

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES COMMERCIALES

EHEC. P.U. KOLÉA



Mémoire présenté de Master Management Des Ressources Humaines

Thème :

**L'impact de l'informatisation de l'entreprise sur
l'amélioration des différentes fonctions RH
-Cas de SONELGAZ Touggourt -**

Par : Trabelsi Mohamed Djoubeir

Encadré par : Dr H. Boudifa

Juin/2018

RÉSUMÉ

Avec le développement rapide de la technologie, il devient plus facile aux entreprises d'effectuer les tâches quotidiennes dans les différents secteurs et départements que ça soit au sein de l'entreprise ou bien pour les échanges externes avec les autres entreprises et organisations étatiques ou privées, l'un des domaines touchés par ce développement on trouve le service des ressources humaines qui a connu un très grand changement avec le temps dans la réalisation des tâches de la manière manuelle à l'informatisation qui a laissé ses traces dans les différentes fonctions de secteur à l'aide d'un système nommé le Système d'Information RH. Dans ce présent travail nous avons étudié d'une part, le concept l'informatisation des ressources humaines ainsi que le système d'information RH et d'une autre part, nous avons étudié l'impact de ce système qui est le SIRH sur les différentes fonctions RH, et cela en utilisant la démarche quantitative qui nous a permis de calculer cet impact statistiquement.

Mots clés : Système d'information RH, tâches, service des ressources humaines, fonctions RH

ABSTRACT

With the rapid development of technology, it becomes easier for companies to carry out day-to-day tasks in different sectors and departments, in the company or for external exchanges with other companies, one of the areas affected by this development is the human resources department which has experienced a great change over time in carrying out tasks from the manual way to computerization that has left its mark in the various functions of sector using a system called the HR Information System.

In this work we have studied on the one hand the concept of computerization of human resources and the HR information system and on the other hand, we have studied the impact of this system which is the HRIS on different HR functions, using the quantitative approach that allowed us to calculate this impact statistically.

Key-words : HR Information System, tasks, human resources department, HR functions

ملخص

مع التطور السريع للتكنولوجيا، يصبح من الأسهل على الشركات القيام بمهام يومية في قطاعات وإدارات مختلفة. إحدى الميادين التي تأثرت بهذا التطور هي إدارة الموارد البشرية التي شهدت تغييراً كبيراً في تنفيذ المهام من الطريقة اليدوية إلى الحوسبة باستخدام نظام يسمى نظام معلومات الموارد البشرية. في هذا العمل قمنا بدراسة من ناحية مفهوم حوسبة الموارد البشرية ونظام معلومات الموارد البشرية، كما درسنا تأثير هذا النظام على وظائف الموارد البشرية المختلفة، وذلك باستخدام النهج الكمي الذي سمح لنا لحساب هذا التأثير إحصائياً

كلمات المفتاح: مهام يومية، نظام معلومات الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية، وظائف الموارد البشرية.

REMERCIEMENTS

Tout d'abord je veux remercier Dieu tout puissant qui m'a donné la force pour arriver à ce que je suis aujourd'hui.

Ce présent mémoire est le fruit de plusieurs mois de travail, En préambule je souhaite remercier Mme BOUDIFA.H qui m'a beaucoup aidé avec son appui et sa patience que ça soit dans le cadre de la méthodologie ou bien la motivation.

Je voudrais remercier également ma tutrice Madame MBARKI Saida pour sa confiance en moi et de ses conseils enrichissants, ainsi que toute l'équipe de SONELGAZ.

Un très grand merci à ma famille qui a contribué à mon succès et m'a fourni toutes les conditions de réussite durant tout mon parcours d'études.

Un remerciement spécial pour ma fiancé qui m'a toujours soutenu, mes amis qui ont vécu avec moi tous ces moments.

En fin, je souhaite remercier tous les acteurs qui ont contribué de près ou de loin à mon succès dans le domaine du RH.

SOMMAIRE

Introduction générale	1
Chapitre 01 : Le système d'information des ressources humaine (SIRH)	5
Section 01 : Les notions de bases d'un système d'information	6
1- Quelques notions clés.....	6
2- Histoire du système d'information des ressources humaines.....	7
3- Les concepts de bases du système d'information.....	7
4- Les fonctionnements du système d'information.....	8
5- Les qualités du système d'information.....	9
6- Les limites de systèmes d'informations.....	10
Section 02 : Les fonctionnements d'un système d'information des RH	11
1- Les fonctionnalités du système d'information des RH.....	11
2- Les enjeux de SIRH.....	13
3- Les apports et les objectifs du SIRH.....	14
4- Les finalités du SIRH.....	14
Section 03 : Positionnement du SIRH au sein du système d'information	16
1- Localisation du SIRH dans le SI de l'organisation.....	16
2- ERP/PGL.....	17
Section 04 : Le SIRH demain ?	19
1- Quel rôle pour le DRH ?.....	19
2- Les défis à venir.....	20

3-	L'avenir qui se disigne pour le SIRH.....	20
Chapitre 02 : L'impact du SI dans les différentes fonctions du RH.....		24
Section 01 : Les différentes fonctions de la gestion du RH et la communication interne.....		25
1-	Que ce qu'une fonction ?.....	25
2-	Quelle sont les différentes fonctions de la gestion des RH ?.....	25
3-	La communication interne dans l'entreprise.....	33
Section 02 : L'avènement des NTIC dans la gestion des ressources humaines.....		34
1-	L'apparition des micro-ordinateurs.....	34
2-	La création des logiciels.....	36
3-	Réseaux et télécommunication.....	37
4-	L'émergence de la gestion des ressources humaines électronique (e-GRH)	39
Section 03 : L'impact du NTIC sur la GRH.....		43
1-	Les avantages du NTIC.....	43
2-	Les nouvelles technologies dans dispose la fonction RH.....	43
3-	La sécurité du système d'information.....	46
Chapitre 03 : Analyse et étude de cas SONALGAZ.....		49
Section 01 : Méthodologie de la recherche.....		49
1-	Approche méthodologique suivie.....	49
2-	Méthodes et outils de mesures appliqués dans la recherche.....	49
Section 02 : Présentation de l'entreprise SONALGAZ.....		55
1-	Historique de SONELGAZ.....	55
2-	Description du lieu de stage : SDC Touggourt.....	55

