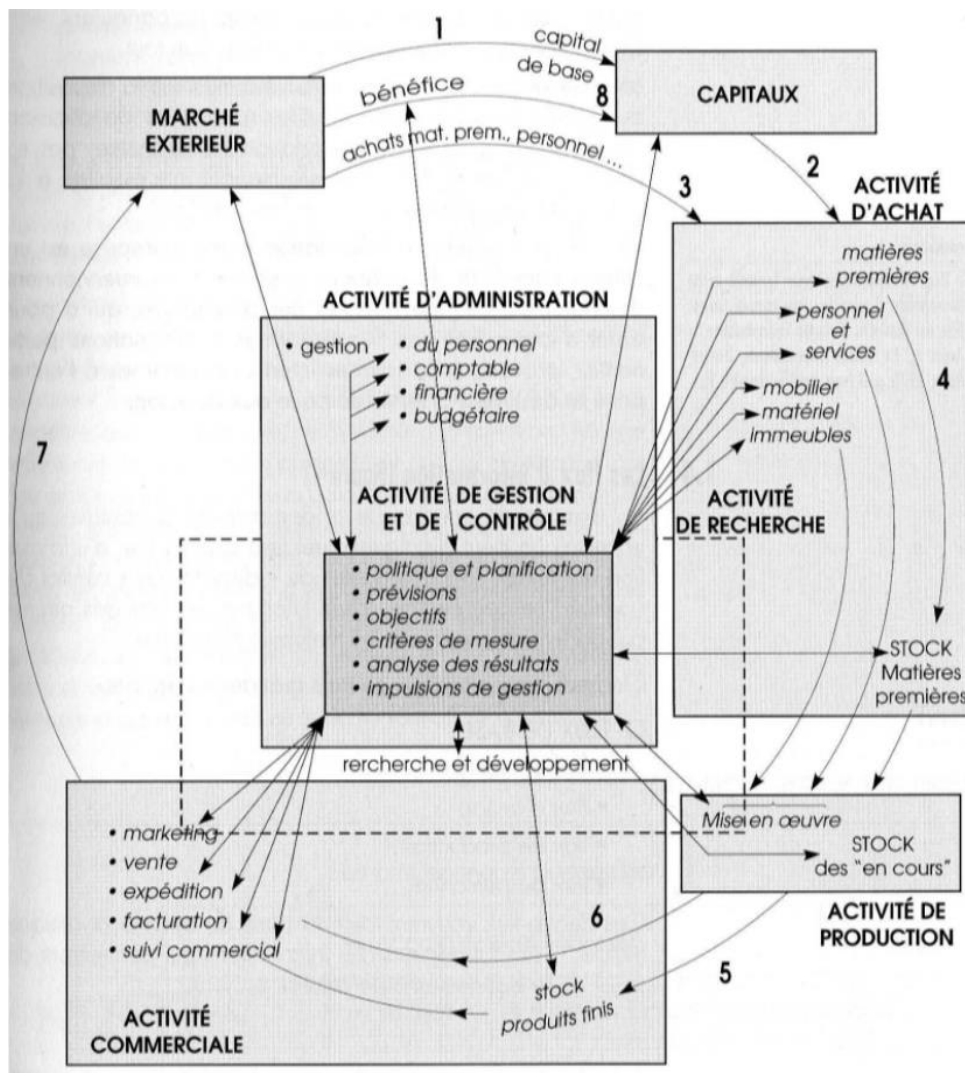


Le système d'information oblige aujourd'hui l'entreprise à conduire les RH et les affaires devant les impératifs de ce nouveau cycle de plus en plus complexe.

Les systèmes d'information permet à l'entreprise de prendre en tenté il s'agit de temps réel, une organisation efficace, un management de proximité démente ainsi des réponses adapté aux impératifs de l'évolution de l'environnement.

La notion de réseaux de connaissance, de compétence, de savoir conditionnement aujourd'hui la dynamique de la recherche de la performance de l'entreprise moderne, cette dernière ne survivre en qu'avait que la politique d'écoute attentive, permanente aux exigences de son environnement externe et interne.

Figure N° I-08: Représentation schématisée d'un système d'information d'une entreprise



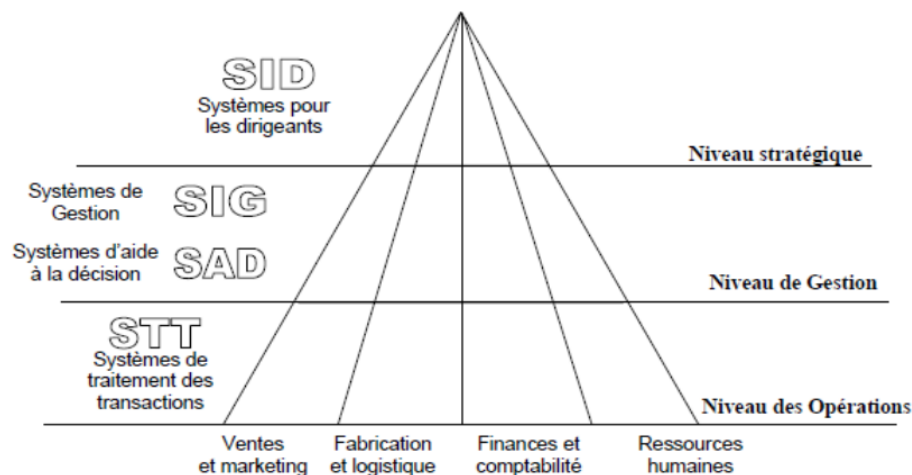
Source : Hugues, (Angot) : système d'information de l'entreprise, 4^e édition BOECK, 2002, P. 19

1.2 Les objectifs du système d'information:

Le SI est une fonction ressource pour l'entreprise dans son ensemble, dans cette optique systémique, nous pouvons représenter le système d'information par cinq objectifs majeurs au service du système opérationnel, de gestion et décisionnel d'une entreprise. « La mise en place d'un outil informatique vise à produire, tracer, lire, coordonner et communiquer l'activité de l'entreprise pour améliorer la performance de ses processus». ¹

2. Les quatre principaux types de systèmes d'information dans l'organisation²

Figure N° I-09 :les types de SI



Source : LAUDON (K), LAUDON (J), op.cit., P.47.

2.1 Systèmes de traitement des transactions (STT) :

Systèmes de base qui soutiennent le niveau des opérations, Systèmes informatisés qui exécutent et enregistrent les transactions quotidiennes et courantes nécessaires aux affaires de l'organisation.

Les transactions sont des événements qui se produisent dans le cadre des activités commerciales de base, telles les ventes, les achats, les dépôts, les retraits, les remboursements et les paiements....etc.

2.2 Systèmes d'information de gestion (SIG) :

¹ AUTISSIER (D) et DELAYE (V), « Mesurer la performance d'un système d'information », Eyrolles, éditions d'organisation, Paris, 2008, p.61.

² Ibid., pp. 47-51.

Ce système orientés presque exclusivement vers les événements internes de l'entreprise, les systèmes d'information de gestion (SIG), fournissent aux gestionnaires des indicateurs et des rapports à court terme ainsi que sur les périodes antérieures, les systèmes d'information de gestion (SIG) visent à simplifier la gestion d'une entreprise (son administration, sa facturation, sa comptabilité...) par l'outil informatique.

Les SIG sont conçus dans le but de fournir aux gestionnaires l'information et l'appui dont ils ont besoin dans la prise de décision.

Ils soutiennent la gestion de l'organisation par le biais des informations tirés des rapports ou, dans certains cas, par l'accès en ligneaux dossiers sur le rendement récent et sur les données passées de l'organisation.

Généralement, ce type de système se base exclusivement sur les événements externes et ont pour rôle de soutenir principalement les fonctions de planification, de contrôle et de prise de décision.

2.3 Systèmes d'aide à la décision (SAD) :

Un système d'aide à la décision soutient la gestion de l'organisation et fournit un soutien interactif aux gestionnaires au cours du processus décisionnels. Du fait, l'utilisateur peut modifier ses hypothèses, poser de nouvelles questions et entrer de nouvelles données.

Les SAD utilisent des modèles analytiques, des bases de données spécialisées, les idées et le jugement du décideurs et un processus informatisé de modélisation interactive afin de permettre aux gestionnaires de prendre des décisions qu'elles soient semi-structurées ou non structurées.

Les SAD incluent des logiciels conviviaux et permettent aux utilisateurs d'y travailler directement, d'explorer les différentes possibilités et d'obtenir des réponses provisoires à ses hypothèses.

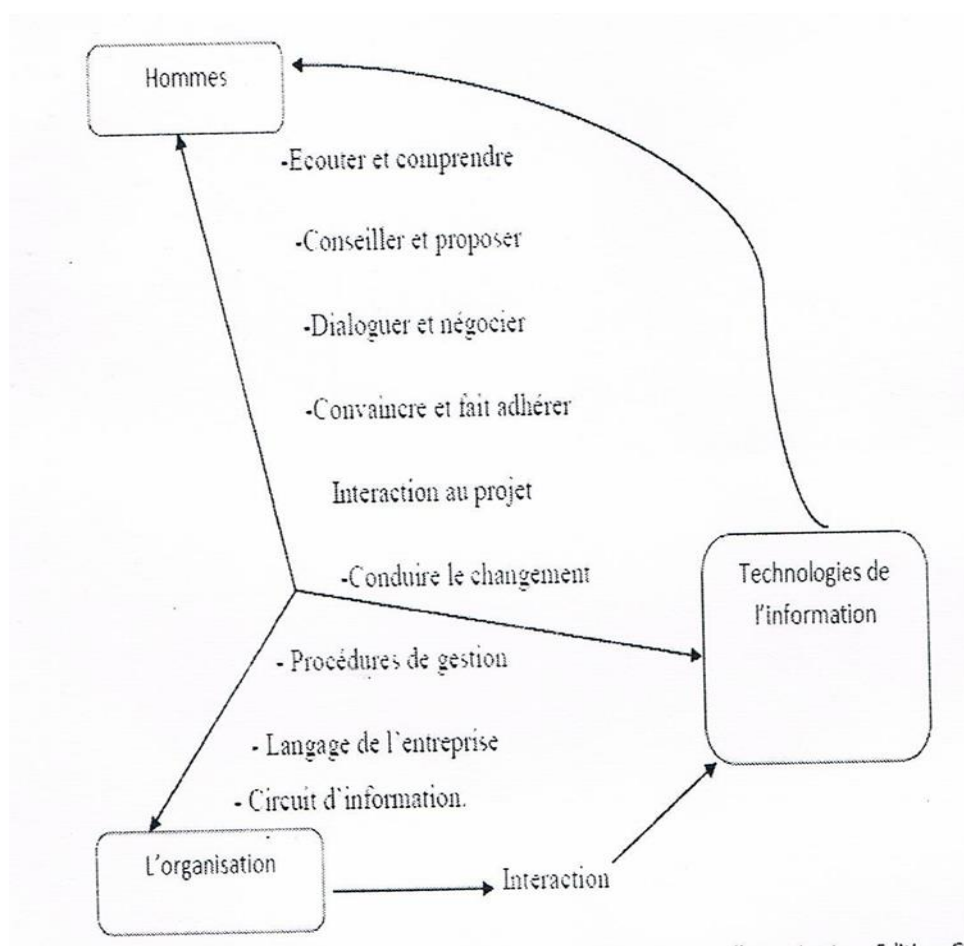
2.4 Système d'information pour dirigeants (SID) :

Les SID sont des systèmes qui soutiennent la stratégie de l'organisation et facilitent la prise de décision non structurée. Au lieu de fournir une application fixe ou une fonction précise, ils créent un environnement de calcul et de communication général. Ce type de système intègre des données liées aux événements externes(nouvelles lois fiscales, nouveaux concurrents,...) et puise de l'information résumée à partir des systèmes d'information de gestion (SIG) et ceux d'aide à la décision(SAD).

Les SID doivent être faciles à utiliser et à comprendre pour permettre aux membres de la haute direction l'accès rapide et immédiat aux informations choisies selon des facteurs critiques pour le succès de l'entreprise, soit les facteurs clés indispensables à l'accomplissement des objectifs stratégiques (efforts de promotion des ventes et la combinaison optimale des produits pour une chaîne de magasins). Pour ce, ces systèmes utilisent fréquemment des graphiques et des outils de communication sophistiqués. Les SID permettent aussi de décrire la situation actuelle et de communiquer les tendances futures des facteurs clés préalablement choisis par le dirigeant.

3. Les dimensions du système d'information de l'entreprise¹ :

Figure N° I-10: les trois dimensions du système d'information de l'entreprise



Source : AUBERT BENOIT, les technologies de l'information et l'organisation, Edition Gaëtan Morin, Montréal, 1997, P. 3.

¹ LAICHI, (Ahmed Lamine) op.cit., pp. 49-50.

3.1 Les hommes :

Les hommes font circuler, traiter et utiliser des informations, donc gérer un système d'information c'est avoir affaire à des hommes, d'où la nécessité de savoir les écouter, les convaincre, les motiver, les faire évoluer, les affronter si nécessaire et négocier de toute façon.

3.2 L'organisation :

C'est la façon dont le travail est reparti en tâche entre les hommes, les caractéristiques des tâches, les dispositifs de contrôle et les règles et les procédures de gestion.

3.3 Les technologies :

Les technologies sont des outils qui permettent l'acquisition, l'exploitation, le stockage et la communication des informations. Ils sont choisis compte tenu d'une étude des besoins des utilisateurs et compte tenu des caractéristiques des informations concernées.

4. Place et rôle du système d'information au sein du système entreprise :¹

a. L'instrument du couplage entre modules opérationnels et les modules pilotes au sein de l'organisation :

L'efficacité de la prise de décision et la rapidité de la réaction aux modifications des conditions de l'environnement dans tous les domaines dépendent de la qualité de ce couplage en terme :

- De rapidité de transmission de l'information.
- De fiabilité des informations transmises, non déformation par des bruits parasites.
- De complétude de l'information. Il ne doit pas y avoir d'omission dans la transmission de données.

¹ GILLET, (M), GILLET, (P), op.cit., p.26,27

- D'adéquation de l'information transmise par rapport aux besoins du destinataire. Chaque destinataire de l'information aura des besoins caractérisés par sa position hiérarchique et son rôle fonctionnel dans l'organisation.

b. La mémoire de l'organisation :

Une entreprise qui perd sa mémoire perd son histoire, son savoir et son savoir-faire. L'amnésie est aussi désastreuse chez un être social que chez un être humain. La créativité permettant de résoudre les problèmes étant fondée sur le raisonnement analogique, il est très important de capitaliser ses connaissances pour accroître son potentiel comme le fait le cerveau humain.

Dans l'organisation comme dans le cerveau humain, la mémorisation de l'information ne sert à rien si on est incapable de la retrouver et de la mobiliser lorsqu'on en a besoin. La disponibilité de l'information est essentielle à la gestion de la connaissance au sein de l'organisation.

c. L'instrument de la mise en forme des données :

Pour que chacun dans l'entreprise possède l'information adéquate au bon moment le système d'information doit non seulement faire circuler les données, mais les mettre en forme, conformément aux besoins de chaque destinataire. L'adéquation de l'information au destinataire doit prendre en compte sa position et son rôle dans l'organisation. Cela permettra à chaque acteur de répondre aux types de questions qu'il rencontre dans l'exercice de son poste de travail au bon moment.

La relation complexe entre information et organisation apparaît donc fondée sur un rapport dialectique. L'information permet d'informer l'organisation progresse et apprend.

On peut conclure que le SI a pour objectifs :¹

- ❖ D'assurer la transmission d'information entre :
 - Le système de pilotage et le système opérant
 - L'organisation et l'environnement extérieur

- ❖ De mettre à la disposition du système de pilotage des information :

¹ TAOURI,(D),BELAID,(M) ;op.cit,p.24.

- Sur l'état de fonctionnement du système opérant afin de prendre les décisions nécessaires pour un meilleur suivi et une meilleure orientation pour son fonctionnement.
 - Sur le fonctionnement global de l'organisation .
- ❖ De mettre à la disposition du système opérant les informations nécessaires de son environnement.

5. Les interactions du système d'information avec l'organisation :

5.1 Les facteurs déterminants du système d'information :¹

Un ensemble de facteurs explique l'évolution actuelle globale des systèmes d'information ainsi que les différences entre entreprises.

5.1.1 Les facteurs environnementaux :

L'environnement technologique, que nous avons analysé dans la première partie de cet ouvrage, joue bien sûr un rôle important. L'avancée des technologies offre en effet de nouvelles opportunités aux entreprises ; encore faut-il que celles-ci répondent à de réels besoins et permettent une création de valeur ajoutée. L'environnement économique actuel se caractérise par de nouvelles règles de compétition : marché mondial, organisation des entreprises en réseau avec leurs clients et fournisseurs, création de nouveaux services à valeur ajoutée, notamment via le Web. Cet environnement implique notamment un accroissement des capacités de communication des entreprises et explique l'accent mis sur les réseaux et sur la mise à disposition à distance des applications.

5.1.2 Les facteurs internes à l'entreprise :

La taille de l'organisation est évidemment un premier facteur déterminant, qui va conduire à privilégier certains aspects dans les choix de système d'information. Les PME privilégient en général les solutions simples et standardisées : plusieurs éditeurs proposent ainsi une gamme de progiciels assurant les fonctions de base (comptabilité, gestion commerciale, paie, etc.) ; des progiciels ont également été développés pour prendre en compte les spécificités des métiers (gestion d'un cabinet médical, gestion d'une étude notariale par

¹ DELMOND, (Marie-Hélène) et autres : *le management des systèmes d'information*, 2^{ème} édition DUNOD 2008, pp.112-115.

exemple). À l'autre extrémité de l'échelle, les grands groupes internationaux sont confrontés aux problématiques de déploiement international de logiciels (standardisés ou non) et à l'arbitrage entre la définition d'un cœur commun (core program) générique et la prise en compte de spécificités locales (langue, contraintes légales et réglementaires, spécificités du marché local et des clients...). La stratégie de certaines entreprises s'appuie sur les systèmes d'information comme outil de différenciation. En effet, si le secteur d'activité détermine en partie l'importance du système d'information pour l'entreprise et définit des « points de passage obligés », on trouvera dans ce domaine des innovateurs, des suiveurs et des réfractaires.

5.2 Les impacts du système d'information sur l'entreprise :¹

On cherche généralement à atteindre trois types d'effets en développant des projets de système d'information : la réduction des coûts, la création de valeur ajoutée et une modification de l'organisation des processus.

5.2.1 La réduction des coûts :

La baisse des coûts de fonctionnement a été la principale motivation des entreprises pour développer leur système d'information depuis les débuts de l'informatique jusqu'à la fin de la décennie quatre-vingt. Cette motivation s'est traduite par l'automatisation des tâches quotidiennes, l'objectif étant de réduire les effectifs tout en améliorant la qualité des opérations. Dans des domaines comme la comptabilité, la gestion des stocks ou l'administration des ventes, les systèmes informatisés ont directement pris en charge les opérations répétitives jusque-là effectuées par un personnel à faible qualification . Ils ont également permis d'augmenter les volumes d'activité à effectif constant. L'ensemble des entreprises a adopté ce mouvement pour rester compétitives sur leurs marchés.

Aujourd'hui la réduction des coûts prend de nouvelles formes : par exemple, la mise en place d'un système de datamining permettant de mieux cibler l'efficacité d'un mailing en sélectionnant une base réduite de prospects susceptibles d'être sensibles à l'offre proposée peut être rentabilisée par l'économie réalisée sur les frais postaux.

5.2.2 La création de valeur ajoutée :

¹ Ibid., pp.116,117.

Beaucoup d'entreprises conçoivent les systèmes d'information comme une ressources stratégique permettant d'augmenter la valeur ajoutée perçue par le client. L'objectif et la justification du système d'information tiennent alors aux réponses apportées par les managers à des questions comme :

- Pouvons nous à l'aide des technologies de l'information, trouver de nouveaux marchés ?
- Quel service à valeur ajoutée pouvons nous proposer à nos clients pour différencier de nos concurrents ?

5.2.3 La modification de l'organisation des processus :

La refonte du système d'information s'accompagne de plus en plus de réformes radicales des processus. De fait, l'optimisation des processus et l'amélioration de l'organisation des métiers sont sans doute le principal moteur actuel des nouveaux projets en systèmes d'information. Le système d'information est alors un outil pour améliorer le fonctionnement : ainsi, de nombreuses entreprises voient dans la mise en œuvre d'un ERP le moyen d'homogénéiser et d'optimiser la conduite de leurs activités en adoptant certaines des « best practices » proposées par le produit et correspondant à un paramétrage standard.

Conclusion :

le Système d'information est un outil important pour l'entreprise vu qu'il assure sa survie et sa croissance face à un environnement très concurrentiel, l'efficacité de système d'information est lié à sa utilisation.

Le système d'information devra alors évoluer également pour permettre à l'entreprise de suivre sa nouvelle stratégie, et le cycle continuera.

aujourd'hui le système d'information est au coeur de la création de valeur au sein des entreprises.



CHAPITRE N° II

Chapitre II : La relation entre le SI et la GRH

Introduction :

Dans ce chapitre on va parler sur la gestion des ressources humaines qui est vise à l'obtenir une adéquation efficace et durable entre les salariés de l'entreprise et les emplois, en termes d'effectifs, de qualification et de motivation.

En présentant, dans une première section, l'historique de la GRH, ses objectifs et les activités. Dans la seconde section, généralité sur le SIRH ; son définitions, sa rôle, les types, les fonctionnalistes.

Section 01 : généralités sur la gestion des ressources humaines :

1. L'évolution de la gestion des ressources humaines ¹:

En dépit des diverses appellations attribuées à la Gestion des Ressources Humaines (GRH) à travers les siècles, elle s'est développée en fonction du contexte économique, social et technologique de chaque époque.

De secrétaires au bien être ou secrétaires sociaux à la fonction RH, ou mieux encore de gestion stratégique des ressources humaines en passant par la gestion du personnel.

1.1 la fin du XVIIIème siècle-Début du XXème siècle :

Les inventions qui ont marqué cette époque (machine à vapeur et autres machines) ont impliqué le regroupement des salariés dans des usines et ont remis en cause *les anciens modes de sélection, de formation et de conditions de travail* ainsi que *sa nature*.

Il s'agissait de l'ère du machinisme, de l'industrialisation et du développement du capitalisme industriel.

La fonction personnelle n'était pas encore clairement apparue dans les entreprises :

- le recrutement s'effectuait en fonction des critères basiques de sélection et faisait partie des prérogatives du contremaître.

¹ IRBAH, (I), LAOUBI ,(O) :*Le système d'information outil indispensable à la gestion des ressources humaines*, Mémoire de fin d'étude pour l'obtention du diplôme de licence en sciences commerciales, Institut National de commerce (INC),juin 2009, pp.15-17.

- La formation se faisait rapidement, il s'agissait de posséder une simple force de travail.
- Les politiques sociales étaient mises en place par les patrons (construction de logements, création de commerce,...)
- La direction se chargeait de la paie et de la comptabilité et de la gestion des cadres.

L'industrialisation a entraîné des problèmes sociaux, notamment durant la seconde moitié du XIXème siècle, dus aux conditions de travail (12 heures de travail pendant six jours), aux accidents fréquents et à règlements intérieurs très dure,....

Conscients de ces problèmes, les employeurs essayaient d'aider les salariés afin de résoudre leurs problèmes personnels. On assiste, à cette période, à l'apparition des postes de « *secrétaire social* » ou de « *secrétaire au bien-être* » dans les usines.

1.2 La première moitié du XXème siècle :

Suite à l'apport de Frédéric. W. Taylor et les débuts de la syndicalisation, les services du bien-être se transforment et apparaissent, en 1912, sous forme d'une fonction autonome les «services du personnel » qui émergent entre les deux guerres.

Les missions des services du personnel étaient de (d') :

- Entretien des relations avec les syndicats.
- Administrer les droits des salariés, voir l'adaptation de ceux-ci aux progrès technologiques.
- Régler les problèmes de sélection, d'évaluation, de rémunération, de formation et de communication.

Le rôle de ces services dans l'organisation était mineur axé surtout sur l'administratif et la discipline.

1.3 De l'après-guerre aux années 1960 :

On assiste à l'apparition des directions du personnel sous de nombreuses appellations : *chef du personnel*, *chef des relations sociales*, *relations de travail* ainsi que les premiers spécialistes de la fonction.

La gestion des hommes s'effectue dans trois directions :

❖ *Dans le sens des relations humaines :*

Les expériences de Hawthorne menées par Elton Mayo mettent en valeur les relations interpersonnelles et informelles, l'influence du leadership, la satisfaction au travail,....

Contrairement à la philosophie tayloriste, le courant des relations humaines prend en compte le psychosocial, l'engagement des hommes dans le travail, leur besoins et motivations, leur manière de réagir selon la façon dont on les gère.

❖ *Dans le sens des relations collectives :*

La structuration de cellule de relations industrielles est due à la force des syndicats.

❖ *Dans le sens de la mise en place de techniques spécialisées de gestion du personnel :*

Technique de communication, échelle de satisfaction, grille de classification,, en dépit de cela, le variable humain est resté toujours derrière les aspects techniques.

1.4 des années 1970 aux années 1980 :

Cette période est caractérisée par de nouvelles données : l'accélération du progrès techniques, l'émergence de nouvelles technologies, notamment l'informatique et la concurrence qui devient rude, ce qui a suscité un intérêt plus marquant vis-à-vis des ressources humaines, leur satisfaction et motivation.

En effet, au cours de cette période, l'environnement a changé de manière considérable remettant en cause le recours aux compétences collectives et exigeant un personnel qualifié et adapté aux évolutions en cours, et donc mettant l'accent sur la formation continue et l'orientation des ressources humaines vers un peu plus de flexibilité et de réactivité.

La fonction personnelle, devenant de plus en plus partagée, a cédé sa place à la fonction Gestion des Ressources Humaines sous l'influence du modèle japonais qui incite à dépasser le modèle Taylorien, avec le développement de la démarche participative, la décentralisation des décisions et la responsabilisation. L'homme devient un maillon important pour l'obtention des différents « zéros » (défaut, délai, stock) et est considéré comme un potentiel à mobiliser.

La DRH s'occupe des fonctions centrales : paie, recrutement, représentation du personnel.

Il est à noter que les spécialistes en Ressources Humaines ont pris le dessus sur les spécialistes en Relations Industrielles en raison du rôle psychologique de la fonction personnel qui est devenu dominant, et par la suite les Relations Industrielles seront rattachées au service DRH.

Tableau N° II-1 : comparaison entre la GRH et les relations industrielles :

	Gestion des Ressources Humaines	Relations Industrielles
Solutions	Solutions patronales aux problèmes liés au travail.	Solutions syndicats et gouvernementales.
Perspective	Perspective interne (l'organisation).	Perspective externe.
But	L'efficacité et l'efficience de l'organisation.	L'harmonisation entre l'efficacité et l'efficience de l'organisation avec le bien être des employés.
Approche	Instrumentale vis-à-vis de la promotion des intérêts des employés.	Les intérêts des employés ont un but largement indépendant.
Objectifs	Création d'intérêts partagés entre employeurs et employés.	Focalisation sur la médiation du conflit entre patrons et employés.
Pouvoir patronal	Il est nécessaire à l'efficacité et l'efficience.	Il doit être limité et contrôlé.
Rôle du management des syndicats et Des gouvernements	Le management est le principal responsable des résultats obtenus. Conception des syndicats et des gouvernements comme une contrainte.	Le management n'a pas d'impact positif qu'avec l'intervention forte des syndicats et des législations contraignantes.

Source : ST-ONGE Sylvie, et autres : *relever les défis de la gestion des ressources humaines*, 2^{ème} édition GAETEN Morin éditeur, CHENELIERE Education.

Durant les années 1970, on assiste à une panoplie de changements : la direction par objectif, l'aménagement du temps de travail, l'intervention des gouvernements plus accentuée, les systèmes de restructuration du travail, l'approche systémique, le développement des sciences de la gestion, l'influence de l'environnement,

Les années 1980 ont vu l'accroissement du concept de culture, qui consiste à rassembler, non seulement, les valeurs individuelles et les savoirs professionnels, mais aussi, les schémas culturels où les organisations se situent.

De ce fait, l'humain passe avant la structure, d'où la grande importance du management culturel et des dimensions psychosociologiques relevés par la GRH, raison pour laquelle le terme de gestion du personnel a été délaissé au profit de la GRH.

1.5 vers le management stratégique des RH :

On assiste à l'introduction de nouveaux mots-clés à la GRH, qui voit son rôle se transformer : planification stratégique, qualité de vie au travail, partenariat, flexibilité, culture de l'entreprise, ect.

La dimension humaine est intégrée dans les choix stratégiques : implantation sur de nouveaux marchés, rachat d'entreprise, introduction de nouvelles technologies. Les innovations concernant le social (tels que l'accueil et la formation de jeunes, la qualité totale, la participation, la modernisation des relations sociales,...) sont déclenchées par les besoins de réactivité, la remise en cause de certaines rigidités, l'augmentation du niveau de formation et de émergence de nouvelles valeurs sociales et les pressions de l'environnement.

2. Qu'est-ce que la Gestion des Ressources Humaines ?

2.1 Définition de la GRH :

D'après pierre LOUART, qui définit la GRH comme l'ensemble des activités qui mettent en place, développent et mobilisent les hommes dont l'organisation a besoin pour réaliser ses objectifs. C'est une somme de tâches d'autant plus complexes qu'elles sont réparties dans l'organisation et que la fonction qui en est chargée officiellement n'en contrôle elle-même qu'une partie. Contrairement à d'autres ressources, les hommes ne sont pas de simples paramètres de l'action, ce sont des êtres autonomes qui interviennent activement dans les processus de gestion.¹

Patrick ROUSSEL définit la GRH comme suite : « *La G.R.H. est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise.*

¹ SAIM , (Tahar) :*l'impact des technologies de l'information et de la communication dans la fonction ressources humaines*, mémoire pour l'obtention d'un diplôme de magister en management des entreprise, école doctorale d'économies et de managemnt,2013, p .57 .

L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints, la G.R.H. aura pour mission de conduire le développement des R.H. en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise. La G.R.H. définit les stratégies et les moyens en RH, les modes de fonctionnement organisationnel et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise. »¹

La gestion des ressources humaines est l'ensemble des activités qui permettent à une organisation de disposer des ressources humaines correspondant à ses besoins en quantité et en qualité. Les activités en question sont le recrutement, la rémunération, l'appréciation, la mobilité et la gestion des carrières, la formation, la négociation collective²,

Donc la gestion des ressources humaines peut être définie comme l'ensemble de fonctions et de mesures ayant pour but d'assembler et développer les ressources du personnel pour une plus grande efficacité et efficience et en même temps au profit de la stratégie d'une organisation³.

2.2 Les 4 missions de la fonction :⁴

- **Administrer efficacement** : C'est la première mission qui a été confiée à la fonction gestion des ressources humaines. Il s'agit d'administrer sur les moyens humains et les moyens matériels.
- **Développer la motivation des salariés** : La satisfaction des salariés est essentielle au bon fonctionnement de l'entreprise. On développe également une approche client / fournisseur.
- **Favoriser le changement** : Pour avoir du « sang neuf » ou en d'autres des comportements nouveaux. La GRH a pour objectif de mettre en place une culture de changement et de transformation.
- **Mettre en œuvre une stratégie** : Etablir une vision à court et long terme. Il s'agit notamment de prévoir les nouveaux métiers et ceux qui vont disparaître

2.3 Les objectifs :

- **Attirer** : En nombre et en qualité / Planification adéquate de la main-d'œuvre
- **Conserver** : Elaboration de programme de relève
Soutien à la gestion des carrières => favorise promotion interne

¹ <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.%2022%20Issue2/Version-1/I2202014559>

² <http://tendancesrh.com/wp-content/uploads/2011/08/GRH-La-fonction-RH>.

³ <http://theses.cz/id/yd6jxi/65352-807226377>.

⁴ <http://tendancesrh.com/wp-content/uploads/2011/08/GRH-La-fonction-RH>

- **Développer** : Effort de formation (professionnelle et personnelle)
- **Motiver et Satisfaire** : En rémunération : mettre l'accent sur l'évaluation des performances, analyse des emplois, rémunération au mérite, en climat de travail : mettre l'accent sur la communication avec les salariés, en santé et sécurité : réduction des accidents de travail (formation / prévention)
- **Etre efficace** : Assurer la réalisation cohérente de tous les objectifs précédents qui convergent vers une plus grande efficacité de l'organisation

3. Les rôles et responsabilités de la fonction RH¹ :

3.1 participation à la gestion stratégique de l'organisation :

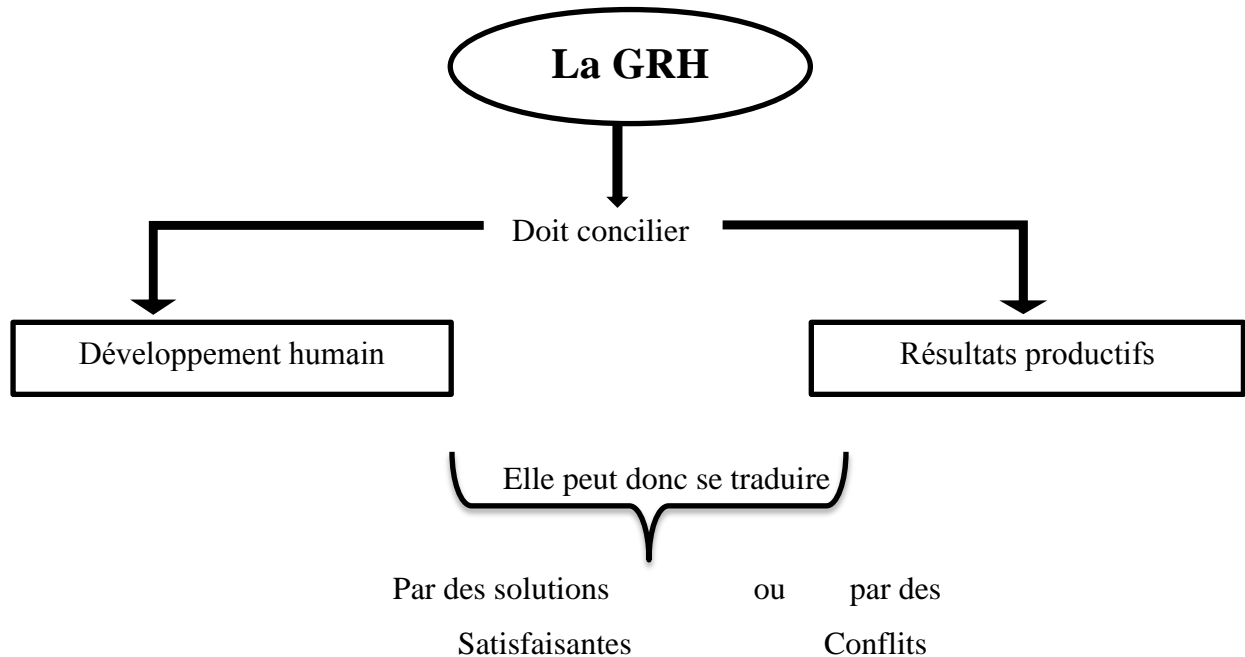
la GRH est aujourd'hui considérée comme un élément prépondérant de la stratégie de la structure qui s'oriente globalement autour de trois pôles essentiels : *le capital financier, le capital technique, le capital humain*.

▪ **Du point de vue financier** : la masse salariale est dans beaucoup de structures un élément majeur des charges globales de celle-ci. A ce titre, il est indispensable d'en assurer la maîtrise et le développement afin d'anticiper les éventuels dérapages aux conséquences immédiates en terme de rentabilité.

▪ **Du point de vue technique** : les matériels et machines de plus en plus sophistiqués et onéreux nécessitent du personnel parfaitement apte à en maîtriser les caractéristiques afin de surmonter les difficultés techniques des processus de production. Pour cela : dès le recrutement et tout au long de la carrière chaque individu joue un rôle fondamental auquel les spécialistes de la GRH apportent toutes l'attention, le soin et la logistique pour y répondre.

¹ : KHELASSI, (R) : *Management Ressources Humaines, avec 32 application*, Houma éditions, Alger, 2010, pp. 19-21.

Figure N° II-01 : les dimensions de la GRH



Source : KHELASSI, (R) :op.cit., p.19.

▪ *Du point de vue humain* : les activités de la fonction RH en tant que telles sont orientés vers des objectifs à moyen et à long terme et non seulement à court terme.

La fonction RH participe étroitement aux décisions par une contribution active aux orientations générales en étant force de proposition notamment en matière de politique générale avec des comparaisons en termes de mobilisation des ressources humaines par rapport aux objectifs.

De nos jours dans la plupart des structures le Responsable des Ressources Humaines est intégré au comité de direction lui conférant ainsi une place primordiale dans la réflexion et la mise en œuvre de la stratégie.

3.2 conception et élaboration de politiques ressources humaines :

Le responsable des RH et ses collaborateurs agissent en collaboration étroite avec les autres divisions, unités et directions de la structure. Ils peuvent faire de l'ingénierie de ressources humaines par une approche synthétique des besoins en élaborant des techniques et procédés aptes à favoriser l'émergence de demandes et de satisfactions de nouvelles qualifications et compétences.

Ils participent également à la conception et à l'élaboration de programmes de gestion des ressources humaines par l'orientation et la planification sur des domaines aussi variés que l'aménagement et la réduction du temps de travail, l'individualisation des rémunérations et l'articulation salariale, les plans de carrière ...

3.3 conseils, aides et prévention

le responsable des ressources humaines et ses collaborateurs peuvent agir en amont des décisions prises en apportant aides et conseils pour toutes questions concernant le personnel. On peut citer en particulier : les définitions de postes, le recrutement, le pouvoir disciplinaire et les conditions de travail.

Les gestionnaires des ressources humaines sont devenus en fait les spécialistes du terrain et pas seulement des bureaucrates confinés à des tâches purement administratives. En ce sens, ils peuvent jouer un rôle primordial en matière de préventions des risques d'accidents du travail et des risques de conflits.

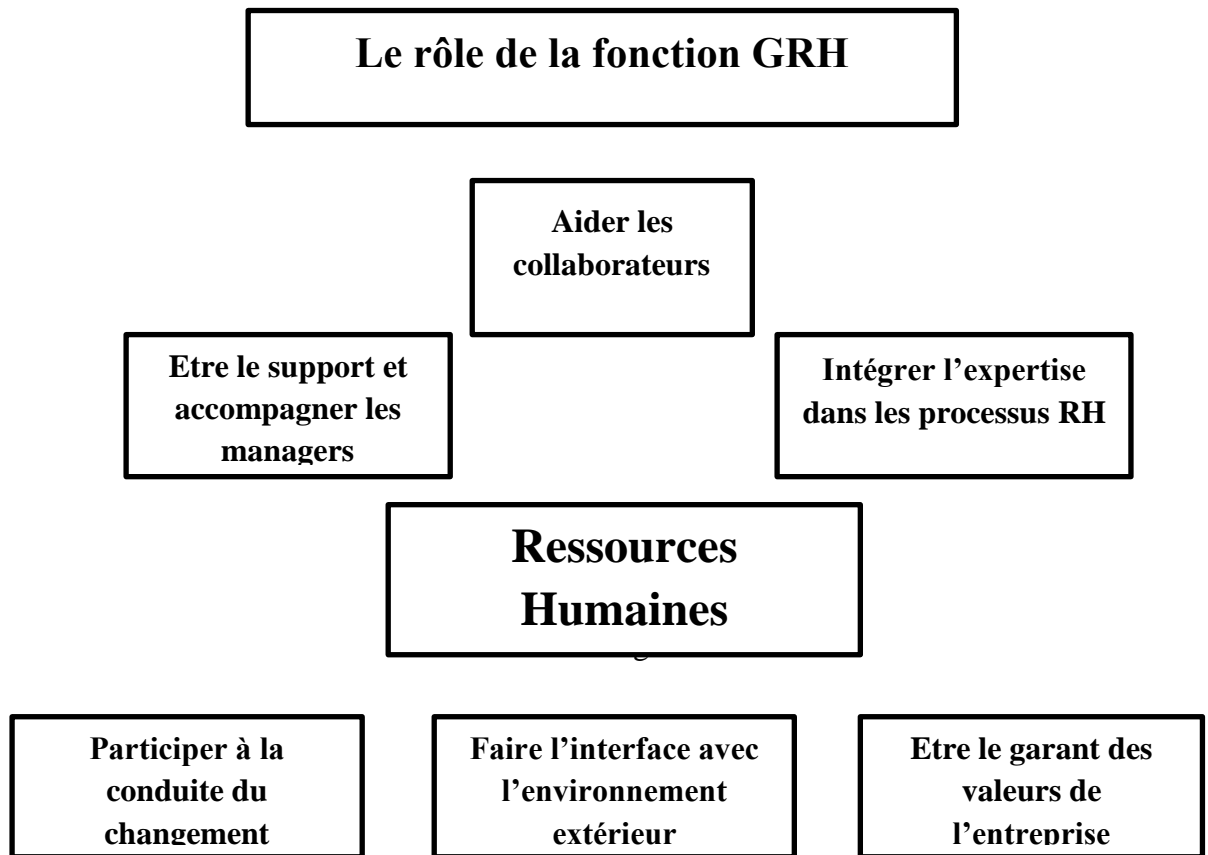
3.4 Innovation et prévention :

Toutes nouvelles méthodes et expériences tentées dans les sciences de gestion, les sciences humaines et sociales peuvent faire l'objet d'un examen minutieux afin si possible d'être adaptées dans le contexte général de la structure.

C'est la raison pour laquelle on peut qualifier la fonction RH de fonction dynamique intégrée dans une approche systémique de la structure à laquelle elle apporte contribution en termes de proposition et d'originalité.