3- Les cartes visites de SONELGAZ.....	58
Section 03 : Analyse des resultats.....	59
1- Analyse univarié.....	59
2- Test d'hypothèses : Analyse Bivariée.....	68
Conclusion.....	72
RÉFÉRENCES BILIOGRAPHIQUES.....	75
ANNEXE A – GUIDE D’ENTRETIEN AVEC LE PERSONNEL DE SONELGAZ.....	77
ANNEXE B – QUESTIONNAIRE.....	81

LISTE DES TABLEAUX

N°	Titre	N° de page
1	Les finalités stratégiques de la GRH	15
2	Le processus de recrutement	26
3	Les outils de la gestion des carrières	30
4	Les avantages de la gestion des carrières	30
5	Les avantages et les limites de l'évaluation	32
6	Analyse de l'observation	50
7	Informations sur les interviewés	51
8	Les parties du guide d'entretien utilisé	51
9	Analyse des entretiens	53
10	Durée d'utilisation du SIRH	61
11	Type de SIRH utilisé (regroupement par types)	68
12	Satisfaction de l'accomplissement des tâches	68
13	Les moyens de la communication interne	69
14	Satisfaction de la communication circulante	69
15	Les fonctions de département RH de SONELGAZ	70
16	Type de SIRH utilisé (détaillé)	70

Liste des figures

N°	Titre	N° de page
1	Les grandes évolutions du SIRH	7
2	La structure du système d'information de l'entreprise	10
3	Les fonctionnalités de SIRH	11
4	Les fonctionnalités basiques du SIRH	13
5	Positionnement du SIRH dans la vision systémique	16
6	L'avenir du SIRH	21
7	Le processus d'évaluation de la formation	28
8	Les enjeux de l'évaluation	31
9	Le lien entre le TIC et la GRH	45
10	Sexe	59
11	Age	59
12	Profession	60
13	Revenue	60
14	Pourcentage d'utilisation du système	61
15	Les fonctionnalités de SIRH	62
16	Le type de SI utiliser dans la GRH	62
17	L'importance d'utilisation d'un SIRH	63
18	Les types de communication	64
19	Les moyens de communication interne	64
20	Satisfaction des moyens de communications	65
21	Satisfaction de l'information pour accomplir e travail	65
22	L'apport de l'internet	66
23	Amélioration de la communication interne	66
24	Les obstacles règles par le SIRH	67
25	Les suggestions	67

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

SIRH : système d'information des ressources humaines.

RH : ressources humaines.

DSI : Direction du système d'information.

TIC : technologie d'information et de la communication.

SI : le système d'information.

DRH : direction de ressources humaines.

MO : module opérationnel

GPEC: Gestion Provisionals des emplois et competences

GVT: Glissement vieillesse technicité.

ERP : entreprise ressources planning

PGI : Progiciel de gestion intégrés

MRP : Manufacturing Resource Planning

CV : Curriculum Vitae

NTIC : nouvelle technologie d'information et de la communication

SAGE : Semi-Automatique Ground environnement

E-GRH : électronique gestion des ressources humaines

SSI : sécurité du système d'information

INTRODUCTION

Depuis l'apparition des administrations les relations entre les parties de chaque organisation ne cessent de se développer et connaissent de nouvelles formes et liaisons.

Tout au début la paperasse était le seul moyen de contact entre les différents départements et services d'une organisation ainsi qu'avec des agents externes de l'entreprise, mais cela posait un grand problème pour les parties de la communication en terme de temps, efforts et argent car le transfert d'un papier, dossier ou informations nécessitait une longue durée, un grand nombre d'employés et une somme importante d'argent pour s'assurer de la réception du fichier voulu et avec toutes ces étapes les risques de perte d'informations, de contrefaçon et d'autres problèmes sont très élevés.

Avec le développement technologique et l'avènement de plusieurs techniques qui facilitent la vie aux gens dans tous les domaines quotidiens, les entreprises elles aussi ont cherché à trouver des stratégies et méthodes pour diminuer les efforts et réduire les coûts tout en sécurisant leurs inputs et outputs, d'ici est venue l'idée de création d'un système informatisé qui aide à la réalisation des tâches tout en prenant en considération les fonctions qui composent le département RH spécialisé pour chaque mission d'entreprise.

Cette innovation a envahi le monde des entreprises et touché tous ces services, Les ressources humaines ont aussi eu une expérience avec le SIRH, cette dernière a permis une facilitation de tâches et préservation de temps et d'efforts.

Les entreprises algériennes aussi comme le reste des organisations du monde ont intégré ce système dans presque tous les départements et surtout le département des ressources humaines à cause du nombre très élevé des dossiers et fichiers qu'il rassemble et aussi du nombre important des employés de ce service.

L'Algérie comme étant un pays en voie de développement a des entreprises leaders dans des différents secteurs, de ces entreprises on cite l'entreprise SONELGAZ leader dans la distribution de l'électricité et le gaz en Algérie et qui a plusieurs annexes à travers tout le pays.

Dans ce travail on va étudier le cas de SONELGAZ Touggourt qui a un grand effectif en terme d'employés, c'est pour cette raison là que nous avons décidé de traiter le thème de l'impact du SIRH dans l'amélioration des différentes fonctions RH de l'entreprise SONELGAZ car ce système est devenu l'une des bases d'accomplissement de tâches journalières.

Plusieurs études antérieures ont traité ce sujet et évalué l'influence du SIRH sur le fonctionnement du département RH en général, dans notre étude nous allons opter pour une étude exploratoire, documentaire pour voir ce qui a été dit sur notre sujet de recherche, puis nous allons suivre une approche quantitative pour essayer de détecter l'impact de ce système de SIRH sur les différentes fonctions des RH.

Et pour bien entamer notre sujet de recherche nous avons structuré notre travail en trois chapitres présentés de la manière suivante:

Le Chapitre 1 intitulé le SIRH, il a pour but de définir le système d'information RH et quelques notions de base.

Le chapitre 2 nommé L'impact du SI dans les différentes fonctions du RH dans lequel on cite les différentes fonctions d'un département RH et on précise l'impact des nouvelles technologies informatiques sur la gestion des ressources humaines tout en passant par la communication interne qui représente un axe très important dans tout service RH.