C'est donc une fonction évolutive appelée à se développer, au contact de l'actualité et des réalités de terrain.

Figure N° II-02 : le rôle de la fonction GRH



Source : *ibid.*, p.21

4. Les activités de la GRH :

4.1 Le recrutement : « *Un ensemble de processus informationnels et décisionnels partagés par le service RH et les managers de proximité visant à engager et intégrer une ou plusieurs personnes au sein d'une organisation* »¹.

Le recrutement est un processus visant à pourvoir des emplois vacants ou des postes offerts au sein d'une structure (entreprise, établissement public, association).

Il s'organise par le repérage et l'identification des individus susceptibles d'être intégrés dans l'organisation générale en apportant la meilleure configuration professionnelle et individuelle par rapport au poste offert, il est un passage obligé, une étape cruciale s'inscrivant comme la relation première entre un individu et une structure.

¹ BENCHEMAM,(F) et GALINDO,(G) :*Gestion des Ressources Humaines*,2ème édition Gualino,paris,2009,P.48.

4.2 la sélection :¹

La sélection, c'est l'étape finale vers le but fixé au départ : choisir le meilleur candidat correspondant au poste à pourvoir.

Cette étape cruciale est composée d'outils élaborés et de méthodes sophistiquées que chaque structure décide d'utiliser en fonction de sa culture ou des éléments recueillis à partir d'informations disponibles ou à rechercher sur le marché de l'emploi.

La sélection n'est pas totalement dépendante des outils et méthodes car elle dépend de la qualité de leur maîtrise et de la pertinence leur utilisation sachant que lorsqu'on touche à la complexité de l'être humain aucun outil ni méthode n'est sur et parfait.

Sélectionner un candidat est une action qui s'effectue après analyse des résultats obtenus par différents outils et méthodes (CV, tests, entretien, études) en comparaison des objectifs définis au début du recrutement et des critères prédéterminés devant mener au choix final.

4.3 rémunération :

*« La rémunération est la contrepartie attribuée par la structure pour l'accomplissement d'un ensemble de tâches dans le cadre d'un contrat de travail ».*²

Elle est composée de divers éléments dont l'essentiel constitue le salaire c'est-à-dire la rétribution financière de l'obligation d'exécution du travail contracté par l'individu envers la structure qui l'emploie

4.4 évaluation du personnel :³

Procédure structurée et systématique d'appréciation du potentiel et de la performance individuelle des salariés d'une entreprise.

L'évaluation est destinée à appuyer les décisions de gestion du personnel (augmentations de salaires, formation, promotion, sanction...). Dans le cadre du partage de la fonction RH, l'évaluation du personnel incombe le plus souvent au supérieur hiérarchique par l'intermédiaire de l'entretien annuel. Mais certaines organisations ont une fréquence

¹ KHELASSI, (R) :op.cit.pp.82 ,83.

² Ibid.p.249.

³ HERRBACH, (O), MIGNONAC, (K) et RICHEBE, (N) : *Les ressources humaines de A à Z*, édition DUNOD, Paris, 2009, p.94.

d'évaluation plus élevée, comme les cabinets d'audit et de conseil qui évaluent leurs membres à l'occasion de chaque mission.

4.5 Formation :¹

Acquisition de connaissances et de compétence, dans un but de développement personnel ou professionnel. Elle permet à chacun de se doter d'un capital humain, mais aussi d'un capital social et d'un capital culturel. On distingue habituellement la formation initiale (avant le début de la vie active, dans le cadre de l'enseignement scolaire, secondaire et supérieur) de la formation continue (au cours de la vie professionnelle). En entreprise, la formation continue des salariés est une attribution importante de la fonction RH et un maillon indispensable de la GPEC.

4.6 GPEC :²

La GPEC consiste, pour une entreprise, à analyser les écarts à la fois quantitatifs et qualitatifs entre ses ressources et ses besoins en compétences, à anticiper leur évolution et à mettre en œuvre les ajustements nécessaires. Concrètement, la GPEC suppose, d'une part, d'évaluer pour chaque emploi les compétences requises et leur évolution prévisible en fonction des changements techniques et organisationnels attendus, d'autre part d'évaluer pour chaque salarié les compétences qu'il mobilise effectivement dans son travail, ses compétences potentielles et ses besoins en formation. La GPEC permet ainsi d'anticiper les besoins en recrutement ou en formation de mieux gérer les carrières en mettant en évidence les compétences transversales aux différents métiers.

4.7 La motivation³ :

C'est ce qui permet à chacun de chercher à s'améliorer et à progresser. La tâche de la GRH est d'essayer d'utiliser la motivation du personnel afin d'augmenter au mieux sa productivité et d'améliorer son efficacité, et le pousse à s'investir dans son travail et rester dans l'entreprise.

¹ Ibid., p.104.

² Ibid.,p.107.

³ <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net/document/pdf/5326c3ecb6752.pdf>

4.8 La communication¹ :

Informe les salariés sur la vie de l'entreprise et les sensibilise aux enjeux du moment. Elle a pour but d'améliorer les relations humaines et le climat social dans l'entreprise. En interne, elle peut être descendante (des supérieurs hiérarchiques aux salariés) ou ascendante (des salariés vers les supérieurs).

Elle utilise différents moyens : la boîte à idées, notes d'informations, notes de services, intranet, réunions, affichages, journal de l'entreprise...

5. L'environnement de la GRH²:

Il existe deux environnements interne et externe :

5.1 L'environnement interne :

L'environnement interne de la GRH est constitué des éléments suivants :

a) Les caractéristiques générales :

Elles regroupent les points suivants :

- Les distinctions sémantiques ;
- Les éléments d'âge, de secteur, de taille, de performance, ect... ;
- Les fonctions ;

b) Les orientations générales :

Elles concernent les missions, les objectifs, les stratégies, les politiques, les procédures et les programmes.

c) La direction générale :

Elle regroupe le dirigeant, l'équipe de direction et le style de leadership.

d) La culture d'organisation :

Elle s'intéresse aux valeurs et normes et aux orientations spécifiques.

¹ Ibid.

² IRBAH, (I), LAOUBI, (O) :op.cit. p. 26,27.

e) Les ressources humaines :

Elles correspondent aux :

- RH dans leur ensemble ;
- Groupes de travail ;
- Syndicats ;

5.2 L'environnement externe :

a. Environnement économique :

Il s'agit du contexte général, du taux d'inflation, du chômage, d'intérêt, de la concurrence et de la fiscalité.

b. Environnement socioculturel :

L'environnement socioculturel concerne :

- La place professionnelle de la femme ;
- L'impact des changements démographiques.
- Les systèmes de valeurs ;
- Les attitudes et les convictions ;

c. Environnement politico-juridique :

Cet environnement est constitué des lois et règlements des gouvernements, des contrats avec les salariés et du rôle de l'état.

d. Environnement technologique :

- L'état des innovations et de la recherche ;
- La diffusion des progrès ;
- Les effets de l'automatisation ;

e. Environnement éthique :

Il s'agit des différentes normes de conduite d'ordre personnel, organisationnel et social.

Section 02 : système d'information des ressources humaine (SIRH)

1. Aperçus sur les SIRH :

1.1 Définition :

Le système d'information RH peut défini comme « *l'ensemble des moyens techniques et organisationnels à la disposition du gestionnaire RH afin de disposer d'informations fiables et pertinentes et de les retraiter en vue d'un processus de décision* ». ¹

Le SIRH peut se définir comme *l'ensemble des processus de collecte, traitement et transmission de l'information sociale utilisée par le gestionnaire RH, les managers de proximité et les salariés*. ²

Le SIRH est une composante fonctionnelle du SI, c'est-à-dire qu'il constitue un processus support par opposition aux processus opérationnels. ³

BOUROIS(F), ROJOT(J), et SCRAINGELLA (J-L). Définissent le SIRH comme « *une procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données sur les ressources humaines, les activités du personnel et les caractéristiques des unités organisationnelles dont une entreprise a besoin* ». ⁴

Un Système d'Information Ressources Humaines⁵ (SIRH) *est un système gérant un ensemble de briques logicielles permettant d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer un suivi*.

Ces briques peuvent être de plusieurs sortes : gestion administrative du personnel, tableaux de bord sociaux, plate-forme de formation (dont e-learning), gestion des compétences et carrières, paie, gestion des temps et des activités... Un portail RH permet généralement aux différents services concernés de travailler en mode collaboratif, tout en n'ayant accès qu'aux contenus qui leur sont dédiés.

¹ BENCHEMAM et (F), GALINDO, (G) : op.cit.p.75.

² ibid.p.76.

³ GILLET, (M), GILLET, (P) : op.cit. P.43.

⁴ BOURNOUS (F), ROJOT (J) et SCARINGELLA (J-L) : *RH les meilleures pratiques des entreprises du CAC40*, Edition d'organisation, paris, 2003, P. 43.

⁵ <http://www.journaldunet.com/solutions/emploi-rh/sirh-gerer-la-performance-des-ressources-humaines.shtml>

1.2 les avantages de SIRH pour l'entreprise¹ :

Pour l'entreprise, le SIRH permet essentiellement une simplification et une centralisation des tâches relevant de l'administration du personnel (paie, obligations légales et règlementaires). De cette manière, il génère un gain de temps considérable pour les entreprises permettant aux RH de travailler leur politique sur le terrain.

En plus d'accélérer la GRH, il permet de responsabiliser les collaborateurs par l'intermédiaire de Workflows. En effet, ils ne peuvent pas exemple, inscrire directement leurs propres informations sur le portail du SIRH. Les Responsables des Ressources Humaines sont rassurés quant à la véracité des informations et peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Le SIRH responsabilise également l'ensemble des salariés. En effet, ils vont désormais accomplir une partie du travail des RH comme par exemple remplir le formulaire de demande de congé maternité.

Aujourd'hui, les entreprises ont tout intérêt à donner de la transparence et du pouvoir aux salariés dans un monde de plus en plus interconnecté.

1.3 L'information RH² :

L'information est un élément fondamental dans la GRH, elle tire ses sources en faisant appel à des méthodes de quantification et de gestion basées sur des éléments objectifs dont la qualité repose sur celle de l'information dont ils sont issus.

D'une part, on retrouve des éléments internes variés, difficilement quantifiables et qui doivent être fiables. Il peut s'agir d'informations individuelles (nom, prénom, adresse, nombre d'enfants, ect.) et collectives (statistiques des rémunérations, nombre d'employés par service, ect.).

D'autre part, la GRH est alimentée en informations externes relatives à l'évolution du marché de l'emploi, la législation, ect.

Qu'elles soient individuelles ou de sources externes, ces informations font l'objet d'un traitement par le biais du SIRH. Les informations relatives aux employés et à leur postes

¹ <http://www.jobtruster.com/blog/le-sirh-autrement-dit>

² IRBAH, (I), LAOUBI, (O) :op.cit., p.58.

qu'enferment les SIRH, informatisés ou manuels, concernent notamment la classification et la rémunération des employés, l'âge, le sexe, les antécédents de travail, les études, la formation reçus ainsi que les examens du rendement.

La gestion de l'information RH est indispensable afin qu'elle soit cohérente sur tous les aspects de la fonction :

- Définition des objectifs ;
- Prise de décision ;
- Suivi des résultats et mobilisation du capital humain

2. Apports du système d'information Ressources Humaines (SIRH) dans la fonction RH¹

Le SIRH constitue l'outil de référence de la Gestion des Ressources Humaines pour répondre aux apports suivants :

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

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

2.3 Qualité des décisions prises : elle dépend directement de la qualité de l'information qui est mise à disposition de celui qui prend la décision. Une information de qualité, c'est une information fiable, qui est connue en temps utile et distribuée de manière ciblée aux acteurs RH.

¹ SAIM, (Tahar) :op.cit., pp. 77,78.

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

2.4 La capacité de mesure : là aussi le SIRH pourra fournir les bons indicateurs à même d'évaluer la pertinence des pratiques et d'aider à lever les éventuels doutes quant à la contribution supposée de la GRH à la création de valeur.

Ce système permet de fournir des informations de qualité dans une quantité bien structurée.

3. les types de SIRH¹ :

Il existe trois catégories :

3.1 les systèmes manuels :

Un SI n'est pas automatiquement informatisé, la nature de sa définition permet de considérer comme SI des réalisations purement manuelles. L'informatique n'étant qu'un outil de réaliser des SI plus performants.

Les utilisateurs des systèmes manuels se servent de crayon et de papier ou encore de calculatrices et de machines à écrire pour transformer les données en information.

Les SI peuvent donc être manuels et ne comprendre le moindre ordinateur : le fait de noter à la main des informations sur papiers et de classer des fiches dans un classeur pour archiver ces informations constitue un SI capable de saisir, classer, archiver, traiter et retrouver l'information au moment voulu.

3.2 les systèmes informatisés :

La complexité et la difficulté de gérer l'information RH a poussé les entreprises à mettre en place des systèmes d'information informatisés dédiés à la ressource sociale de l'entreprise, nommés aussi SIRH. Et ce, dans le but de mieux traiter cette information vitale.

Les systèmes informatisés utilisent divers types d'ordinateurs et de dispositifs informatiques pour traiter automatiquement des données.

¹ IRBAH, (I), LAOUBI, (O) :op.cit., pp. 67,68.

3.3 les systèmes intégrés (ERP) :

Les ERP (Entreprise Resource Planning ou progiciel de gestion intégrée) désignent des systèmes d'information intégrés qui englobent les diverses fonctions de l'entreprise (vente, administration des ventes, prospection et devis, production, approvisionnement, service après-vente, ect.). Ces progiciels assurent la mise à jour en temps réel de l'ensemble des fonctions de l'entreprise. Les ERP servent à donner au contrôle de gestion et donc à la direction générale une vision globale et rapide de tous les mouvements financiers consécutifs aux mouvements physiques et d'informations de l'entreprise.

Les ERP représentent de gros systèmes intégrés de l'information qui s'appliquent à l'ensemble des processus, des modules fonctionnels, des unités de production, des zones géographiques et des produits. Ces systèmes traitent l'information de manière séquentielle, par lots et avec des capacités de production supposées infinies.

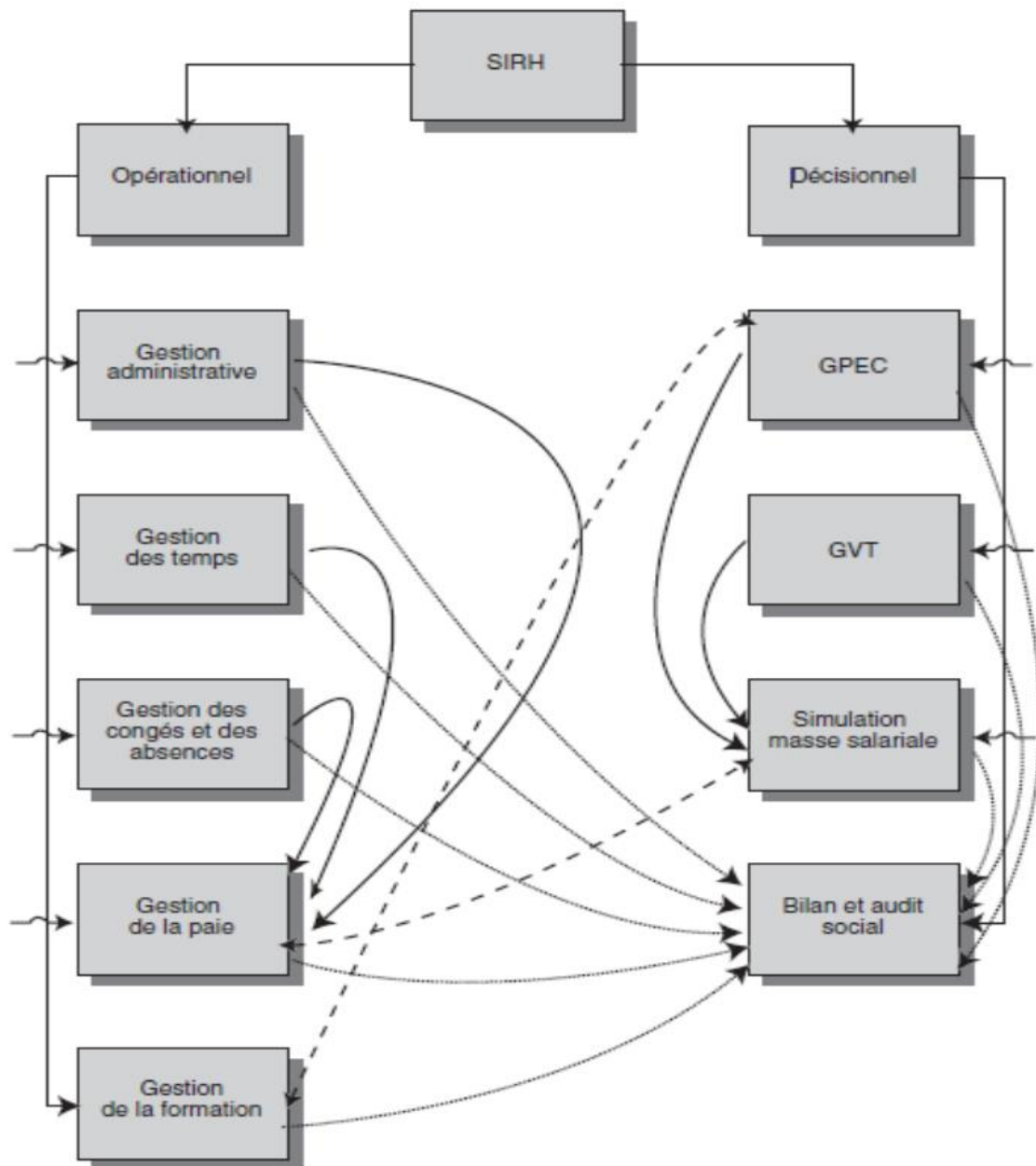
L'ERP sert à construire des applications informatiques de façon modulaire, c'est-à-dire ; des modules indépendants entre eux mais en se basent sur une même base de données.

Un ERP est un système d'information intégré des différentes fonctions de l'entreprise qui englobent une multitude d'application partageant une et même base des données en utilisant un système automatisé préalablement défini appelé « *workflow* ».

4. Les fonctionnalités de SIRH :

La gestion du personnel était structurée par un ensemble de procédures administratives, émanant du droit du travail. Avec l'arrivée des progiciels, le besoin d'automatiser est devenu une priorité. Il a fallu généraliser des solutions dédiées aux ressources humaines sans toutefois devenir trop généraliste.

Figure N° II-03 : Les fonctionnalités de SIRH.



Source : GILLET (M), GILLET (P) : SIRH : Système d'information des ressources humaines, Edition DUNOUD, Paris, 2010. P. 46.

4.1 Les aspects opérationnels du SIRH :

Nous allons illustrer cela en analysant les différentes gestions qui composent la gestion opérationnelle des RH¹

¹ GILLET (M), GILLET (P) : SIRH : *Système d'information des ressources humaines*, Edition DUNOUD, Paris, 2010. pp. 89-170.

4.1.1 La gestion du personnel :

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

a) La gestion administrative : La gestion administrative du personnel a pour objectif de traiter de manière qualitative – c'est-à-dire sans erreur, sans délai et sans omission.

Ces informations sont multiples et variées comme le montre la liste suivante, qui n'est pas exhaustive, elle évolue en fonction des règlements et du contexte de l'entreprise et de son environnement.

- Gérer les congés,
- Gérer les absences ainsi que leurs incidences diverses,
- Gérer les visites médicales de différentes natures : embauches, périodiques, reprise de travail...
- Gérer les titres de séjour pour les étrangers,
- Contrôler le droit à exercer certaines tâches,
- Gérer les obligations par rapport aux travailleurs handicapés,
- Gérer les tickets restaurant, chèques vacances ou titres de transport.
- Gérer la distribution des chèques vacances ou des titres de transport pour congés payés.
- Gérer les droits des salariés par rapport au coût de transport lié à leur trajet travail
- Gérer les demandes d'informations pour le comité d'entreprise pour des manifestations .

b) La gestion des missions : Cette gestion concerne la gestion des déplacements et des frais de missions. Elle représente une activité complexe et lourde :

- il faut collecter de manière rapide et exhaustive l'ensemble des données (motif du déplacement, personnes concernées, moyens de transport utilisés, frais engagés, remboursement des frais de repas et d'hébergement)
- il faut avoir un enchaînement de contrôles et d'autorisation permettant de vérifier la réalité du déplacement ;

- il faut gérer et contrôler les conditions de remboursement des frais engagés et la régularisation des éventuelles avances sur frais.

La gestion des fiches de frais implique :

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

c) La gestion de la formation : La gestion du plan de formation présente une certaine complexité dans la mesure où cohabitent :

- les actions de formations organisées par l'entreprise pour améliorer les compétences du personnel dans les postes occupés ;
- les formations organisées par l'entreprise pour assurer l'évolution des personnels en cohérence avec l'évolution de la technicité des postes de travail ;
- les formations organisées par l'entreprise pour assurer la reconversion des personnels liée à l'évolution quantitative et qualitative des métiers, en relation avec la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) ;
- l'exercice des différentes modalités du droit et du congé individuel de formation.

La formation professionnelle continue est devenue le long life learning (formation tout au long de la vie). Cela donne une place fondamentale à la gestion du plan de formation. Dans ce cadre, il faudra pouvoir :

- ✚ définir les axes du plan de formation ;
- ✚ gérer les actions et sessions organisées par l'entreprise ;
- ✚ suivre les demandes de formation et les inscriptions ;
- ✚ gérer les aspects pédagogiques multiples (convocations, présences, attestation, etc.).

4.1.2 La gestion des données relatives au salarié :

a. **La gestion du dossier salarié :** Cette gestion a pour objectif d'enregistrer les informations signalétiques qui les coordonnées personnelles et professionnelles, les différents noms et prénoms de la personne, ses adresses et informations de contacts à caractère personnel et professionnel du salariés. Ensuite, vient les informations concernant le

relevé d'identité bancaire Puis, les informations concernant le CV et la carrière professionnelle. Enfin des informations administratives correspondant à la gestion administrative.

b. La gestion des contrats de travail : Le contrat de travail permet de consigner les informations de statut et de rémunération applicable pour une période. Les gestionnaires devront disposer d'outils dans le SIRH, qui leur permettront de gérer les contrats de travail de manière cohérente avec les règles de gestion à appliquer.

4.1.3 **La gestion des temps et des activités¹ :** Comme nous l'avons vu précédemment, la gestion du temps de travail s'alourdit avec la volonté de flexibilité de plus en plus importante notamment avec la mise en place de l'annualisation du temps de travail, les heures supplémentaires défiscalisées, etc.

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

4.1.4 **La gestion de la paie² :** La paie est un « *ensemble de processus, de pratiques et d'applications mis en œuvre pour calculer les éléments de paie, effectuer les paiements et s'assurer de la conformité réglementaire de l'activité. Cela couvre toutes les opérations entrant dans la production de la paie : calcul des salaires, des rémunérations, des avantages et des déductions, mais aussi l'édition et la distribution des bulletins, les déclarations aux organismes tiers ainsi que la maintenance légale* ». La gestion de la paie va regrouper toutes les informations traitées précédemment. Chaque information a des répercussions différentes sur la paie du salarié.

Selon Bernard JUST, la paie est « *le processus le plus abouti dans l'entreprise, pour la simple raison qu'elle est vitale à la stabilité de la « paix sociale » devenant ainsi essentiellement indispensable* ». Au début, la paie été au coeur du SIRH, mais maintenant

¹ OPHÉLIE-CASTILLO, *Le Système d'Information des Ressources Humaines au sein des Petites et Moyennes Entreprises*, Mémoire de fin d'études 1ère année de Master Management Stratégique des Organisations, Université de Reims Champagne-Ardenne, 2012, P. 28.

² Ibid., p.28.

c'est le dossier du salarié, comme le montre Bernard JUST : « le dossier individuel est le socle de tous les processus SIRH ».

4.2 Les aspects décisionnels du SIRH :

Au niveau GRH comme dans tous les autres domaines du système d'information, les décideurs ont actuellement besoin de posséder des tableaux de bords leur fournissant les indicateurs nécessaires pour étayer leurs prises de décision.

Nous allons donc voir l'aspect décisionnel du SIRH avec : la prévision de la masse salariale, la GPEC, le bilan et l'audit social.¹

1) *La prévision de la masse salariale* : La masse salariale évolue en fonction de nombreux paramètres.

Le SIRH doit permettre de réaliser des simulations en croisant différents paramètres relatifs :

- à l'évolution mécanique des salaires et des carrières en fonction du temps ;
- à l'évolution quantitative et qualitative des personnes, facteurs liés à la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) ;
- à l'incidence des politiques salariales à différents niveaux : nationale (incidence de l'évolution du Smic), conventionnelle (incidence de la mise en oeuvre des grilles négociées dans le cadre de la convention collective), interne à l'organisation.

2) *La GPEC* : Le SIRH facilite la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences puisqu'il va permettre :

- de faciliter le travail de recherche d'une personne, appartenant au personnel ou présente dans le fichier des candidatures, qui posséderait le profil recherché pour pourvoir un poste ;
- de définir les caractéristiques d'une offre, externe ou interne, pour un appel à candidature sur un poste vacant ;
- de mesurer les écarts entre les compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe afin d'éviter d'avoir des personnes sur-profilées ou sous-profilées par rapport à leur poste ;
- Préparer les différents entretiens et le plan de formation par rapport aux écarts constatés cidessus.

¹ GILLET, (M), GILLET, (P), op.cit. pp. 173-190.

➤ Donner un accès au salarié pour qu'il mette à jour les données le concernant (CV, demande de formation, etc.).

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

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

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

Conclusion :

La GRH est un ensemble de fonction et de pratiques ayant pour objectif de mobiliser et développer les ressources du personnel pour une plus grande efficacité et efficience, en soutien à la stratégie de l'organisation.

Le SIRH doit servir la fonction RH.il s'impose comme un outil de pilotage et d'aide à la décision pour tous les acteurs de la gestion de l'entreprise.

Donc il n'est pas uniquement comme un outil de gestion des ressources humaines, mais il devient un véritable uoutil de management générale.



CHAPITRE N° III

Chapitre III : les systèmes d'information au sein de direction des ressources humaine du groupe SONELGAZ TISSEMSILT

Introduction :

Les premier et deuxième chapitres ont traité théoriquement des aspects les plus importants de système d'information et le SIRH ainsi que la GRH.

En parallèle, ce chapitre sera consacré à la présentation du groupe SONELGAZ.

La première section de ce chapitre fait le tour de l'entreprise en représentant l'historique, son organisation et son service GRH.

La deuxième section, sera consacrée à présentation générale du système d'information RH.

La troisième section, on va présenter notre enquête quantitative concrétisée par un questionnaire constitue 18 questions qui touche une partie importante des membres du personnel de la direction, et ensuite la démarche de questionnaire, et en fin l'analyse de résultats.

Section 01 : présentation générale de l'entreprise

1. Présentation de la Sonelgaz :

1.1 **SONELGAZ** : c'est l'opérateur historique dans le domaine de la fourniture des énergies électrique et gazier en Algérie. Ses missions principales sont :

- La production
- Le transport
- La distribution de l'électricité ainsi que le transport et la distribution du Gaz par canalisation.

Ses nouveaux statuts lui confèrent la possibilité d'intervenir dans d'autres segments d'activités présentant un intérêt pour l'entreprise et notamment dans le domaine et la commercialisation de l'Electricité et du Gaz à l'étranger.

Depuis la promulgation de la loi sur l'Electricité et la distribution du Gaz par canalisations, SONELGAZ s'est restructurée pour s'adapter au nouveau contexte. Elle est,

aujourd'hui, érigée en groupe industriel composé de 31 filiales et 9 sociétés en participation. Elle emploie plus de 56500 travailleurs.

SONELGAZ, a toujours joué un rôle prépondérant dans le développement économique et social du pays. Sa contribution dans la concrétisation de la politique énergétique nationale est à la mesure des importants programmes de réalisation en matière d'électrification rurale et de distribution publique Gaz.

1.2 Historique :

Suite à la promulgation de la loi de nationalisation de **1946** par l'état français, le monopole de la production, du transport de la distribution de l'électricité et gaz a été confié à l'établissement public Electricité et Gaz d'Algérie « **EGA** », qui a regroupé les anciennes entreprises privées de production et de distribution, notamment le Bon, Cie, et SAE (Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz).

En **1962**, le défi a été relevé par l'état algérien indépendant, grâce aux grands efforts de formation, le personnel algérien a pu assurer le fonctionnement de l'établissement. En date du **01.08.1969**, EGA est devenue Sonelgaz, avec un effectif de quelques **6000** agents.

Cette transformation avait pour objectif de conférer à l'entreprise les capacités organisationnelles et gestionnaires lui permettant d'accompagner et soutenir le développement économique du pays, notamment en industrie. Ses missions principales étaient :

- La production de l'électricité
- Le transport de l'électricité et du gaz
- La distribution de l'électricité et du gaz.

Avant **1975** : quatre directions régionales de distribution

DR Centre → Alger

DR Ouest → Oran

DR Est → Constantine

DR Sud → Ouargla (Oasis et Saoura)

Après le découpage administratif de **1975**, les directions régionales ont été réparties en zones de distribution (**09**).

En 1983, la Sonelgaz s'est dotée de six filiales travaux spécialisées :

- **KAHRIF** : Electrification
- **KAHRAKIB** : Infrastructures et installations Electriques
- **KANAGAZ** : Réalisation des réseaux Gaz
- **INERGA** : Génie civile
- **ETTARKIB** : Montage industriel
- **AMC** : Fabrication des compteurs et appareils de mesures et de contrôle.

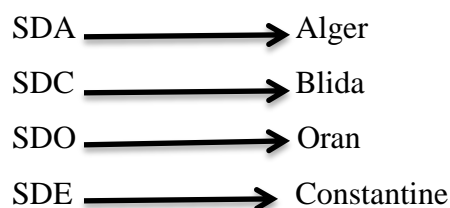
En **1991**, la Sonelgaz change de statut est devient un établissement public à caractère Industriel et Commercial « **EPIC** ».

En **2002**, et conformément à la nouvelle loi n°**02/01** du **05.02.2002**, relative à l'Electricité et la distribution du Gaz par canalisation. L'EPIC devient SPA, et on parle de la Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz.

Durant les années **2004** à **2006**, la Sonelgaz se restructure en filiales chargées des activités de base et devient groupe.

Au cours de l'année **2006**, la distribution qui constitue la véritable interface entre le groupe et ses clients, prend une nouvelle configuration avec la création de quatre directions générales. A noter que la distribution a connu les changements suivants :

Année **2006** : la distribution a été structurée en quatre directions générales.



Pour ce qui est de SDC, elle est composée de Direction Régionales de : Tizi Ouzou, Bouira, Blida, Médéa, Djelfa, Ouargla1, Ouargla2, Biskra, Laghouat, Ghardaïa, El oued, Tamanrasset et Illizi.

1.3 la restructuration de SONELGAZ : il s'agit de :

❖ Trois sociétés métiers de base :

- la Société Algérienne de Production d'Electricité (SPE)
- la Société Algérienne de Gestion du Réseau de Transport de l'Electricité (GRTE)
- la Société Algérienne de Gestion du Réseau de transport du Gaz (GRTG).

❖ Deux sociétés métiers périphériques :

- La Société civile de Médecine du Travail (SMT)
- Le centre de recherche et développement de l'électricité et du gaz

❖ Des filiales périphériques :

- Les quartes sociétés de Maintenance et de Prestation Véhicules ont fusionné pour former seule société (MPV)
- Shariket Khadamet Mouhaouilat Kahranaia (SKMK)
- La Société de Transport et de Manutention Exceptionnels des équipements industriels et électrique (TRANSMEX)
- La Société de Prévention et l'Action en Sécurité (SPAS)
- Le Fonds des Œuvres Sociales et Culturelles (FOSC)
- l'Hôtel Mas des planteurs
- la société de Maintenance des équipements Industriels (MEI)
- la société Algérienne des Techniques d'information (SATINFI)
- Comptoir Algérien du Matériel Electrique et Gazier (CAMEG).

1.4 les filiales du métier :

- la Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz D'Alger.
- La Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du centre.
- La Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Est.
- La Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Ouest

1.5 les centres de sélection et de formation de SNEELGAZ ont été érigés en filiale

- l'Institut de Formation en Electricité et Gaz (IFEG).
- El Djazair Information Technology .

- La société de Patrimoine Immobilier des Industries Electriques et Gaziers.
- Algérien Energy Company.
- Algérien Energy Telecom Company.
- New Energy Algéria.
- Algérien Engineering services company.
- Société Algero-française d'ingénierie et de Réalisation.
- Shariket Kahraba Hadjret Ennous
- Rouiba Eclairage.

1.6 Ses objectifs :

Cette société a pour objet :

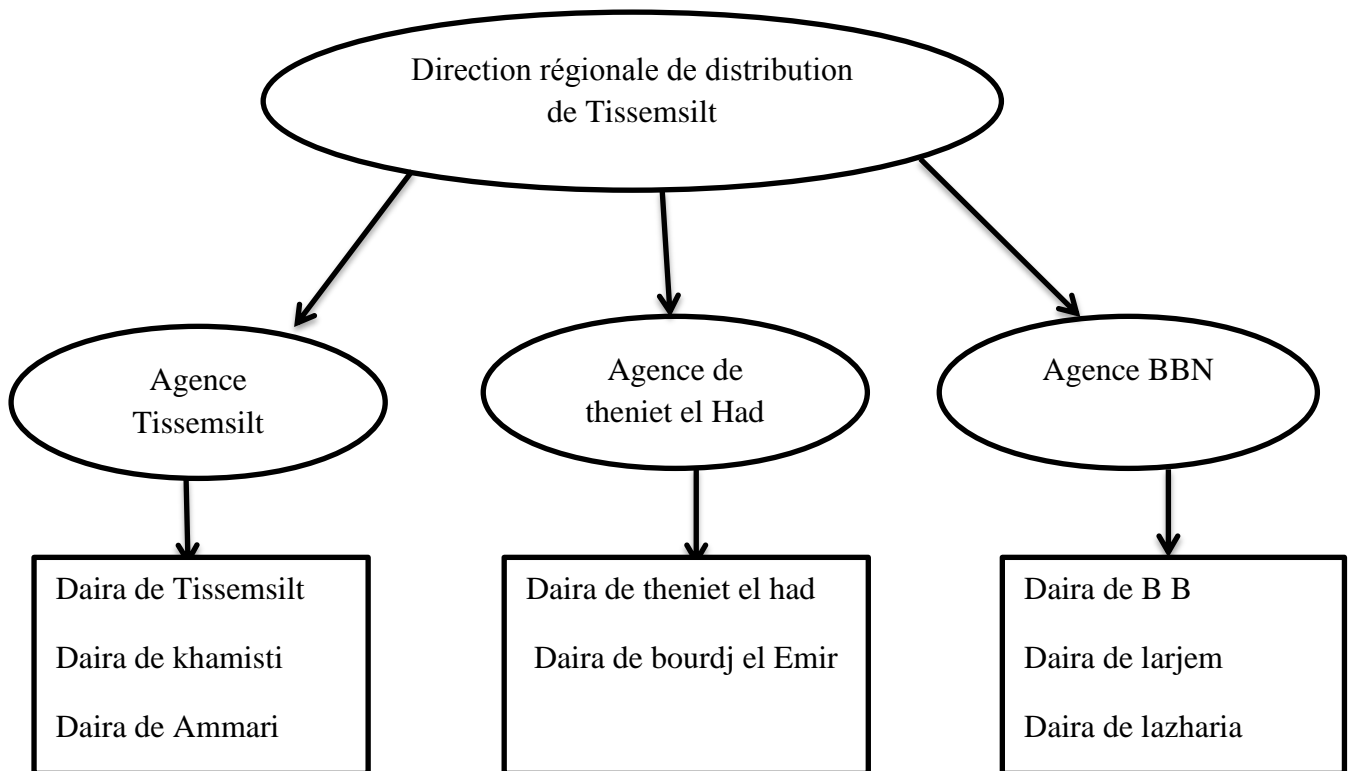
- la production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité.
- Le transport du gaz pour les besoins du marché national.
- Le développement et la fourniture de prestation en matière de services énergétiques.
- L'étude, la promotion et la valorisation de toute forme d'énergie.
- le développement par tous moyens de toute activité ayant un lien direct ou indirect avec les industries électriques et gazières et de toute activité pouvant engendrer un intérêt pour la Sonelgaz Spa,
- - le développement de toutes formes d'activités conjointes en Algérie et hors Algérie avec des sociétés algériennes ou étrangères

2. Direction de la distribution de Tissemsilt :

2.1 Historique et mission de la direction de distribution :

- Avant janvier 2001 : la délégation de Tissemsilt qui était rattaché au centre de distribution de Tiaret.
- Janvier 2001 : création de la direction du centre de distribution de tissemsilt.
- Juin 2005 : Création de la direction régionale de distribution de Tissemsilt.
- Avril 2008 : Création de la direction de distribution de Tissemsilt .cette direction chapote trois agences de distribution ;
« L'agence de Tissemsilt, l'agence de Bordj Bounaama et l'agence de Theniet El Had ».

Figure N° III-01 : Les agences de distribution de Tissemsilt



Source : documentation SONELGAZ

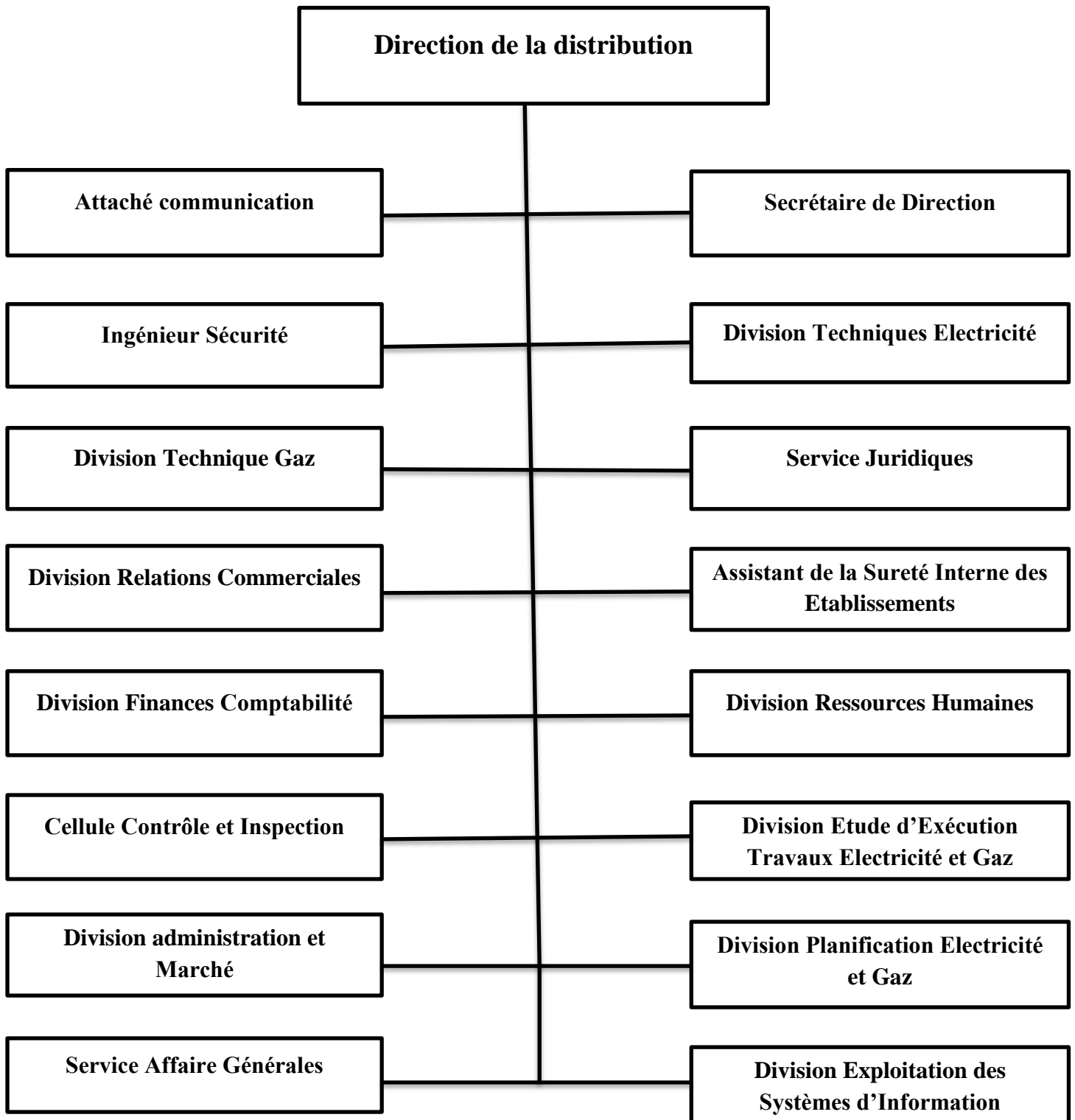
2.2 Objet de la direction de distribution de Tissemsilt :

- La distribution et la commercialisation de l'électricité à travers toute la wilaya.
- La distribution et la commercialisation du gaz par canalisation à travers toute la wilaya.
- Le développement et la fourniture de toute prestation en matière de service énergétique.