Dans le dernier chapitre on présente l'entreprise d'accueille SONELGAZ Touggourt en premier lieu puis on détaille la méthodologie de recherche suivie tout au long de notre travail et enfin on présente les résultats de l'étude statistiquement avec un teste d'hypothèses pour pouvoir répondre à la question de recherche ainsi que les sous questions.

Enfin on termine par une conclusion dans laquelle on présente nos déductions suite à l'analyse des résultats obtenue tout en indiquant les limites qui ont rencontré notre recherche.

Notre travail présenté a pour but d'étudier en quoi et comment le SIRH contribue dans la réalisation des différentes tâches dans un service des ressources humaines et cela dans un cadre structuré et non-pas seulement comme observation, pour atteindre ce but et pouvoir réaliser nos objectifs tracés on a traduit nos pensées en une question centrale formulée comme suit:

Quel est l'impact d'un SIRH sur les différentes fonctions RH?

Pour délimiter et guider notre cadre d'étude, on a éclaté notre question principale en sous questions présentées de la manière suivante:

Q1 : Qu'est ce qu'un SIRH ?

Q2 : Quelle est la relation entre la communication interne et le SIRH ?

Q3 : Quelle est l'importance de l'informatisation dans la gestion de ressources humaines ?

Les ressources humaines présentent un pilier de toute entreprise dans tous les pays, la littérature présente plusieurs façons d'évaluer un système SIRH et son impact dans un service très important tel que les RH.

Cette étude comporte donc un intérêt aux professionnels, aux chercheurs et aux étudiants afin de progresser les connaissances sur le SIRH et son importance dans un service RH car la technologie ne cesse de se développer et montrer son grand rôle dans tous les domaines, cette étude à pour but de fournir des éléments qui aiderons les responsables du secteur à mieux gérer les tâches de leur département RH.

Et vu la nature de notre étude et après la revue de littérature et les études documentaires on doit s'appuyer sur des hypothèses à vérifier lors de notre travail

Face aux questions de recherche et pour répondre soigneusement à ces interrogations nous avons proposé les trois hypothèses suivantes:

Hypothèse N°1 : Le SIRH informatisé aide à bien accomplir les différentes tâches au sein de l'entreprise SONELGAZ.

Hypothèse N°2 : L'informatisation facilite la communication interne au sein de l'entreprise SONELGAZ.

Hypothèse N°3 : L'informatisation touche toutes les fonctionnalités du département RH de l'entreprise SONELGAZ.

Cette étude porte un intérêt très important pour les recherches futures portant sur le SIRH et sa relation avec les fonctions de la RH.

CHAPITRE I : Le système d'information des ressources humaines (SIRH)

Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH)

La fonction ressources humaines contient toujours un pourcentage important des tâches administratives dans les entreprises. La plupart de ces derniers à un niveau plus au moins important pour gérer les opérations des établissements des rémunérations ou bien le temps de présence des employés, des évaluations du recrutement et des progressions des carrières.

L'efficacité de la gestion de la capitale humaine aujourd'hui devient une opération nécessaire et complexe pour les professionnelles des ressource humaines. Leur fonction consiste à collecter les données pour chaque travailleur, concernant son histoire, expériences, compétences et les caractéristiques personnelles, la quantité de ces données et la systématisation autorisées de leur prise en charge par des systèmes automatisés et aussi de mesurer la progression technologique .

Nous allons entamer dans la première section les notions de bases d'un système d'information, dans la deuxième section on a les fonctionnements d'un système d'information des ressources humaines, la troisième section le positionnement du système d'information des ressources humains au sein du système d'information, et la dernière section elle sera le système d'information des ressources humaines demain ?

Section 01

Les notions de bases d'un système d'information

1-Quelques notions clés:

- « **La notion de système** fait appel à de nombreuses caractéristiques et propriétés qu'il n'est pas nécessaire de connaître en détail. Toutefois, certaines d'entre elles sont utiles pour mieux appréhender ce qu'est un système d'information RH.
- **Information et informatique** sont des notions proches mais qui ne sont pas équivalentes. Ce chapitre rappelle quelques notions clés pour éviter les confusions sources de désillusion dans les projets SIRH ». ¹

2-Histoire du système d'information des ressources humaines:

- « **L'histoire du SIRH** est jalonnée d'évolutions significatives qui sont décrites dans cette sous-section. Chacune d'entre elles correspond à la rencontre entre des avancées techniques, d'une part, et la maturité de la fonction RH et son évolution, d'autre part.
- **La philosophie** de la fonction RH comme celle de la fonction DSI se retrouve dans les grandes caractéristiques des SIRH aux différentes époques de son histoire. Les identifier permet de mieux cerner le rapport entre les TIC et le métier qu'elles servent ». ²

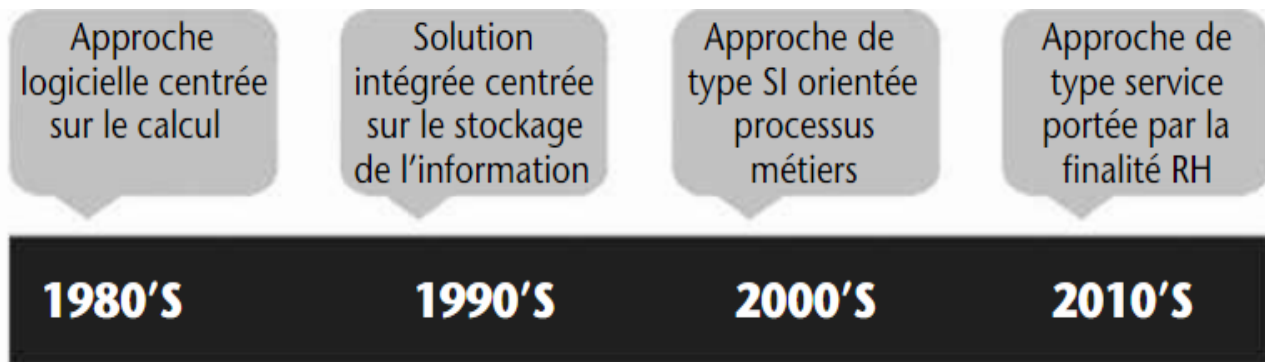
2.a-Evolution du système d'information des ressources humaines et maturité de la fonction RH:

Contrairement aux idées reçues, il n'existe pas de relation systématique et homogène entre la taille de l'entreprise et le type de SIRH qu'elle utilise. De nombreux facteurs entrent en effet en ligne de compte. La complexité de l'entreprise est parfois bien plus déterminante et structurante que sa taille, notamment en ce qui concerne ses besoins RH opérationnels concrets. Par ailleurs, le type de vision, culture et ambition RH portées par les dirigeants conditionnent également fortement le type de SIRH dont elle dispose. Enfin, son secteur d'activité et la rentabilité structurelle de son activité sont aussi des facteurs qui ont une influence réelle. Bien qu'il soit délicat d'établir des relations de causes à effets entre de tels paramètres et l'importance du SIRH, quelques tendances « culturelles » peuvent être dessinées.

¹ Storhaye, Patrick: Le Système d'information des ressources humaines, édition DUNOD, Paris, 2013, P13

² Ibid. P.30

Figure 01: Les grandes évolutions du SIRH¹



3-Les concepts de bases du système d'information:

3.a- Signification d'un système

Nous venons de voir que les entreprises ont une multitude d'informations à gérer et qu'elles doivent mettre en place ce que l'on appelle un système d'information. Mais qu'est-ce qu'un système? Pour Jean-Louis Le Moigne un système c'est:

- « **-Quelque chose:** un objet réalisable appartenant au monde réel, et non à une idée.
- Dans quelque chose:** Le système va interagir avec son environnement. On ne peut pas se concentrer sur une seule chose, il faut prendre en compte toutes les interactions.
- Pour quelque chose:** Il faut connaître la finalité poursuivie par l'organisation: recherche d'un profit ou un service à rendre.
- Fait quelque chose:** L'activité de l'entreprise va l'orienter vers les buts visés. Ainsi, il faut que l'activité crée de la valeur ajoutée. Le facteur de création de valeur est l'humain.
- Par quelque chose:** Pour que l'homme soit performant, il faut structurer les actions des acteurs et faire circuler les flux nécessaires à ces actions. »¹

3.b- Définition d'un système d'information:

Il existe plusieurs définitions d'un système d'information, en choisissant certains:

- ❖ D'après **ROBERT REIX** le SI « 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 »²

¹ GILLET, M., GILLET, P. SIRH: Système d'information des ressources humaines, Edition DUNOD, Paris,2010, P.10-11-12

² Robert Reix: le système d'information et le management des organisation 6 -ème Edition Vuibert, Paris 2011, p.4

- ❖ Selon **LAUDUN(K)** et **LAUDUN(J)** « un système d'information est un ensemble de composantes qui recueillent de l'information, la traitent, le stockent, et la diffusent afin d'aider la prise de décision, a la coordination et au sein de l'entreprise »¹
- ❖ **HUGES ANGOT** « Le SI est un réseau complexe de relation structurés qui a pour objet d'engendrer des flux ordonnés pertinentes »²

On pourrait dire qu'un système d'information définit un ensemble d'informations, mais c'est un peu plus dur puisque ce dernier est représenté comme une base après les ressources humaines au sein d'une entreprise.

Lorsqu'il y a un problème économique d'une entreprise (ralentissement ou arrêt) le gestionnaire de l'entreprise va chercher à trouver d'où viennent ces ralentissements (sous-payer ou sur payer les salariés, ne pas bien le gérer, le former ou bien le motiver, etc.). Une fois les problèmes trouvés, il lui faut organiser des moyens pour être informé en temps réel de l'état d'avancement sur la résolution de ces derniers: c'est ce qui va constituer le système d'information.

4-Les fonctionnements du système d'information:

Le système d'information est en quelque sorte la mémoire de l'entreprise. Selon l'approche systémique l'entreprise se décompose en trois types éléments:

-Le système d'opération (modules opérationnels):

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

« -l'organisation doit trouver les ressources différentes et de toutes nature, qui font l'objet du processus de transformations par les modules opérationnelles a l'extérieure, ça veut dire auprès d'autres systèmes de son environnement.

-la création des valeurs dans le cadre de l'activité qui va permettra d'atteindre le but »³

-le système de décisions ou de pilotage (modules pilotes):

« Selon Michelle GILLET le système d'information prene les décisions stratégiques et tactiques et on les appliquant par les modules opérationnels. Pour prendre des décisions finales, 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 affecte l'environnement, tandis que les modules pilotes ne le sont pas »

-le système d'information(SI): « C'est l'interface entre les modules pilotes et les modules opérationnels. Il enregistre, sauvegarde (mémorise) et analyse les informations en provenance

¹ LANDOU (K.) et LANDOU (J.): Les systèmes d'information de gestion: Organisations et réseaux stratégiques, édition Pearson Education, Paris, 2000, P. 8.

² ANGOT (H.): Le système d'information de l'entreprise: analyse théorique des flux d'information et cas pratique, 4ème édition Boeck, Bruxelles, 2002, P. 20.

³ Michelle Gillet, Patrick Gillet: système d'information ressources humaines, Edition DUNOD, paris 2010, P.16

des modules opérationnels afin d'informer les modules pilotes. Ces derniers vont utiliser ces informations pour prendre des décisions d'action. Enfin, le SI renvoie ces décisions aux MO ». ¹

4.a-Les principaux rôles du système de formation:

1.« Le Si est une aide pour la prise de décision: Le SI permet aux responsables et les DRH d'obtenir les informations qui leur sont nécessaires pour les prises de décision finale et correcte. Ils vont pouvoir étudier plus facilement les conséquences possibles de leurs décisions. Le SI va aussi permettre de rendre automatique (automatisée) certaines décisions et cela facilite le travail.

2. Le SI est un outil de contrôle de l'évolution de l'organisation: Le SI va permettre de détecter des mauvais fonctionnements internes ou des situations anormales. Pour que cet outil soit opérationnel, le SI doit être la « mémoire collective » de l'entreprise cela en résumant d'une façon constante la trace de chaque information.