D'une manière générale la direction de distribution assure une mission de service public, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

2.3 L'organigramme de SONELGAZ :

Figure N° III-02 : L'organigramme de SONELGAZ



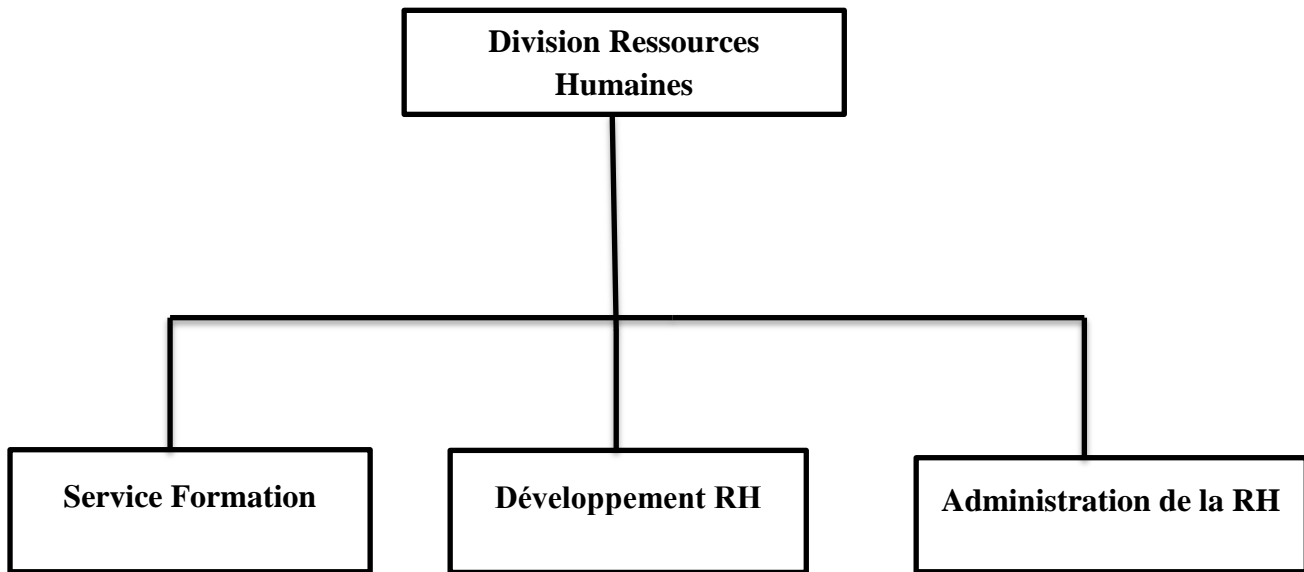
Source : documentation Sonelgaz

3. La GRH à la Sonelgaz TISSEMSILT :

L'entreprise emploie un effort assez important en personnel d'administration, de formation afin d'assurer le suivi des carrières de ses employés.

3.1 l'organigramme :

Figure N° III-03 : division RH



Source : documentation Sonelgaz

3.2 Administration

- Ce service assure la tenue des dossiers administratifs.
- élaborer des contrats de recrutement
- faire le suivi mensuel et assure le respect de la réglementation du personnel en vers la direction.
- faire les traitements des salaires.
- Traiter les dossiers des retraités
- déclaration de la CNAS (maladies, accidents de travail)

La division utilise un logiciel conçu pour améliorer l'organisation. Ce logiciel regroupe toutes informations concernant chaque agent sur deux fichiers qui sont:

- GIP GEVA : gestion des éléments variables d'activité pour le traitement de la paie.

- GIP SAME : gestion des informations personnelles de chaque agent.

3.3 Développement des ressources humaines :

Son rôle principale est de détecté les défaillances existante au niveau des connaissances du personnel

Son consiste aussi à:

- faire des prévisions de recrutement par rapport à la prévision du départ.
- prévoir les formations selon les exigences du poste et la qualification du personnel.
- Gérer la gestion prévisionnelle de l'effectif.
- Préparer la relève à travers le recrutement interne et externe.
- Suivi les campagnes de promotion d'avancement.
- Préparer les évaluations annuelles de chaque agent.
- Suivi des médailles de mérite.

3.4 service Formation et carrière :

Il est chargé de la préparation des actions de formation suite aux besoins exprimés par les autres structures c.à.d. préparer les cahiers de charge de la formation et suivre ces résultats.

Il existe trois types de formation:

- ❖ **La formation professionnelle spécialisée (FPS):** (d'une durée de 4 mois); afin de préparer l'agent au poste qu'il occupera.
- ❖ **La formation de perfectionnement professionnel (FPP):** c'est des formations de courte durée (2à3 semaines), elle sert à l'amélioration de son performance à une tache dans son poste de travail.
- ❖ **La formation par moyens propres (FMPU):** afin de maîtriser une tâche ou développer les connaissances de l'agent, animée par la direction ou par l'unité.

Section 02 : La place de système d'information ressources humaines au sein de service RH « SONELGAZ ».

1. SIRH :

1.1 présentation du SIRH¹ :

Le SIRH dont dispose Sonelgaz est un système de Gestion Intégrée du Personnel (GIP), ce dernier a été inscrit au plan informatique de l'entreprise (1977-1981) suite à la restructuration de la fonction personnel. Cette réorganisation crée un nouveau système d'information basé sur un système informatique capable de s'adapter à la refonte de la fonction Personnel et dont les principaux buts recherchés sont les suivants :

- Disponibilité et fiabilité de l'information.
- Accessibilité simple et rapide à l'information.
- Prise en charge permanente de l'évolution des besoins, des règles et des structures.

Ce système permet à l'ensemble des intervenants dans les processus de la GRH, d'appliquer les mêmes règles de gestion, d'unifier et de contrôler les concepts et les procédures et d'adopter les mêmes normes de communication en matière d'échange et de traitement d'information RH.

La GRH a été décentralisée dans ses aspects administratifs et gestion du personnel, mais reste centralisée en ce qui concerne les gros traitements tels que la paie.

1.2 les fonctionnalités du système :

Le système est constitué trois modules :

- Module GIP.
- Modules de paie CDI.
- Modules de paie CDD.

1.2.1 Modules GIP :

¹ Rapport SONELGAZ DISTRIBUTION OUEST

le module gestion intégrée du personnel est utilisé pour la gestion du personnel à statuts CDI et CDD.

- Une gestion des dossiers administratifs.
- Une gestion des bases réglementaires et de codification de la RH.
- Une gestion des droits et des obligations.
- Une gestion du tarif particulier.
- Un générateur de requêtes.

1.2.2 Module paie CDI :

Ce module est développé selon la méthodologie GIP et se divise sur deux niveaux :

- *Le niveau central*, composé :
 - Des modules de contrôle et de gestion des relevés des éléments variables d'activité (REVA), des rubriques variables et de sélection des rubriques de paie en vigueur.
 - Du module de calcul automatique de la rétroactivité.
 - Des modules de fusion et de la paie.
 - Du module d'éclatement de fichiers pour le transfert et l'édition en local.
 - Du module de traitement des pensions de retraite complémentaire.
- *Le niveau local* ; qui transmet les éléments variables de paie via l'application locale « GIPGEVA » des BG vers le niveau central.

1.2.3 Module paie CDD :

Ce module basé sur deux niveaux :

- Le niveau central composé d'un module de traitement de paie spécifique.
- Le niveau local composé du même système GIPGEVA.

Ces deux modules contiennent toutes sortes d'éléments relatives à la paie tels que le salaire unique, les heures supplémentaire, les indemnités de congé et supplémentaires, les absences, les primes.....

2. Le fonctionnement du système :

2.1 Collecte et saisie les informations :

Pour saisir les informations d'un agent, un gestionnaire dispose de deux systèmes de saisies :

- Le système GIP SAM : permettant la saisies et la mise à jour des informations personnelles concernant le dossier de l'agent.
- Le système GIP GEVA : ce système permet au gestionnaire de saisir les éléments suivants :
 - ✓ Les éléments variables d'activité qui figurent sur les documents de pointage REVA (Rubrique d'Elément Variables d'Activité). (**voir l'annexe N° 1**).
 - ✓ Les rubriques variables de paie.

Les rubriques fixes de paie contiennent :

- ❖ Le taux ICA (Indemnité de Congé Annuel).
- ❖ Les IEP échelons (Indemnité d'Expérience Professionnelle).
- ❖ L'indemnité de paniers.
- ❖ Présence au poste.

les REVA est relative aux indemnités, heures supplémentaire payées, absences rémunérées, absences non rémunérées.....

2.2 le traitement :

Le traitement de la paie passe par des manières comme suite :

- ✓ les éléments variables d'activité émanent des services personnel via un applicatif de saisie assistée installé à leur niveau (GIP GEVA).
- ✓ Le traitement de la paie est central.
- ✓ L'édition est locale pour les divers documents suivants :
 - *Pour le service du personnel* : documents réglementaires de paie (bulletin de paie, journal de paie.....), documents de contrôle de paie, d'ordonnancement de la paie ainsi que des charges sociales et fiscales (CNAS, Impôts, mutuelle, œuvres sociales et culturelles).
 - *Pour le service comptable* : documents de pré comptabilisation de la paie.

Concernant la mise à jour des dossiers d'agents dans la base de données centrale est du ressort exclusif du BG via les applications locales GIPSAM et GIPGEVA.

Le contrôle de validité de la mise à jour se base exclusivement sur les dispositions réglementaires de l'entreprise et s'effectue à deux niveaux :

- Un niveau local à travers un applicatif installé au niveau du BG RH.
- Un niveau central permettant de s'assurer de la conformité de la règle. Le système génère, à cet effet, des résumés de mise à jour pour le compte des sites de gestion.

2.3 le stockage :

le stockage des données ainsi que les dossiers est réalisé au niveau central. Il dispose d'une bandothèque qui est une bibliothèque de bandes magnétiques et de cartouches de petites cassettes qui contiennent une bande magnétique de grande capacité servant à l'archivage ainsi qu'à la copie de sauvegarde des données.

Les informations concernant l'agent (la signalétique, la carrière, les formations suivies...) sont historiées dans le système GIP sous forme de fichier par contre les informations relatives à la paie ne sont conservées dans le système que pour une durée de 24 mois, après que la période s'écoule les informations sont enregistrés dans la bandothèque.

2.4 les interfaces existantes :

Il existe plusieurs interfaces, ces dernières consistent en un échange entre les différents systèmes que dispose le groupe. Les informations entrantes dans le système GIP sont les suivants :

- les données provenant de GIPSAM.
- Les données provenant de GIPGEVA.
- Les données provenant de l'application retraite complémentaire.

Les données sortantes du système GIP sont :

- Les données des tarifs particuliers vers SGC.
- Les données comptables allant vers le module finance de GIP.

- Les données des tarifs particuliers agent non actif vers SGC.
- Les données comptables allant vers SAP.
- Les déclarations de l'impôt sur le revenu global mensuel vers la Direction Général des Impôts.
- Les déclarations de l'impôt sur le revenu global annuel vers la Direction Général des Impôts.

3. Présentation du projet NOVA :

Le groupe Sonelgaz a décidé de lancer le projet NOVA destiné à mettre un nouveau SIRH adapté à ses besoins. Il a importance stratégique pour le gouvernance du groupe. Il a été lancé en 2007 par la DRH, répondant à une demande pressante du PDG de sonelgaz pour mettre en œuvre le projet NOVA, ses objectifs sont :

- Doter le Groupe sonelgaz un système d'information RH (**voir l'annexe N° 2 et 3**) :
 - Convivial et ouvert aux utilisateurs ;
 - Basé sur une technologie moderne ;
 - Evolutif et adapté à la configuration du Groupe ;
 - Induisant un gain de productivité par l'automatisation et la mutualisation des processus.
- Implanter une solution qui offrira des fonctionnalités multiples dont :
 - La gestion des dossiers administratifs ;
 - La gestion de la paie et des états déclaratifs associés ;
 - Le reporting décisionnel (bilan, tableaux de bord,.....) ;

Section 03 : l'analyse des résultats et synthèses

1. L'étude quantitative au sein de la DRH (enquête par questionnaire) :

La nature de notre travail de recherche nous oblige à faire un questionnaire au niveau de l'entreprise pour renforcer les résultats obtenus et conformer ou infirmer les hypothèses de recherche.

1.1 La méthodologie de l'enquête

Lors du notre stage pratique réalisé au sein de groupe SONELGAZ de TISSEMSILT pendant quatre mois.

Nous avons distribué un questionnaire sur 35 employés sont des personnes au sein de la DRH consternants les cadres et les cadres supérieurs, seulement qui répond a notre questionnaire 25.

1.2 Les objectifs de l'enquête :

Le but de cette étude quantitatif est d'explorer et décrire la place de l'utilisation d'un SIRH au sein de la direction ressources humaines et leur impact sur la gestion des ressources humaines.

- L'objectifs principale de ce questionnaire est d'arrive à répondre à notre problématique principale qui porte sur le rôle de SI sur la GRH.
- savoir l'importance de l'information au sein de Sonelgaz.
- Identifier l'impact du SIRH de groupe sonelgaz sur la GRH.
- Pour infirmer ou confirmer nos hypothèses.

1.3 Détermination de l'échantillon :

L'objet de notre enquête nous a poussés à choisir la méthode d'échantillonnage aléatoire simple en vue de toucher les différentes catégories socioprofessionnelles et d'aboutir à des résultats fiables.

Cette méthode nous permet de généraliser les résultats de l'échantillon trouvé sur l'ensemble de la population.

Le questionnaire a été distribué sur 35 personnes, mais seulement 25 qui ont répondu à aux questions, soit 10 personnes qui n'ont pas répondu.

1.4 La réalisation du questionnaire :

Le questionnaire utilisé dans cette étude comporte des questions plus simple, claire et fermé, il se compose de 18 questions, regroupées en deux parties :

La première partie : cette partie concerne la fiche signalétique des interrogés, leur sexe, âge, catégorie socioprofessionnels, et leurs ancienneté dans l'entreprise.

La deuxième partie : elle se compose des questions qui expriment l'importance de la GRH, et le SIRH.

Après la collecte des questionnaires, les données recueillies sont traitées par le logiciel l'EXCEL. Nous avons utilisé un ensemble d'outils tels que : (Les tableaux simples, les outils de la statistique descriptive : effectif, pourcentage).

Nous avons eu recours au tableur Excel pour la présentation de certaines données, ainsi la présentation des résultats s'opère sous forme des tableaux et des graphiques pour mener notre analyse et donner des interprétations.

1. Présentation et analyse des résultats :

1.1 Analyse sur la base de la fiche signalétique :

Cette fiche exprime et représente en détail les caractéristiques de notre échantillon à savoir : le sexe, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle, l'ancienneté et le niveau d'instruction.

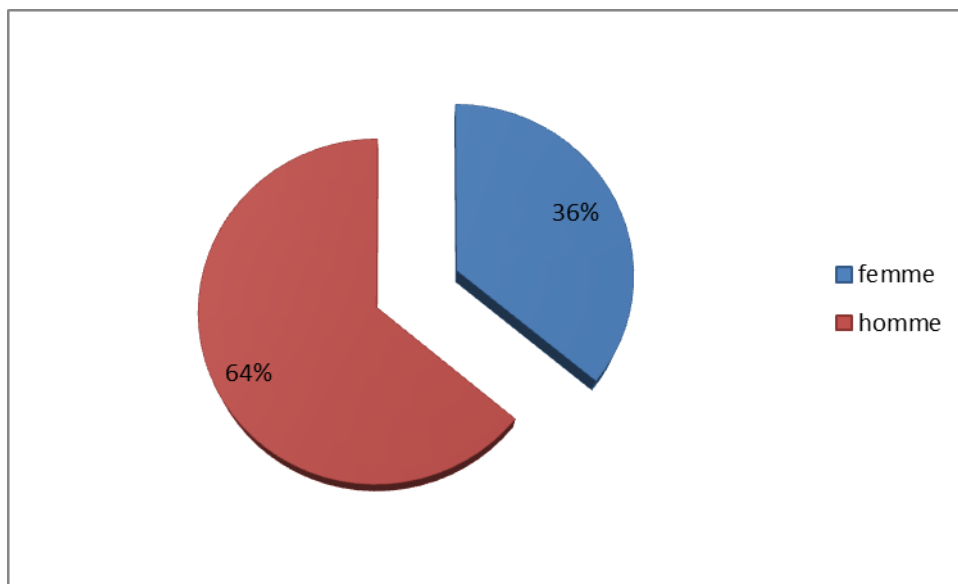
➤ **Sexe :**

Tableau N° III-03 : La répartition de l'échantillon par sexe

Sexe	L'effectif	Pourcentage
Femme	09	36%
Homme	16	64%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-04 : Répartition par sexe



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Nous remarquons que la partie majeure des personnes interrogées (64%) sont de sexe masculin et le reste (36%) sont de sexe féminin. donc en remarquons la prédominance des hommes dans cet échantillon.

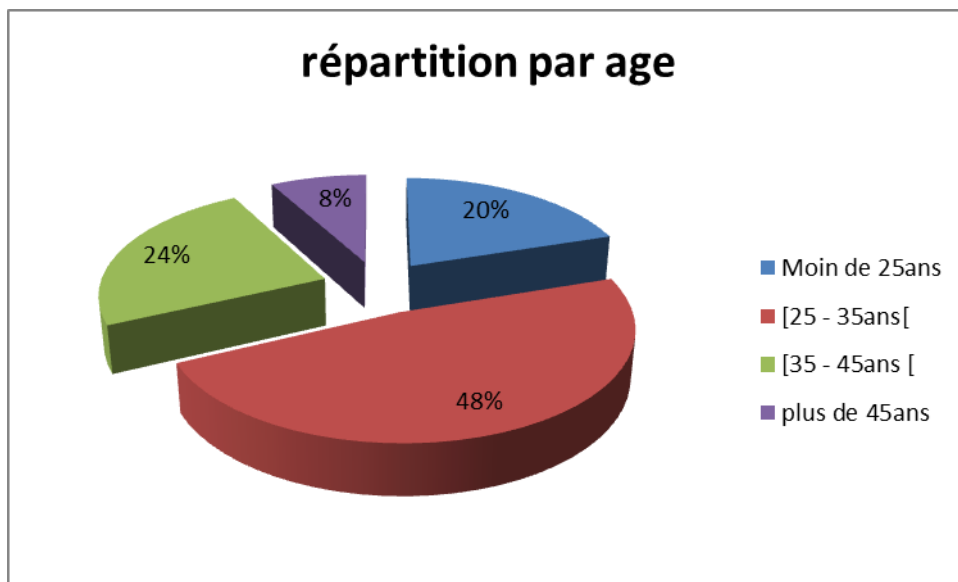
➤ Age :

Tableau N° III-04 : La répartition de l'échantillon par Age

Age	L'effectif	Pourcentage
Moins de 25 ans	05	20%
[25ans – 35ans [12	48%
[35ans – 45ans [06	24%
Plus de 45ans	02	8%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III- 05 : répartition par Age



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

On remarque que le pourcentage le plus élevé sont les personnes ont un âge entre 25-35ans avec un taux (48%) ; 24% pour la tranche [35 -45ans [; (20%) pour les gens qui ont un âge moins de 25ans ; et 8% pour la tranche plus de 45 ans.

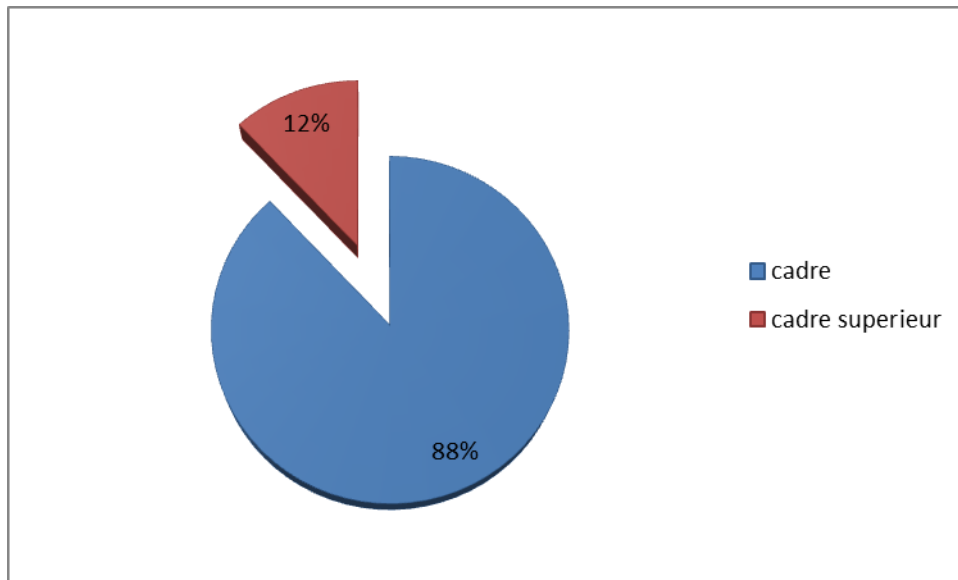
On peut dire que la majorité de notre échantillon est compose des jeune gens.

➤ **Catégorie socioprofessionnelle :**

Tableau N° III-05 : la répartition de l'échantillon par catégorie socioprofessionnelle

Catégorie	L'effectif	Pourcentage
Cadre	22	88%
Cadre supérieure	03	12%
Totale	25	100%

Figure N° III-06 : répartition par catégorie professionnelle



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Sur un échantillon de 25 personnes, nous avons :

- (88%) cadres ;
- (12%) cadre supérieur.