3. Le SI est un outil de coordination des différentes activités de l'entreprise: Le SI fournit de même des informations sur la situation actuelle, elles seront les mêmes pour l'ensemble des services et seront mises à jour habituellement. Tout le monde est informé de la même manière selon son niveau d'accès aux informations.²

5-Les qualités du système d'information:

a- La rapidité de transmission de l'information:

Cela signifie que la vitesse de transmettre d'une information doit être définis par la période maximum acceptable pour que les décisions et les actions qu'elles impliquent, doit être prise dans les délais compatibles avec le contexte concurrentiel. Cette vitesse est donc croissante en fonction du moment considéré, variable en fonction de la nature de l'activité et également en fonction de la nature de l'information elle-même.

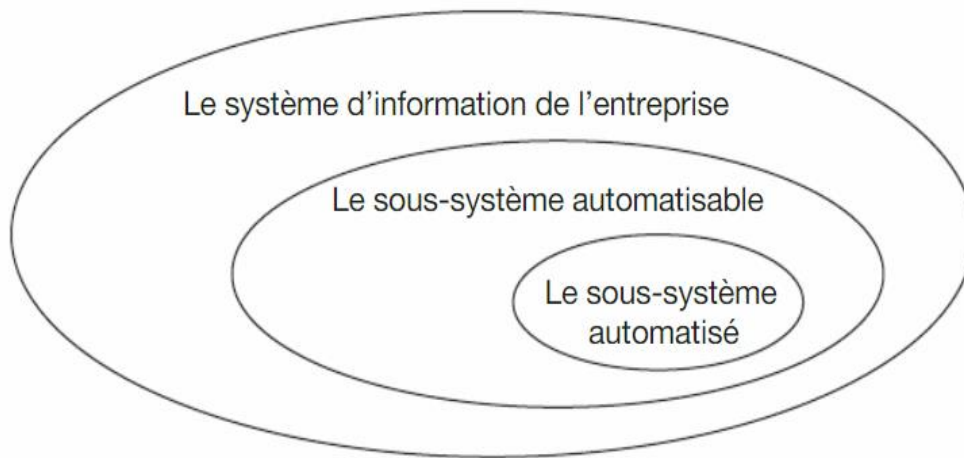
b- La fiabilité de la transmission: La fiabilité est une qualité qui doit être absolue. Elle veut dire que l'information doit être convenable et complète, lors de son acquisition, et qu'elle doit ensuite être transféré fidèlement, tout a long du circuit.³

¹ Ibid. 17

² Cercle SIRH, Le SIRH: Enjeux, projets et bonnes pratiques.

³ Michelle Gillet, Patrick Gillet: système d'information ressources humaines, Edition DUNOD, paris 2010, P 32-33

Figure02: La structure du système d'information de l'entreprise¹



6-Les limites de systèmes d'informations:

6.a- Certaines informations ne peuvent pas être traitées de manière automatisée:

« D'autres informations peuvent exister, mais ne peuvent être traitées de manière automatisée, c'est-à-dire informatisée. Elles ne sont pas reproductibles et codifiables, elles ne présentent pas de caractère de répétitivité. Les informations qui ne relèvent pas du système d'information automatisable doivent cependant être prises en compte par les modules pilotes dans leur processus de décision. Mais elles concernent également une catégorie d'informations, qui ont une incidence sur le long terme et la stratégie et qui ne peuvent appartenir au système d'information automatisable. »²

6.b-Le périmètre des informations dont le traitement est automatisé:

Certaines données appartenant au système d'information, d'autres peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé, grâce aux outils informatiques:

- Il s'agit des informations volumineuses et périodiques, comme le traitement des commandes clients et fournisseurs, la comptabilité, la paie, etc.

¹ Ibid. P 33

² Ibid. P.34

-Ou de la construction d'outils d'aide à la décision, statistiques multicritères, graphiques, etc.....¹

Section 02:

Les fonctionnements d'un système d'information des ressource humaines

1-Les fonctionnalités du système d'information des ressource humaines:

Voici les principales fonctionnalités que gère un SIRH:

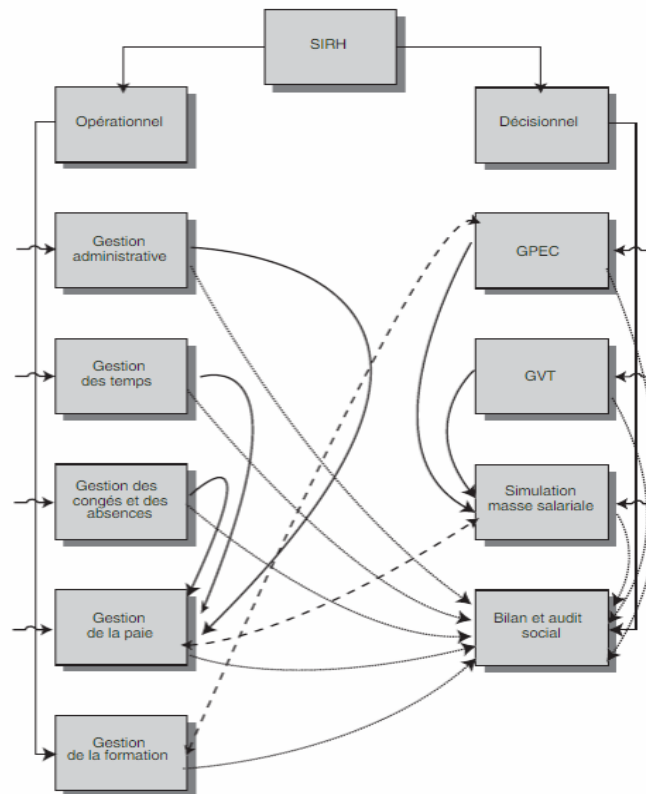
- La gestion de la paie.
- La gestion administrative du personnel.
- La gestion des rémunérations.
- La gestion des temps et de l'activité.
- La gestion des compétences et de la formation.
- Le recrutement.

La figure suivante représente les fonctionnalités opérationnelles et décisionnelles de SI

Figure 03: Les fonctionnalités de SIRH²

¹ Michelle Gillet, Patrick Gillet: système d'information ressources humaines, Edition DUNOD, paris 2010 P. 34

² GILLET (M), GILLET (P): SIRH: Système d'information des ressources humaines, Edition DUNOUD, Paris, 2010. P. 46



GPEC: Gestion prévisionnelles des emplois et compétences

GVT: Glissement vieillesse technicité.