Nous remarquons que la majorité de notre échantillon est de cadre

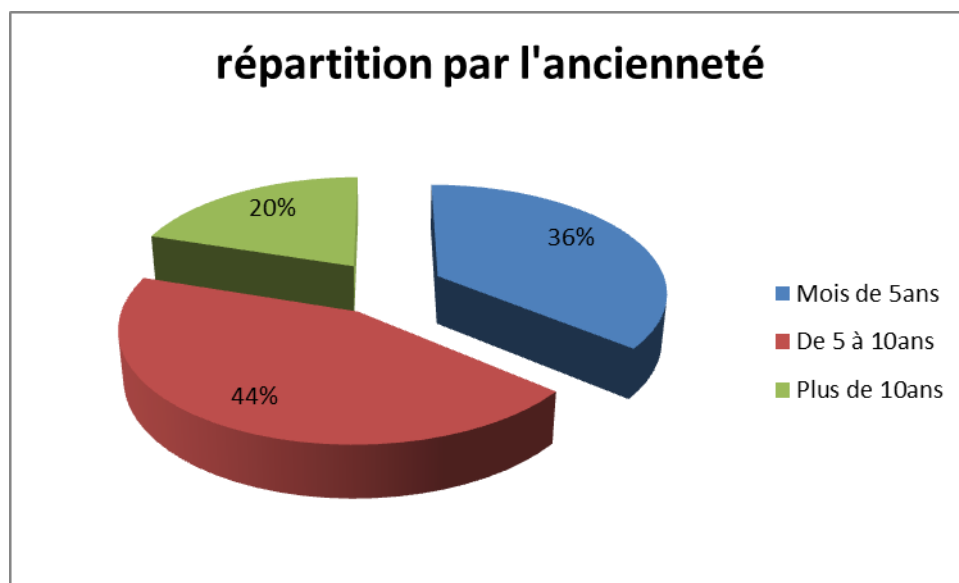
Ancienneté :

Tableau N° III-06 : répartition de l'échantillon par l'ancienneté.

Ancienneté	L'effectif	Pourcentage
Moins de 5ans	09	36%
De 5 à 10ans	11	44%
Plus de 10ans	05	20%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-07 : répartition par l'ancienneté



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Nous remarquons que la plupart des interrogés a une ancienneté entre 5 et 10ans qui représente (44%) ; (36%) pour ceux qui ont une expérience de moins de 5 ans et un pourcentage de (20%) pour les personnes qui possèdent plus de 10 ans d'expérience.

➤ **Niveau d'instruction :**

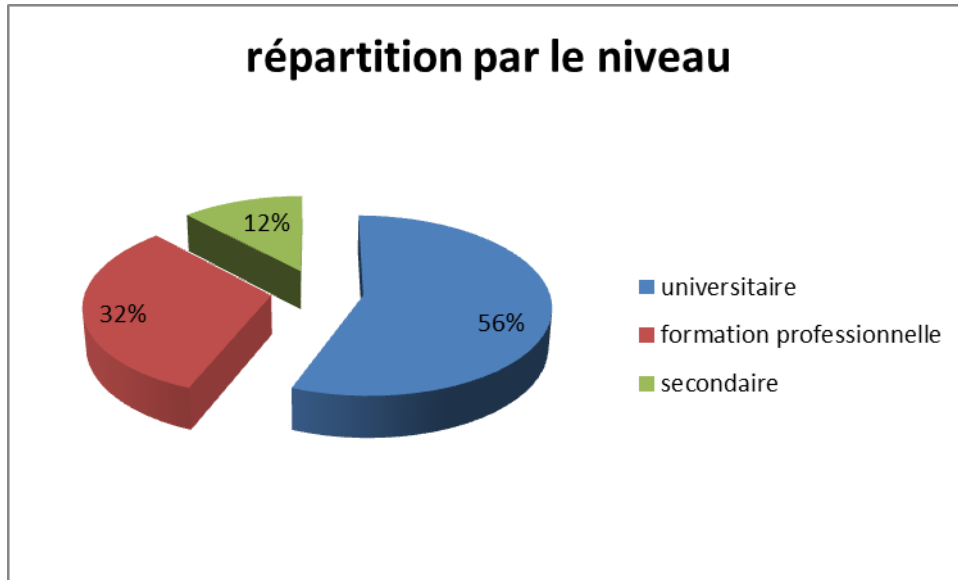
Tableau N° III-07 : répartition de l'échantillon par le niveau d'instruction

Niveau	L'effectif	Pourcentage
Universitaire	14	56%
Formation professionnelle	08	32%
Secondaire	03	12%

Totale	25	100%
--------	----	------

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-08 : répartition par le niveau



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

On remarque que la majorité des interrogés sont des universitaires avec un pourcentage de (56%) ; suivi de ceux qui ont fait une formation professionnelle avec un taux de (32%) et seulement (12%) pour ceux qui ont un niveau secondaire.

1.2 Les questions :

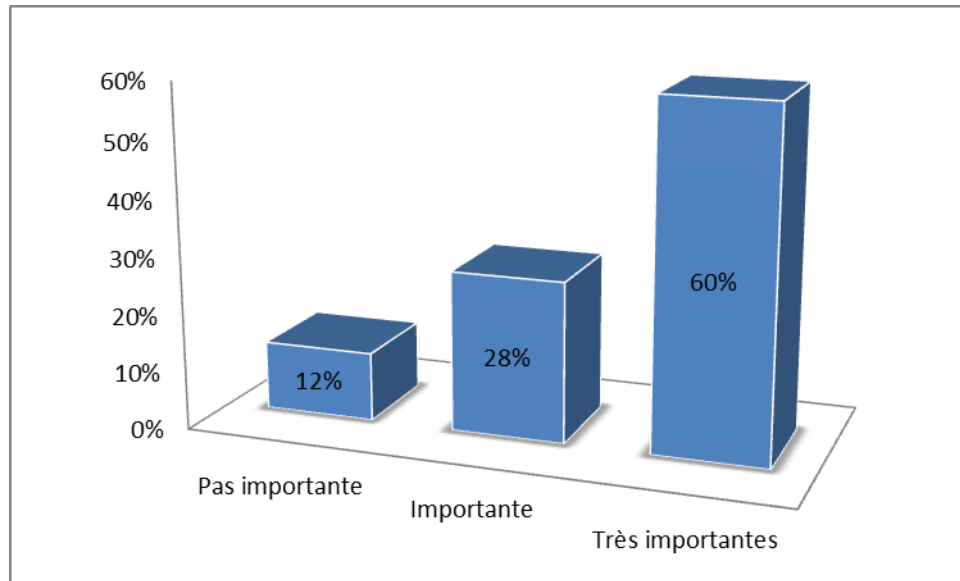
Question N° 01 : Quelle place occupe la fonction GRH dans une entreprise ?

Tableau N° III-08 : l'importance de la GRH

	L'effectif	Pourcentage
Pas importante	03	12%
Importante	07	28%
Très importante	15	60%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-09 : l'importance de la GRH



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Nous remarquons que la majorité des employés disent que la GRH est très importante ; soit (60%) ; ainsi que 28% disent qu'elle est importante et 12% qui pensent que la GRH n'est pas importante

On peut conclure que la GRH occupe une place très importante dans l'entreprise car elle cherche à obtenir la plus grande efficacité de main d'œuvre.

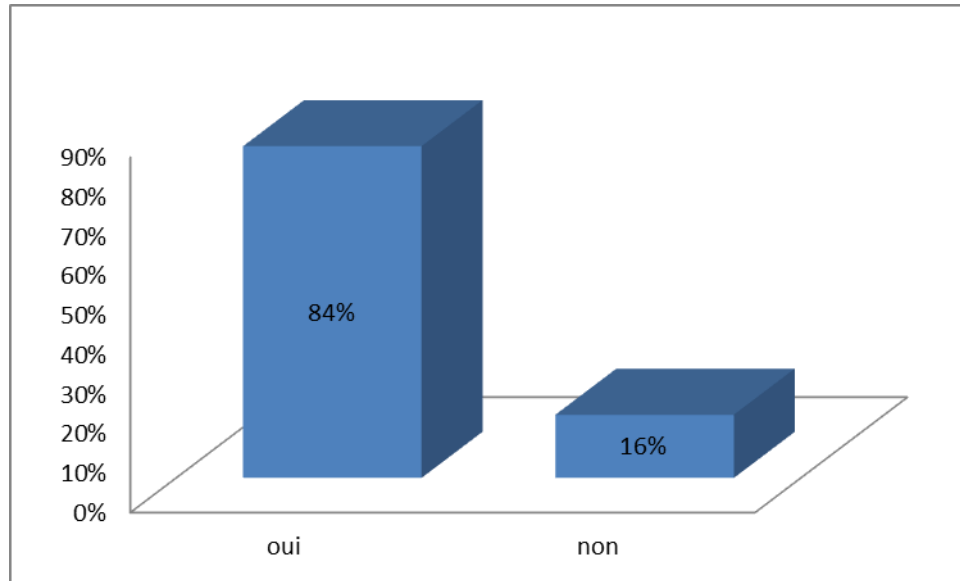
Question N° 02 : L'information occupe-t-elle une place importante dans votre entreprise

Tableau N° III-09 : l'importance de l'information

	L'effectif	Pourcentage
Oui	21	84%
Non	04	16%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-10 : l'importance de l'information



Commentaire :

Selon les résultats obtenus, nous remarquons que (84%) des enquêtés affirment que l'information a une place très importante dans l'entreprise. Néanmoins ; 16% considèrent que l'information n'a aucune importance.

On arrive donc à dire que sonelgaz donne beaucoup d'importance à l'information.

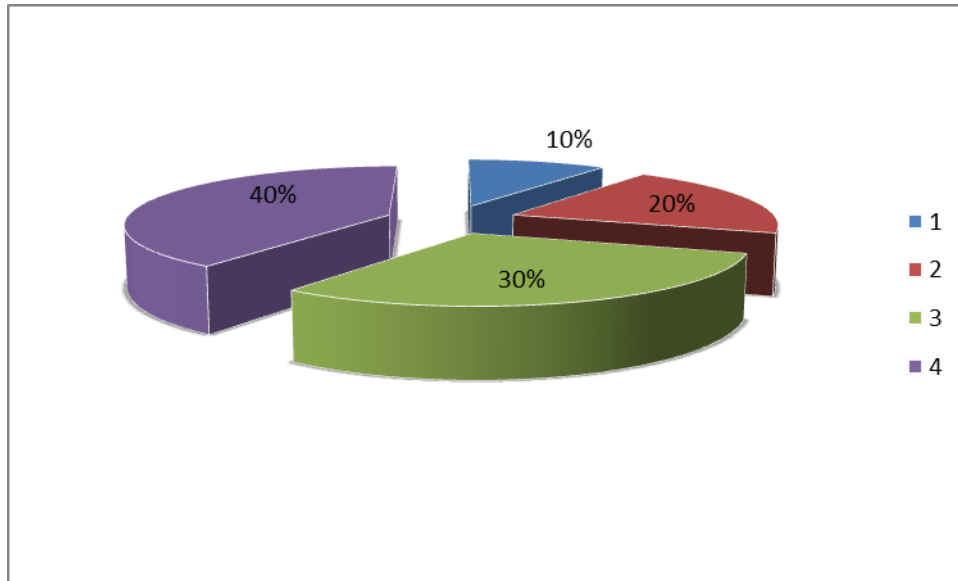
Les gens qui disent que l'information est importante, justifient leur réponse dans le tableau suivant :

Tableau N° III-10 : pour quoi l'information est importante

Numéro	Réponses	L'effectif	Taux
01	Sans information on ne peut pas travailler	06	28,57
02	L'information permet de prendre meilleures décision	10	47,61
03	L'information permet à l'entreprise de mieux s'adapter aux différents changements de l'environnement	03	14,28
04	Pas de réponse	02	9,52
Totale		21	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-11 : pour quoi l'information est importante



Commentaire :

La plupart des interrogés disent que l'information est importante dans l'entreprise parce qu'elle permet de prendre les meilleures décisions avec un taux de 47,61% ; 28,57% disent que sans information ils ne peuvent pas travailler ; 14,28% considèrent l'information un moyen qui permet une meilleure adaptation aux différents changements dans l'environnement mais 9,52% des sonde n'ont pas répondu pourquoi l'information occupe une place importante dans l'entreprise.

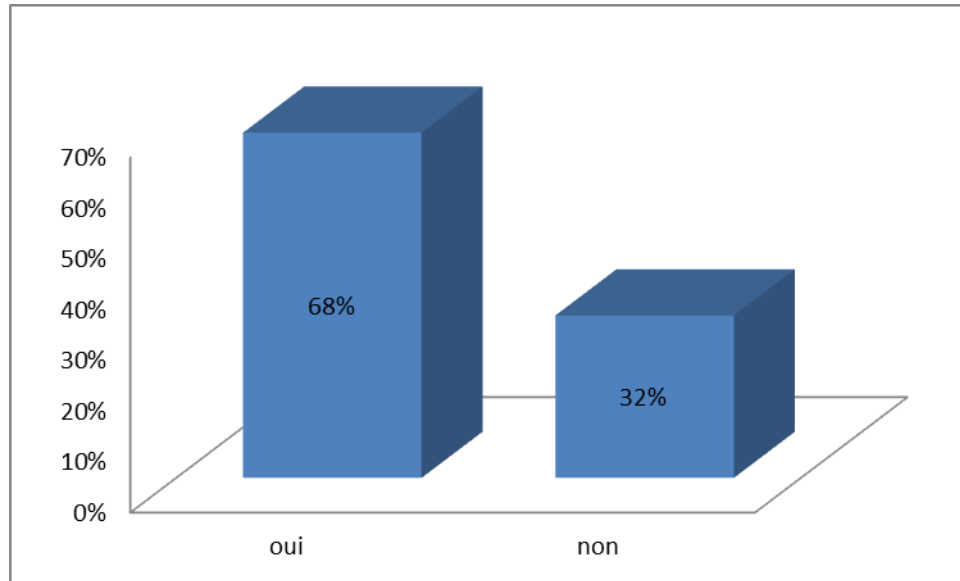
Question N° 03 : Votre système d'information répond-t-il a tous vos besoins ?

Tableau N° III-11 : est-ce que le SI répond à tous les besoin ?

Réponse	L'effectif	Taux
Oui	17	68%
Non	08	32%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-12 : est-ce que le SI répond à tous les besoin ?



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Après les résultats obtenus nous montrent que 68% du personnel interrogé trouve que leur système d'information répond à tous leurs besoins et 32% disent que leur système d'information ne répond pas à tous leurs besoins.

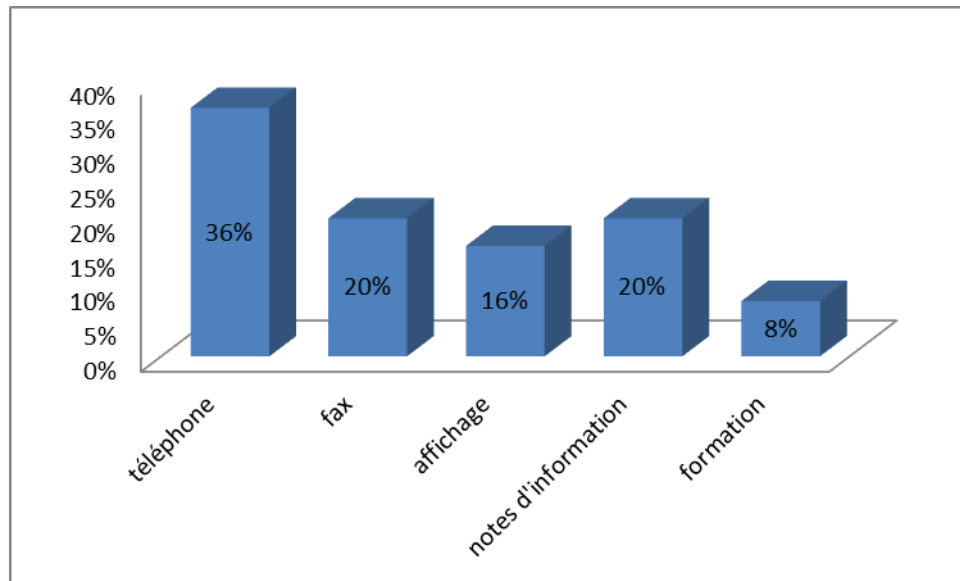
Question N° 04 : Quels sont les supports d'échange d'information les plus utilisés par les employés ?

Tableau N° III-12 : le support le plus utilisé

Support	L'effectif	Pourcentage
Téléphone	09	36%
Fax	05	20%
Affichage	04	16%
Notes d'information	05	20%
Formation	02	8%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-13 : le support le plus utilisé



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

On remarque que le support téléphonique est l'outil le plus utilisé par le groupe qui représente un pourcentage de 36% ; et pour les autres supports (fax, affichage et notes d'information) ont des pourcentages perçe équivalents avec des taux (20%, 16% et 20%). Et seulement 8% pour la formation.

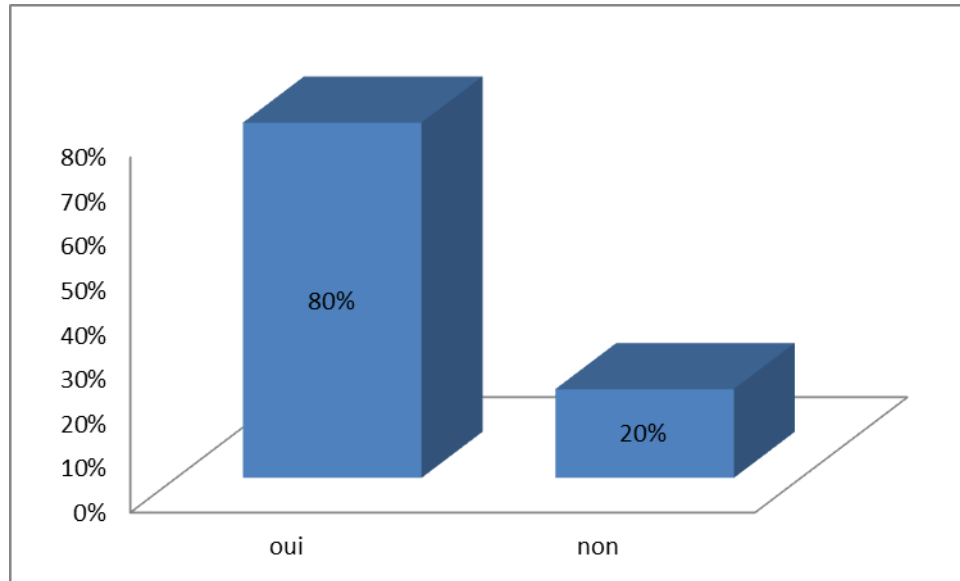
Question N° 05 : Connaissez-vous le terme SI au bien SIRH ?

Tableau N° III-13 : connaissance de terme SI

Réponse	L'effectif	Taux
Oui	20	80%
Non	05	20%
Total	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figures N° III-14 : connaissance de terme SI



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Sur un échantillon de 25 personnes, nous remarquons que 80% des sondes connaissent le terme SI et SIRH mais les autre qui représentent 20% ils ne connaissent pas le SI malgré ils l'utilisent.

Donc les employées utilisent le système sans savoir que cet outil est le SIRH.

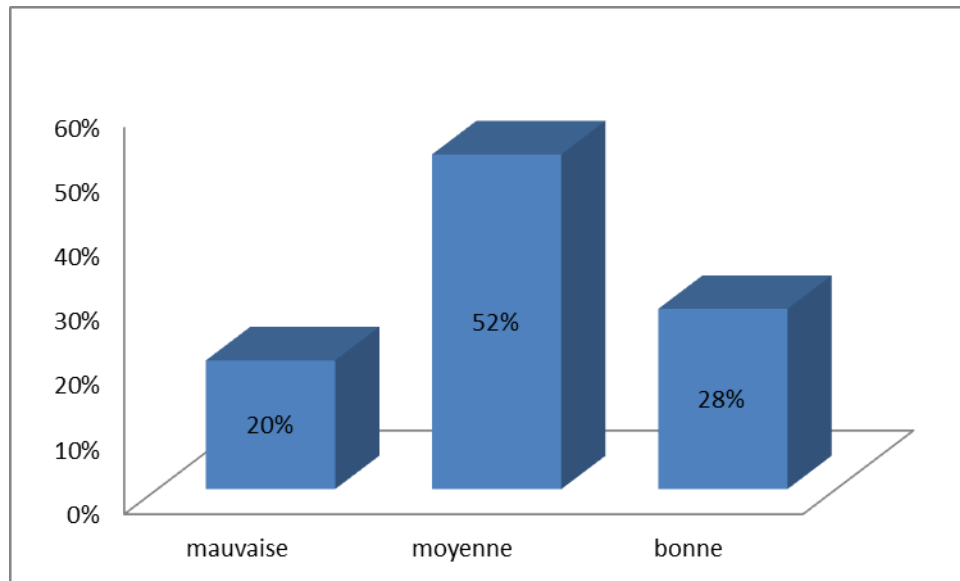
Question N° 06 : Comment trouvez-vous l'utilisation du logiciel de système d'information dans votre service ?

Tableau N° III-14 : le degré de l'utilisation de SI

	L'effectif	Taux
Mauvaise	05	20%
Moyenne	13	52%
Bonne	07	28%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-15 : le degré de l'utilisation de SI



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Les résultats obtenus de cette enquête montrent que la moitié des interrogés disent que l'utilisation du logiciel de système d'information est moyenne avec un taux de 52% ; Suivis de 28% qui considèrent que le système est bonne ; tandis que 20% pensent qu'elle est mauvaise.

Après cette analyse, on peut dire que l'utilisation de système d'information au sein de groupe SONELGAZ est acceptable.

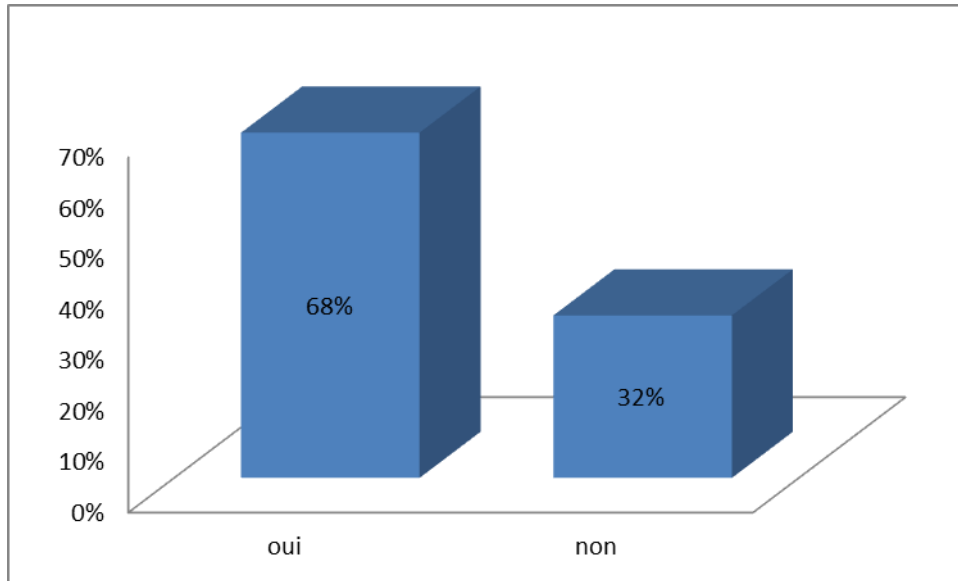
Question N° 07 :Est-ce que le système s'information un moyen d'optimisation de l'entreprise ?

Tableau N° III-15 : SI un moyen d'optimisation ?

Réponse	L'effectif	Pourcentage
Oui	17	68%
Non	08	32%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-16 : SI un moyen d'optimisation ?



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

La plupart des enquêtés répond à cette question « oui » avec un pourcentage 68% qui confirme que le SI est moyen de l'optimisation de l'entreprise car les employés utilisent la technologie moderne ; mais 32% des personnes disent que SI n'est pas un moyen de l'optimisation.

Donc le système d'information est un moyen pour optimiser et améliorer la qualité de la fonction ressources humaines.

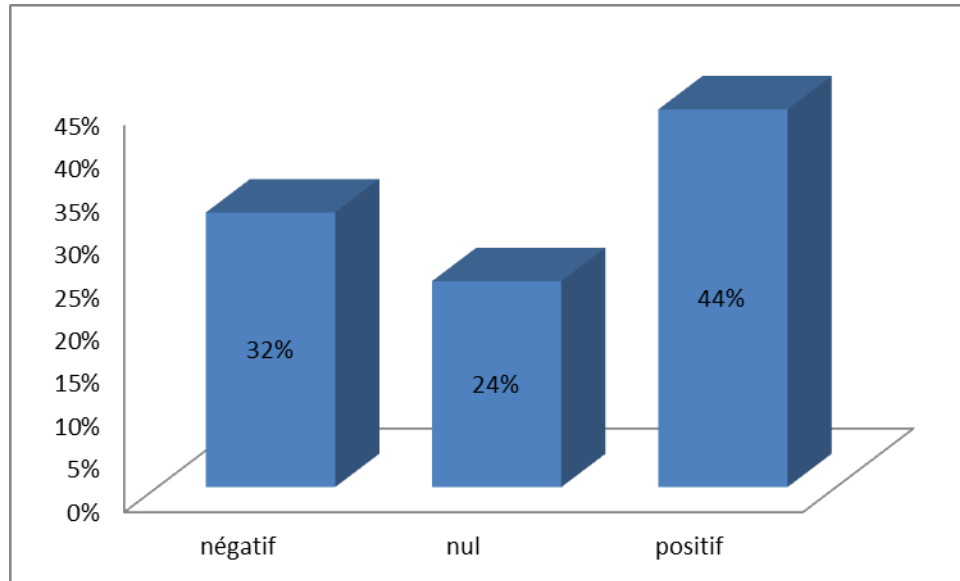
Question N° 08 : Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la GRH ?

Tableau N° III-16 : l'impact des (TIC) sur la (GRH)

	L'effectif	Pourcentage
Négatif	08	32%
Nul	06	24%
Positif		44%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-17 : l'impact des (TIC) sur la (GRH)



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

On remarque que la majorité des sondées disent qu'il y a un impact positif avec un taux de (44%) ; il y a (32%) disent il existe un impact négatif ; et le reste disent il n'est pas un impact avec un taux de (24%).

On peut dire que les TIC a un impact sur la GRH, cet impact est :

- L'efficacité de la prise de décision en GRH qui conduit à meilleur état ;
- L'amélioration de la qualité des activités RH ;
- La réduction des couts de la fonction RH.

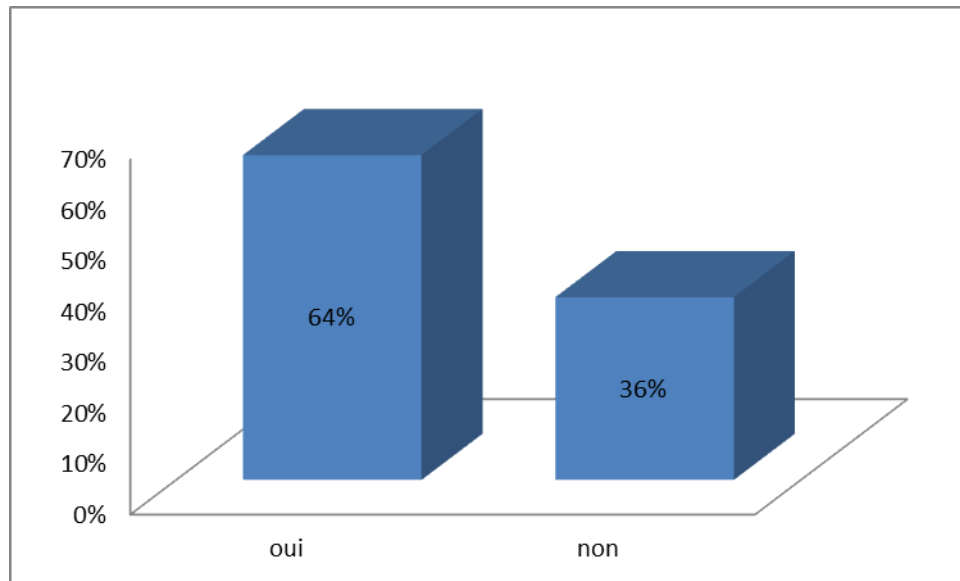
Question N° 09 : Le système d'informations au sein de SONELGAZ est-il suffisamment efficace ?

Tableau N° III- 17 : l'efficacité de système

Réponse	L'effectif	Pourcentage
Oui	16	64%
Non	09	36%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III- 18 : l'efficacité de système



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

A partir de ce résultat on remarque que 64% des répondants lui ont accordé que le système d'information est suffisamment efficace ; mais 36% des personnes n'ont pas accord car le SI n'est pas totalement efficace.

Les employés disent le système d'information répondre à ces besoins.

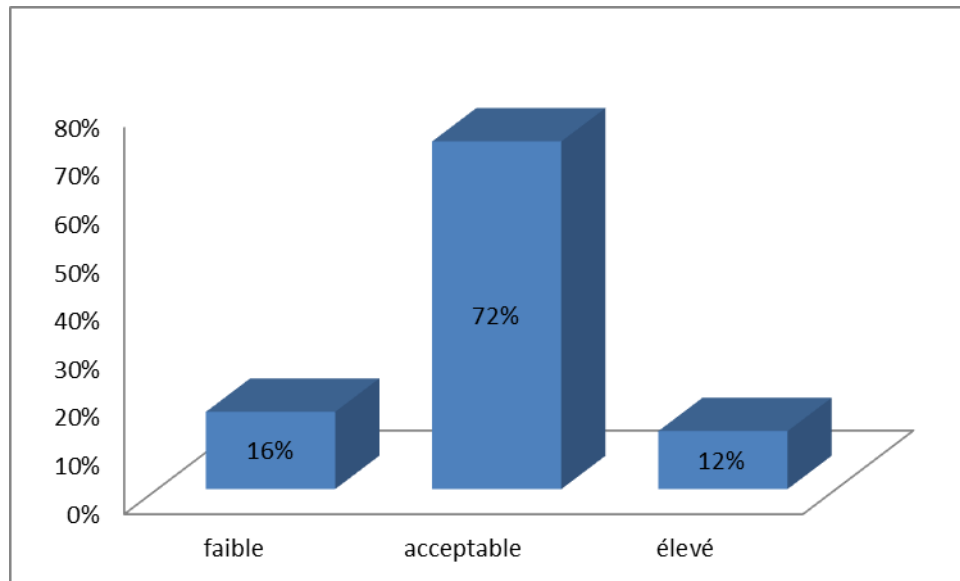
Question N° 10 : Comment jugez-vous le SIRH au sein de SONELGAZ ?

Tableau N° III-18 : l'évaluation de SI au sien de SONELGAZ

	L'effectif	Taux
Faible	04	16%
Acceptable	18	72%
Elevé	03	12%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-19 : l'évaluation de SI au sien de SONELGAZ



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

La figure au-dessus, montre que les majorités évaluent le système d'information comme un moyen acceptable avec un taux de 72%, 12% disent il est élevé et 16% évaluent que le SI est faible.

On peut dire que le système d'information n'est pas favorable.

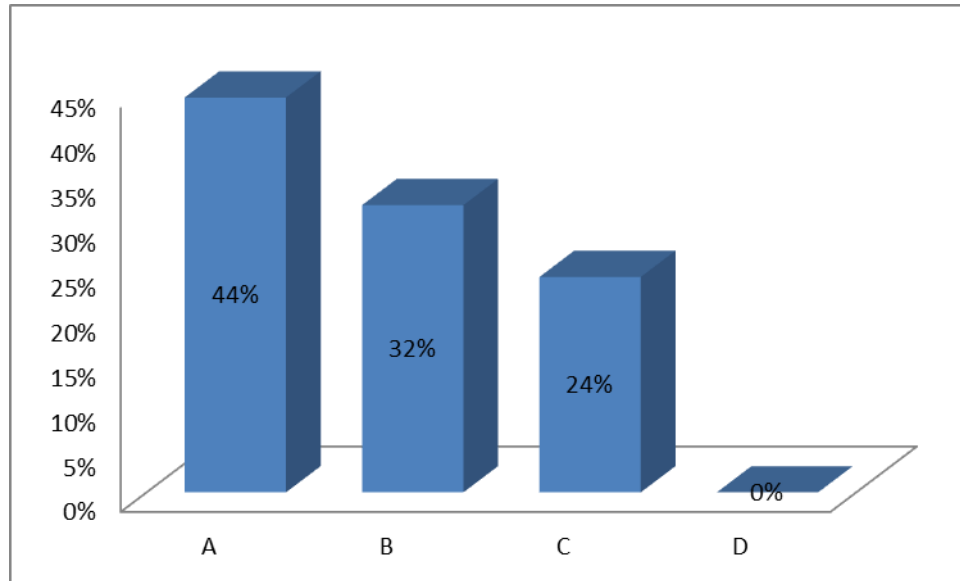
Question N° 11 : Que représente pour vous le SIRH au sein de la direction ?

Tableau N° III-19 : la représentation du SIRH

	Réponse	L'effectif	Taux
A	Un moyen pour améliorer l'efficacité de votre travail	11	44%
B	Un moyen pour sécuriser les données de l'entreprise	08	32%
C	Un moyen pour réduire le nombre des documents papiers	06	24%
D	Autre	00	00
Totale		25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-20 : la représentation du SIRH



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Selon les résultats, le SIRH est considérée premièrement comme un moyen pour améliorer l'efficacité de votre travail par 44%, suivi 32% qui disent que le SIRH est Un moyen pour sécuriser les données de l'entreprise et le reste 24% considèrent le SIRH comme Un moyen pour réduire le nombre des documents papiers.

Les employés trouvent que les SIRH est un moyen pour améliorer l'efficacité du travail qui s'implique une bonne GRH.

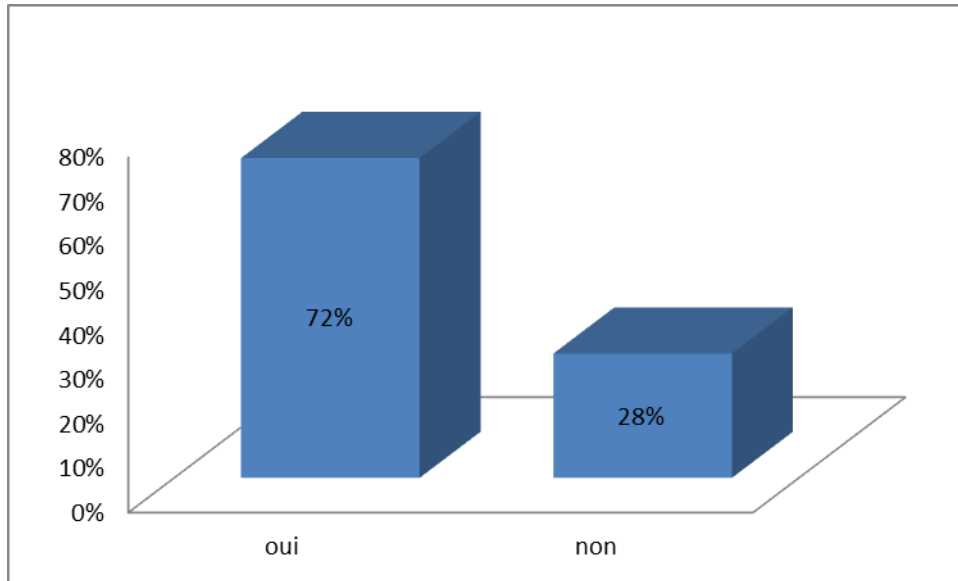
Question N° 12 : A votre avis, est ce que la mise en place d'un SIRH a eu l'impact attendu sur la performance des employés ?

Tableau N° III-20 : l'impact de SIRH sur la performance des employés

Réponse	L'effectif	Pourcentage
Oui	18	72%
Non	07	28%
Totale	25	100%

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III-21 : l'impact de SIRH sur la performance des employés



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

Nous remarquons que 72% des sondé disent que la mise en place de SIRH a eu l'impact sur la performance des employés car elle crée l'efficacité au travail et la main d'œuvre et 28% disent le contraire.

D'après les résultats nous avons conclure que cet impact est de prendre les meilleures décisions qui conduit vers meilleures état.

Question N° 13 : l'importance des objectifs de l'utilisation d'un SIRH

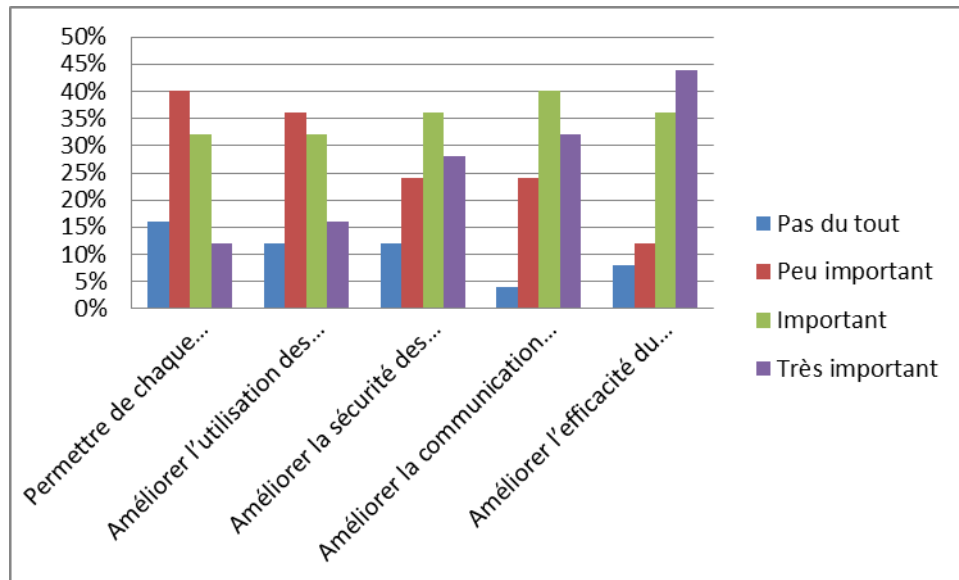
Tableau N° III-21 : les objectifs de SIRH

Les objectifs	Pas du tout important	Peu important	Important	Très important
Permettre de chaque employé d'accéder à sa fiche du personnel	16%	40%	32%	12%
Améliorer l'utilisation des données	12%	36%	32%	16%
Améliorer la sécurité des données	12%	24%	36%	28%
Améliorer la communication entre les RH	4%	24%	40%	32%
Améliorer l'efficacité du service	8%	12%	36%	44%

RH				
----	--	--	--	--

Source : élaboré par nous-mêmes

Figure N° III- 22 : les objectifs de SIRH



Source : élaboré par nous-mêmes

Commentaire :

➤ Pour Permettre de chaque employé d'accéder à sa fiche du personnel : on remarque que la plupart des interrogé (40%) disent peu important, (32%) disent important, (16%) disent pas du tout important et le reste (12%) disent très important.

➤ Pour Améliorer l'utilisation des données : 36% des personnes répondent peu important, (32%) disent important, (16%) disent très important et seulement (12%) répondent pas du tout important.

➤ La majorité répond que le SIRH pour objet de l'amélioration de la sécurité des données est important avec un taux de (36%) , (28%) répondent très important, et le reste disent peut important et pas du tout important par des taux (12%, 24%) respectivement.

➤ Pour Améliorer la communication entre les RH : (40%) des sondé jugent que ce objectif est important, ensuite (32%) disent très important, (12%) répondent peu important et le reste pas du tout important.

➤ Améliorer l'efficacité du service RH : (44%) des gens disent très important, (36%) disent important, (12%) et (8%) pour les interrogé qui répondent peut important et pas du tout important respectivement.

On peut dire que l'objectif essentiel de SIRH pour le groupe sonelgaz est d'améliorer l'efficacité du service RH.

De ce fait, on déduit que les finalités des objectifs d'un SIRH sont les mêmes attentes d'application d'une bonne gestion des ressources humaine.

Synthèses :

Dans ce cadre nous pouvons noter avec beaucoup d'intérêt que des études et diagnostic ont été mené par des experts¹ dans beaucoup d'entreprise dans le monde montre les insuffisant fond face ces entreprises est qui handicape le fonctionnement de ces dernier en retient :

- Identification déficiente des opportunités et contraintes du marché ;
- Gestion improvisée et informelle ;
- Politique et objectifs incohérents entre eux et non alignés sur une stratégie de développement ;
- Dysfonctionnalité(non-concordance moyens-finis)
- Bureaucratie (prolifération des règles impersonnelles) ;
- Aménagement structurel irrationnel ;
- Centralisation excessive ;
- Absence généralisée de dynamisme ;
- Conflits interdépartementaux ;
- Abus ou abdication de l'autorité des cadres ;
- Coûts psychologiques en termes de : frustration, méfiance, apathie....
- Système de contrôle oppressif et inefficace.

¹ (MARCE), (Laflamme) : *le management : approche systémique*, 3ème édition, Gaëtan Morin



**CONCLUSION
GENERALE**

Conclusion générale :

Cette recherche avait pour ambition d'apporter une contribution à une meilleure compréhension du rôle des SI dans la GRH. En définitive, il en ressort que ces dernières sont un acteur majeur de toute entreprise.