- 1- **La gestion administrative:** le but de cette gestion est de traiter de façons qualitative les informations relatives aux salariés dans des domaines suivant « les congés- les absences -les incidences diverses-les visites médicales-les titres de séjour pour les étrangers- les tickets restaurant-titres de transport » est sa concerne le sociale
- 2- **La gestion des missions :** Cette gestion concerne la gestion des déplacements et des frais de missions.
- 3- **La gestion de la formation :** « La formation a pour finalités de pouvoir créer des éléments (stages, sessions) avec des objectifs individuels et globaux, afin de préparer un budget de formation avec uniquement un volume de participants »¹
- 4- **LA GPEC :** Le système d'information des ressource humaines facilite la gestion prévisionnelle des emplois et compétences puisqu'il :
 - Mesurer les décalages entre les compétences d'une personne et les exigences du poste chercher.

¹ GILLET (M), GILLET (P): SIRH: Système d'information des ressources humaines, Edition DUNOUD, Paris, 2010. P. 93-110

- Définir les caractéristiques d'une offre.
- Faciliter le travail de recherche d'une personne.

5- Le bilan social : les organisations utilisent le bilan pour obtenir des nombres suffisant d'indicateur et permettra d'obtenir des tableaux croisés et des graphiques qui facilite les enquêtes.

6- Le tableau de bord RH :« le tableau de bord est important puisqu'il aide au prendre des décisions nécessaire, les ressources humaines nécessaires et pour avoir des salaries compétents. C'est-à-dire possédant les savoirs, les savoir-faire et le savoir être. »¹

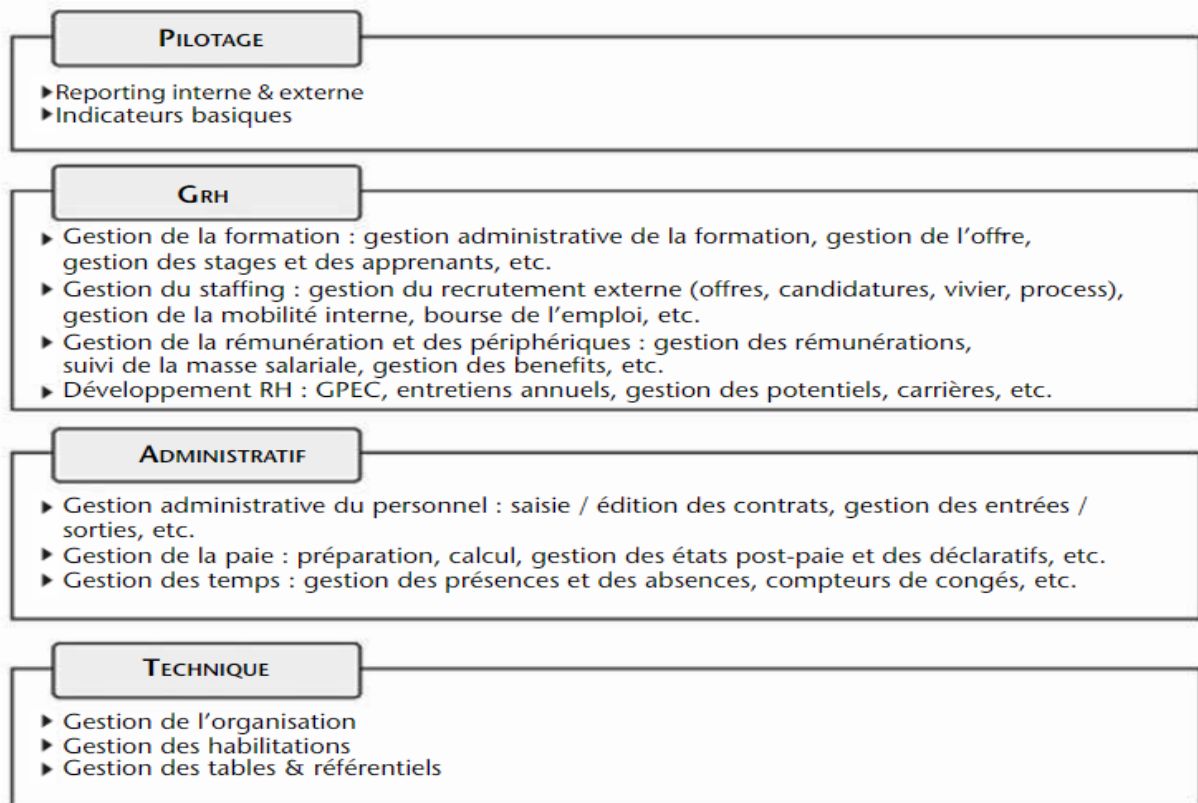
1.a- Les fonctionnalités basiques du SIRH :

Peuvent être regroupées en quatre domaines dont les principaux traits sont bien connus et résumés ci- dessous :

Figure 04 : Les fonctionnalités basiques du SIRH²

¹ Ibid. P 177-188

² [Storhaye, Patrick](#) : Le SIRH, Edition DUNOD, Paris 2013, P.43



2-Les enjeux de SIRH :

Le SIRH n'est pas un outil qui doit s'adapter aux nécessités d'une fonction, il est de mémé un moyen de variation. Les enjeux stratégiques, politiques, culturels, managériaux et opérationnels d'un SIRH ¹seront développés dans cette deuxième section.