L'objectif de notre travail de recherche était d'observer la réalité organisationnelle de la GRH à l'introduction des SI, afin de relever les éventuelles convergences et divergences. Nous avons mené ce travail de recherche sous l'angle du SIRH. Un des principaux résultats auxquels nous nous sommes arrivés est qu'il ne suffisait pas d'introduire des SI au sein des organisations pour créer de la valeur pour la GRH, mais que le management devait faire en sorte de favoriser une création de sens commune autour des outils introduits afin de pouvoir en retirer les avantages. Cela est d'autant plus nécessaire que les SI peuvent être la source de changements dans la GRH. Il s'agit donc d'accompagner le changement, qui peut être simultanément technologique, structurel et social.

Nous avons construit une grille d'analyse pour affiner l'hypothèse de départ, on a pu trouver que l'entreprise SONELGAZ déploie des efforts en termes de SIRH. Ainsi, le rôle du SIRH mis en valeur par notre travail consiste à alimenter les différents services des ressources humaines dans le travail au quotidien, nous avons étudié ses différentes composantes et fonctionnalités.

Un système d'information ressources humaines efficace devient une priorité pour les entreprises, pour leur permettre de prendre des décisions visant à l'amélioration continue de la performance de l'organisation.

Au plan empirique, nous avons essayé de réaliser une étude sur le système d'information au sein de groupe SONELGAZ et son rôle dans la gestion des ressources humaines et nous avons vu les opinions des employées sur l'utilisation et l'importance du SI.

A cet effet, nous avons procédé à une analyse de ces indicateurs au sein du Groupe SONELGAZ et les résultats obtenus à travers le questionnaire qui a été distribué à

différents employés de l'entreprise, afin de voir si le système d'information joue un rôle dans la gestion des ressources humaines.

D'après les recherches et les résultats obtenus nous sommes arrivés à la conclusion que la Gestion des Ressources Humaines est un ensemble de pratiques très importants dans l'entreprise, car elle a pour l'objectif de mobiliser et développer les RH d'une manière plus efficace, ce qui confirme notre première hypothèse qui dite que « ***la GRH occupe une place très importante dans l'entreprise car elle fournit à l'organisation une main-d'œuvre plus efficace*** ».

Selon les résultats de notre enquête, montre qu'il existe un impact positif fort des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines au sein de groupe Sonelgaz dont :

L'efficacité de la prise de décision en la GRH, l'amélioration de la qualité des activités RH et la réduction des coûts de la fonction RH ce qui confirme notre deuxième hypothèse : « ***les technologies de l'information et de la communication a un impact fort sur la gestion des ressources humaines*** ».

Selon les recherches et selon les interrogées du groupe SONELGAZ nous concluons que le Système d'information des Ressources Humaines est un moyen pour la qualité et l'efficacité de travail, ce qui confirme notre troisième hypothèse qui stipule que « ***Le SIRH est un élément essentiel pour évoluer et améliorer certain service de la GRH (gestion de carrière, et gestion de mobilité, gestion des talents, formation, la paie...)*** »

Nous pouvons considérer que nos hypothèses de départ ont été valable car ces dernier contribue à la dynamique de l'entreprise et à la recherche de sa performance, nous l'avons vu à travers les résultats obtenus de notre recherche au sein de groupe SONELGAZ, le SIRH est un système accessible à tout le monde, il est rapide, coûteux.

Nous aspirons que ce modeste de travail a bien atteint ses objectifs, et que les résultats auxquels nous sommes parvenus peuvent être considérés comme un support de base pour des recherche future plus approfondies.

À la lumière de ces résultats, nous avons tenté de proposer quelques recommandations, qui visant à l'utilisation des systèmes information ressources humaines pour augmenter le niveau de performance de l'activité fonctionnelle dans le groupe SONELGAZ :

- Il faut baser sur l'utilisation des logiciels spécialisé (SIRH) pour bien augmenter le savoir des travailleurs.
- Amélioration du système par des moyens plus développés.
- Automatisation d'un maximum de fonctions.
- Généraliser son utilisation
- Les employées doivent être conscients de l'importance des systèmes d'information pour augmenter le niveau de la performance des ressources humaines.
- Il faut sensibiliser aux gens qui ne connaissant l'utilisation de système d'information à l'importance de cet outil pour améliorer la performance des employées.

Ceci dit, nous avons rencontré quelques difficultés telles que :

- Des difficultés dans la collecte des informations dues au non disponibilité des membres du département RH.
- Manque de documentation interne à l'entreprise, telle que les rapports de stage et les mémoires réaliser par les stagiaires.



BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie :

Ouvrages :

AUBERT BENOIT, *les technologies de l'information et l'organisation*, Edition Gaëtan Morin, Montréal, 1997.

AUTISSIER (D) et DELAYE (V), « *Mesurer la performance d'un système d'information* », Eyrolles, éditions d'organisation, Paris, 2008.

BENCHEMAM,(F) et GALINDO,(G) :*Gestion des Ressources Humaines*,2ème édition Gualino,paris,2009.

BOURNOUS (F), ROJOT (J) et SCARINGELLA (J-L) : *RH les meilleures pratiques des entreprises du CAC40*, Edition d'organisation, paris, 2003.

CHARPENTIER,(P) : Organisation et gestion de l'entreprise, NATHAN, France.

CHARRON (Jean-Luc) et SEPARI (Sabine) : *Organisation et gestion de l'entreprise*, édition DUNOD, France, 2001.

CHRISTOPHE, (Brasseur) : *Data management*, édition LAVOISIER, Paris, 2005.

DELMOND, (Marie-Hélène) et autres : *le management des systèmes d'information*, 2ème édition DUNON, 2008.

GILLET, (M) et GILLET, (P) : SIRH : *Système d'information des ressources humaines*, DUNOD, paris, 2010.

HERRBACH, (O), MIGNONAC, (K) et RICHEBE, (N) : *Les ressources humaines de A à Z*, édition DUNOD, Paris, 2009.

Hugues, (Angot) : *système d'information de l'entreprise*, 4ème édition BOECK, 2002,

KHELASSI, (R) : *Management Ressources Humaines, avec 32 applications*, Houma éditions, Alger, 2010.

LAUDON, (K) et LAUDON (J) : *Management des systèmes d'information*, 11ème édition, PEARSON, 2010.

O'BRIEN,(J), Les systèmes d'information de gestion.

PASCAL (Vidal) et VINCET (petit) et autres : *systèmes d'informations organisationnels*, Pearson Education 2009, France.

REIX, (Robert) et autres : *système d'information et management des organisations*, 6ème Edition Vuibert.

TAOURI, (D) et BELAID,(M) :*introduction aux système d'information*, édition page bleu.

Travaux universitaires :

BATOUCHE, (Azzedine) : *L'IMPACT DE SYSTEME D'INFORMATION MARKETING SUR LA PERFORMANCE COMMERCIALE*, Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences commerciales, Ecole des hautes études commercial, Septembre 2015.

IRBAH, (I), LAOUBI, (O) : *Le système d'information outil indispensable à la gestion des ressources humaines*, Mémoire de fin d'étude pour l'obtention du diplôme de licence en sciences commerciales, Institut National de commerce (INC), juin 2009.

LAICHI, (Ahmed Lamine) : *La contribution du système d'information dans la performance de distribution des produits pétroliers GPL*, Mémoire de fin de cycle pour de l'obtention du diplôme de Master En Sciences Commerciales, Ecole des Hautes Etudes Commercial, 2015.

OPHELIE-CASTILLO, *Le Système d'Information des Ressources Humaines au sein des Petites et Moyennes Entreprises*, Mémoire de fin d'études 1ère année de Master Management Stratégique des Organisations, Université de Reims Champagne-Ardenne, 2012.

SAIM, (Tahar) :*l'impact des technologies de l'information et de la communication dans la fonction ressources humaines*, mémoire pour l'obtention d'un diplôme de magister en management des entreprises, école doctorale d'économies et de management, 2013.

Site web :

<http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.%2022%20Issue2/Version-1/I2202014559>

<http://tendancesrh.com/wp-content/uploads/2011/08/GRH-La-fonction-RH>.

<http://theses.cz/id/yd6jxi/65352-807226377>.

<http://tendancesrh.com/wp-content/uploads/2011/08/GRH-La-fonction-RH>

<https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net/document/pdf/5326c3ecb6752.pdf>

<http://www.journaldunet.com/solutions/emploi-rh/sirh-gerer-la-performance-des-ressources-humaines.shtml>

<http://www.jobtruster.com/blog/le-sirh-autrement-dit>

Autres :

AKHROUF, (Mohamed): Cours SI - Chapitre1, école supérieure de commerce

Documentation SONELGAZ

Rapport SONELGAZ DISTRIBUTION OUEST



LES ANNEXES

Annexe N° 03 :

* PRINT TIME: 13:41:42 *
 * PRINT DATE: 10 MAY 2009 *
 * NOM INTER NAME: PRT2 *
 * SYSTEM: MYSI *

PRENOM		MATRICULE :		SERVICE :		Date d'Editon	Routage :	
--------	--	-------------	--	-----------	--	---------------	-----------	--

DEROULEMENT DE CARRIERE

Date Début	Code	ND**** Nature de l'Événement ND****	Nature de l'événement	Unité d'Affectation

FORMATION

N°	St	T	O	Spécialité	Désignation de la Formation	Etablissement	Pays	Lang.	Durée	Date-Début	Date-Fin	Résultat

SONELGAZ - GESTION INFORMATISEE DU PERSONNEL - IMPRIME GIP L. 02

St : Statut-Agent T : Type Formation O : Organisation-Formation

Annexe N° 04 :

Madame, Monsieur ;

Dans le cadre de l'élaboration de notre mémoire de fin d'étude, pour l'obtention d'un master en Science Commerciale option : Management des Ressources Humaines à l'Ecole Des Hautes Etudes Commerciales (EHEC) et dont le thème qui porte sur : « le rôle de système d'information dans la gestion des ressources humaines », cas groupe SONELGAZ.

Nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire d'une manière la plus objective possible

HAROUNE Amina

Questionnaire :

I- Fiche signalétique :

➤ **Sexe :**

Femme

Homme

➤ **A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?**

Moins de 25 ans

De 25 à 34 ans

De 35 à 44 ans

Plus que 45 ans

➤ **Catégorie socioprofessionnelle :**

Cadre

Maitrise

Cadre supérieur

Exécution

➤ **Ancienneté :**

Moins de 5 ans

De 5 à 10ans

Plus de 10ans

➤ **Niveau d'instruction :**

Universitaire Formation professionnelle
Secondaire

II- Le SIRH au sein de la direction ressources humaines :

1) Quelle place occupe la fonction RH dans une entreprise ?

Pas importante Importante Très importantes

2) L'information occupe-t-elle une place importante dans votre entreprise ?

Oui Non

Si oui pour quoi ?

- Sans information on ne peut pas travailler
- L'information permet de prendre les meilleures décisions.
- L'information permet à l'entreprise de mieux s'adapter aux différents changements de l'environnement.
- Pas de réponse.

3) Votre système d'information répond-t-il à tous vos besoins ?

Oui Non

4) Quels sont les supports d'échange d'information les plus utilisés par les employés ?

- Téléphone
- Fax
- Affichage
- Notes d'information
- Formations

5) **Connaissez-vous le terme SI au bien SIRH ?**

Oui

Non

6) **Comment trouvez-vous l'utilisation du logiciel de système d'information dans votre service ?**

Mauvaise

Moyenne

Bonne

7) **Est-ce que le système d'information un moyen d'optimisation de l'entreprise ?**

Oui

Non

8) **Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la GRH ?**

Négatif

Nul

Positif

9) **Le système d'informations au sein de SONELGAZ est-il suffisamment efficace ?**

Oui

Non

Si non pourquoi ?

10) **Comment jugez-vous le SIRH au sein de SONELGAZ ?**

Faible

Acceptable

élevé

11) **Que représente pour vous le SIRH au sein de la direction ?**

Un moyen pour améliorer l'efficacité de votre travail

Un moyen pour sécuriser les données de l'entreprise.

Un moyen pour réduire le nombre des documents papiers

Autre

12) A votre avis, est ce que la mise en place d'un SIRH a eu l'impact attendu sur la performance des employées ?

Oui

Non

13) l'importance des objectifs de l'utilisation d'un SIRH :

Les objectifs	Pas du tout important	Peu important	Important	Très important	Totale
Permettre de chaque employé d'accéder à sa fiche du personnel					
Améliorer l'utilisation des données					
Améliorer la sécurité des données					
Améliorer la communication entre les RH					
Améliorer l'efficacité du service RH					

Table des Matières

Remerciement	
Dédicace	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Liste des abréviations	
Sommaire	
Résumé	
ملخص	
Abstract	
Introduction générale.....	02
Chapitre N° I : Cadre conceptuel de système d'information.....	06
Section 01 : les concepts clés d'un système d'information	06
1. Définition d'un système.....	06
1.1 Qu'est-ce qu'un système ?.....	06
1.2 les composantes d'un système.....	07
1.3 Les caractéristiques d'un système.....	08
2. Qu'est-ce qu'une information ?.....	08
2.1 Définition de l'information.....	08
2.2 Caractéristiques de l'information.....	09
2.3 Typologie de l'information.....	10
2.4 Les sources d'information.....	10
2.5 Rôles de l'information.....	11
3. Définitions du système d'information.....	11
3.1 L'évolution des systèmes d'information.....	12
3.2 Le système d'information regroupe différentes ressources.....	13
3.3 Le rôle d'un système d'information.....	14
3.3.1 Rôles fondamentaux.....	15
3.3.1.1 L'acquisition (input).....	15
3.3.1.2 Le stockage.....	16
3.3.1.3 Le traitement.....	16
3.3.1.4 La sortie.....	16
3.3.2 Rôles généraux.....	17
3.4 Caractéristiques et les types et du SI.....	17
3.4.1 Caractéristiques SI.....	17

3.4.2 Un système composé de trois types d'éléments.....	20
3.4.2.1 Des modules opérationnels (MO).....	20
3.4.2.2 Des modules pilotes (MP).....	21
3.4.2.3 Le système d'information (SI).....	21
Section 02 : la place du SI dans l'entreprise	21
1. Le système d'information de l'entreprise.....	21
1.1 Définition.....	21
1.2 Les objectifs du système d'information.....	23
2. Les quatre principaux types de systèmes d'information dans l'organisation.....	24
2.1 Systèmes de traitement des transactions (STT).....	24
2.2 Systèmes d'information de gestion (SIG).....	24
2.3 Systèmes d'aide à la décision (SAD).....	25
2.4 Système d'information pour dirigeants (SID).....	25
3. Les dimensions du système d'information de l'entreprise.....	26
3.1 Les hommes.....	27
3.2 L'organisation.....	27
3.3 Les technologies.....	27
4. Place et rôle du système d'information au sein du système entreprise.....	27
4.1 L'instrument du couplage entre modules opérationnels et les modules pilote au sein de l'organisation.....	27
4.2 La mémoire de l'organisation.....	28
4.3 L'instrument de la mise en forme des données.....	28
5. Les interactions du système d'information avec l'organisation.....	29
5.1 Les facteurs déterminants du système d'information.....	29
5.1.1 Les facteurs environnementaux.....	29
5.1.2 Les facteurs internes à l'entreprise.....	29
5.2 Les impacts du système d'information sur l'entreprise.....	30
5.2.1 La réduction des coûts.....	30
5.2.2 La création de valeur ajoutée.....	31
5.2.3 La modification de l'organisation des processus.....	31
Conclusion	32
Chapitre N° II : La relation entre le système d'information et la GRH.....	35
Section 01 : généralités sur la gestion des ressources humaines.....	35
1. L'évolution de la gestion des ressources humaines.....	35
1.1 la fin du XVIIIème siècle-Début du XXème siècle.....	35
1.2 La première moitié du XXème siècle.....	35
1.3 De l'après-guerre aux années 1960.....	35
1.4 Des années 1970 aux années 1980.....	36
1.5 Vers le management stratégique des RH.....	38
2. Qu'est-ce que la Gestion des Ressources Humaines ?.....	38

2.1	Définition de la GRH.....	38
2.2	Les 4 missions de la fonction.....	39
2.3	Les objectifs.....	39
3.	Les rôle et responsabilités de la fonction RH.....	40
3.1	Participation à la gestion stratégique de l'organisation.....	40
3.2	Conception et élaboration de politiques ressources humaines.....	41
3.3	Conseils, aides et prévention.....	42
3.4	Innovation et prévention.....	42
4.	Les activités de la GRH.....	43
4.1	Le recrutement.....	43
4.2	la sélection.....	44
4.3	Rémunération.....	44
4.4	Évaluation du personnel.....	44
4.5	Formation.....	45
4.6	GPEC.....	45
4.7	La motivation.....	45
4.8	La communication.....	46
5.	L'environnement de la GRH.....	46
5.1	L'environnement interne.....	46
5.2	L'environnement externe.....	47

Section 02 : système d'information des ressources humaine (SIRH)..... 48

1.	Aperçus sur les SIRH.....	48
1.1	Définition.....	48
1.2	Les avantages de SIRH pour l'entreprise.....	49
1.3	L'information RH.....	49
2.	Apports du système d'information Ressources Humaines (SIRH) dans la fonction RH.....	50
2.1	Réduction des délais.....	50
2.2	Maitrise des couts.....	50
2.3	Qualité des décisions prises.....	50
2.4	La capacité de mesure.....	51
3.	les types de SIRH.....	51
3.1	Les systèmes manuels.....	51
3.2	Les systèmes informatisés.....	51
3.3	Les systèmes intégrés (ERP).....	52
4.	Les fonctionnalités de SIRH.....	52
4.1	Les aspects opérationnels du SIRH.....	53
4.1.1	La gestion du personnel.....	54
4.1.2	La gestion des données relatives au salarié.....	55
4.1.3	La gestion des temps et des activités.....	56
4.1.4	La gestion de la paie.....	56
4.2	Les aspects décisionnels du SIRH.....	57

4.2.1 La prévision de la masse salariale.....	57
4.2.2 La GPEC.....	57
4.2.3 Le pilotage et le contrôle de gestion sociale.....	58
Conclusion.....	59
Chapitre N° II : les systèmes d'information au sein de détraction des ressources humaine entreprise.....	62
Section 01 : présentation générale de l'entreprise.....	62
1. Présentation de la SONELGAZ	62
1.1 Définition de SONELGAZ	62
1.2 Historique.....	62
1.3 La restructuration de SONELGAZ	64
1.4 Les filiales du métier	64
1.5 Les centres de sélection et de formation	64
1.6 Les objectifs	65
2. Direction de la distribution de TISSEMSILT	65
2.1 historique et mission de la direction	65
2.2 les objets de la direction	66
2.3 l'organigramme de SONELGAZ	67
3. la GRH à sonelgaz	68
3.1 l'organigramme	68
3.2 administration	69
3.3 développement des ressources humaines.....	69
3.4 service formation et carrière	70
Section 02 : La place de système d'information ressources humaines au sein de service RH « SONELGAZ ».....	70
1. SIRH	70
1.1 présentation du SIRH	70
1.2 les fonctionnalité du système	71
1.2.1 modules GIP	71
1.2.2 module de paie CDI	71
1.2.3 module de paie CDD	72
2. le fonctionnement du système	72
2.1 collecte et saisie les informations	72
2.2 le traitement	73
2.3 le stockage	73
2.4 les interfaces existantes	74
3. présentation du projet NOVA	74
Section 03 : l'analyse des résultats et synthèses.....	75
1. l'étude quantitative au sein de la DRH.....	75

1.1	la méthodologie de l'enquête.....	75
1.2	les objectifs de l'enquête.....	75
1.3	Détermination de l'échantillon.....	75
1.4	La réalisation du questionnaire.....	76
2.	Présentation et l'analyse des résultats.....	77
2.1	l'analyse sur la base de la fiche signalétique.....	77
2.1.1	sexe.....	77
2.1.2	Age.....	78
2.1.3	Catégorie socioprofessionnelle.....	79
2.1.4	Ancienneté.....	80
2.1.5	Niveau d'instruction.....	81
2.2	les questions.....	82
2.2.1	Quelle place occupe la fonction RH dans une entreprise ?.....	82
2.2.2	L'information occupe-t-elle une place importante dans votre entreprise ?.....	83
2.2.3	Votre système d'information répond-t-il a tous vos besoins ?.....	85
2.2.4	Quels sont les supports d'échange d'information les plus utiliser par les employées ?.....	86
2.2.5	Connaissez-vous le terme SI au bien SIRH ?.....	87
2.2.6	Comment trouvez-vous l'utilisation du logiciel de système d'information dans votre service ?.....	88
2.2.7	Est-ce que le système s'information un moyen d'optimisation de l'entreprise ?.....	89
2.2.8	Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la GRH ?.....	90
2.2.9	Le système d'informations au sein de SONELGAZ est-il suffisamment efficace ?.....	91
2.2.10	Comment jugez-vous le SIRH au sein de SONELGAZ ?.....	91
2.2.11	Que représente pour vous le SIRH au sein de la direction ?.....	92
2.2.12	A votre avis, est ce que la mise en place d'un SIRH a eu l'impact attendu sur la performance des employées ?.....	93
2.2.13	l'importance des objectifs de l'utilisation d'un SIRH.....	94
3.	Synthèse de questionnaire.....	96
	Conclusion générale.....	99

Bibliographie

Les annexes