« En 2004, Jean-Marie Peretti distingue 4 différentes motivations et problématiques par rapport à la mettre en place d'un SIRH »

- ✓ « **Optimisation des processus RH** » : le SIRH doit permettre de faciliter la gestion des savoirs, la diffusion des connaissances, le développement des compétences requises, la mobilisation et la préservation de ces compétences et la motivation des collaborateurs.
- ✓ « **Mondialisation** : les pratiques de gestion des ressources humaines doivent répondre à la logique mondiale et locale. »
- ✓ « **Centralisation des données** : pour accompagner la stratégie de l'entreprise, la fonction RH a besoin d'une vision globale de ses ressources (paie, formation, GPEC...). »

¹ GILLET (M), GILLET (P): SIRH: Système d'information des ressources humaines, Edition DUNOUD, Paris, 2010

- ✓ « **Responsabilisation des acteurs** : le SIRH doit permettre l'orientation vers les directions opérationnelles, puis vers l'encadrement et les employés », planning de formation, congés...¹

Ces derniers leur adjoignent quatre autres problématiques :

- « **Politique de transparence** » : rendre services sous forme d'informations et des rapports (offres d'emploi, actualités, rapport annuel, rapport développement durable...).
- « **Intérêts recherchés** » : gérer facilement au maximum (par l'automatisation) et sécurisé les tâches administratives et de paie, placer de nouveaux éléments de gestion des RH, compléter les outils de gestion.
- « **Performance** » : gain de productivité, optimisation et maîtrise des flux d'informations, réduction des délais, maîtrise des coûts et plus grande disponibilité vis-à-vis des collaborateurs.
- « **Recentrage de la fonction RH** » : se libérer des tâches pénible et répétitives pour se donner à des tâches à plus grande valeur ajoutée. »

3- Les apports et les objectifs du SIRH :

Sans négliger les freins et les difficultés que la GRH peut rencontrer dans la mise en place et l'utilisation du SIRH, les apports potentiels du SIRH sont nombreux, comme par exemple :

- « Une élaboration des données plus rapide,
- Une information d'une qualité meilleure
- Une planification et une mise œuvre de programmes plus performantes,
- Une communication développée
- Une capacité à traiter de très larges volumes d'information,
- Une organisation en mode projet
- La responsabilisation des employés
- Une augmentation du savoir des employés
- Une organisation apprenante »²

4-Les finalités du SIRH: « La fonction RH est invitée à participer à la création de valeur. »³

¹ BOURNOUS (F), ROJOT (J), et SCARINGELLA (J-L): RH les meilleures pratiques des entreprises du CAC40, Edition d'organisation, paris, 2003. P 331

² http://mba-rh.dauphine.fr/fileadmin/mediatheque/site/mba_rh/pdf/Travaux_anciens/SIRH_et_GRH_.pdf
(Publier en octobre 2010 consulté 26/02/2018) P.56

³ (J-M. Peretti, 2002, p. 315)

L'utilisation du SIRH, notamment au travers des nouvelles technologies, ne semble que pouvoir créer de la valeur. Le SIRH fait l'objet de nombreux articles en ce sens.

Tableau N° 01: Les finalités stratégiques de GRH d'après « BLANCHOT et WACHEUX»

Finalités et but stratégiques de la GRH	Opérationnalisation
Attirer des employés compétents	L'attraction des compétences requises passe d'abord par le recrutement, ainsi que la gestion des rémunérations, la formation et des carrières et de la communication.
Améliorer les compétences acquises	L'amélioration des capacités doit être sous mis par la formation, la communication et la gestion des carrières en prenant l'évolutions de l'environnement on considération,
Mètre en place les Compétences existant	La mise en place des compétences disponibles vise à l'allocation adéquate des compétences. Elle passe par leurs usages dans la direction des valeurs et buts de l'entreprise, au travers de le recrutement et formation, la gestion de l'emploi (mise en avant de l'autonomie, des initiatives) et la gestion des relations collectives (communication, circulation et la clarté des informations).
Prendre soin compétences exigées	La conservation des compétences a pour ne fidéliser que les compétences exiger et à éviter de développer les autres. La gestion anticipée des emplois et des effectifs fait part à cette fidélisation, et des outils d'adaptation tel que l'organisation du temps de travail et la mobilité et aussi la flexibilité

Source: BLANCHOT(F), WACHEUX (F): e-GRH: révolution ou évolution? Editions Liaison, Rueil-Malmaison, 2002, P. 15.

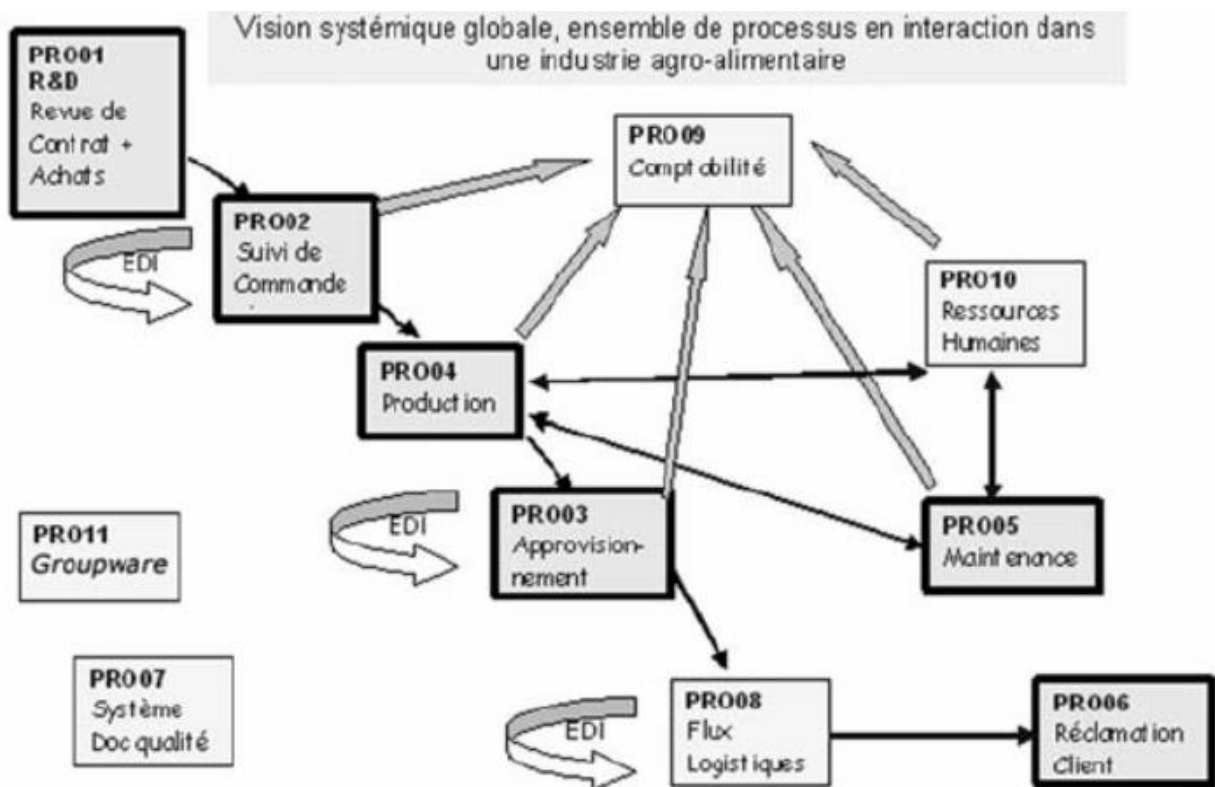
D'après ces finalités nous pouvons définir le système d'information des ressources humaines comme une application qui visent à l'acquisition, le développement, la mobilisation et la fidélisation des compétences requis par l'entreprise.

Section 03 :

Positionnement du SIRH au sein du système d'information

1-LOCALISATION DU SIRH DANS LE SI DE L'ORGANISATION :

Figure 05: Positionnement du SIRH dans la vision systémique



Le schéma qui précède permet de positionner le SIRH dans la vision systémique globale de l'organisation (ici dans l'exemple d'une industrie agroalimentaire)

Deux remarques essentielles s'imposent :

- Le SIRH est une composante fonctionnelle du SI, sa veut dire qu'il est composés d'un processus support par opposition aux processus opérationnels. Les processus opérationnels sont ceux qui

ont pour but de créer la valeur ajoutée dans l'organisation. Ils représentent l'exercice du « métier » de l'organisation. Les processus supports offrent aux processus opérationnels un cadre leur permettant de réaliser leur travail créateur de valeur ajoutée dans de bonnes conditions.

-Le SIRH doit être alimenté par des informations émanant d'autres processus, à caractère opérationnel¹

De son côté, le SIRH participe à l'alimentation du processus support comptabilité. En effet, la comptabilisation des salaires devra être automatisée, afin de déverser les charges correspondant au salaire brut et aux charges patronales des salariés en comptabilité.

Pour résumer les croisements entre le SIRH et les autres processus la figure présente que tous les services opérationnels, qui s'occupe du personnel, notamment les individus payés sur la base des heures effectuées, vont établir des relevés des heures effectuées.

Constituant un carrefour dans la circulation des données, de nombreuses questions seront à se poser à propos des outils informatiques, qui seront les supports du SIRH ?

Pour répondre à ces questions on doit définir (ERP/PGI) :

ERP/PGI : entreprise ressource planning ou bien PGI en français (progiciel de gestion intégré) est un système d'information qui permet de contrôler et suivre quotidiennement la totalité des informations et des services d'une entreprise.

De manière générale, l'ensemble de logiciels intégrant désignent les principales composantes de l'entreprise (comptabilité et finances, logistique, paie et ressource humaine, gestion de production, gestion commerciale...etc.) toute ces logiciels accèdent à des ressources communes, en particulier bases de données.

Ces systèmes traitent l'information de manière successive. Et sert à construire des applications informatiques correspondant de diverses fonctions citées précédemment de façon modulaire, sachant que ces modules sont indépendants entre eux.

L'une des caractéristiques d'un ERP c'est l'usage de ce qu'on appelle un « moteur de workflow » ayant pour but se propager les données lors de leurs entrées dans le SI, dans les modules qui en ont l'utilisé, selon une programmation prédéfinie.

¹ GILLET (M), GILLET (P): SIRH: Système d'information des ressources humaines, Edition DUNOUD, Paris, 2010 P.42 43

Les ERP représentent une généralisation des MRP (Manufacturing Resource Planning) vu qu'ils prennent en charge l'intégralité de gestion de l'entreprise, c'est-à-dire, ils englobent la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, la gestion administrative, la gestion de la vente et de la distribution, la gestion des achats, la gestion de la production et la gestion de logistique.

Un ERP répond aux caractéristiques suivantes :

- . Il provient d'un éditeur unique
- . En cas d'impact d'un module, l'information est mise à jour dans un délais exacte dans l'ensemble des autres modules assemblés
- . C'est un système qui assure la piste d'audit : on peut facilement de déterminer et d'analyser l'origine de chaque information
- . Il peut occuper l'ensemble du Système d'Information (SI) de l'entreprise
- . Il assure l'unicité des informations qu'il maintient, puisqu'il n'a qu'une seule base de données au sens logique.¹

Aussi on doit passer par l'analyse des types de solutions disponibles :

- progiciels indépendants et non communicants pour chaque type de problèmes. Etant spécifique de la solution d'un type de problèmes, ces solutions vont être très bien adaptées à leur domaine, mais elles ne seront pas obligatoirement interopérables les unes avec les autres
- urbanisation du système d'information avec des progiciels indépendants mais communicants, qui accèdent à un référentiel unique de données. Cette solution permet de pérenniser l'existant, d'avoir l'outil le mieux adapté à chaque problème, tout en évitant les saisies multiples de la même donnée ou la nécessité consacrer des heures.

¹ <http://www.cegid.com/fr/faq/quest-quun-erp/>(consulté le 25/03/2018)

Section 04 :

Le SIRH demain

Dans un contexte de mondialisation et de concurrence accrues, les systèmes d'information doivent être conviviaux et souples pour fédérer l'organisation et l'accompagner dans sa dynamique d'évolution et de transformation.

Quel rôle pour le DRH ?

Le DRH conserve sa mission d'expert administratif qui assure le respect de l'ensemble des contraintes légales et sécurise les tâches de gestion fondamentales de la fonction (paie, congés, absences...). En plus, son rôle s'accompagne (coach) d'une aptitude à opérer une véritable gestion des talents en impliquant à la fois les managers et les collaborateurs. On arrive ici à un rôle de « *business Partner* », avec un DRH qui aligne ses actions au regard des besoins business des opérationnels.

Aussi il faut trouver le bon tempo entre objectifs stratégiques de l'organisation et les attentes des individus... Le DRH doit penser un nouveau management des talents qui doit être clair, transparent, et engageant. Pour éviter l'obsolescence des compétences des employés ou déceler les hauts potentiels, il base ses décisions sur un ensemble d'indicateurs récupérés à des moments bien choisis (entretiens annuels, désirs de mobilité, recrutement...). C'est là, la vertu des solutions SIRH elles sont un support pour des prises de décision motivées.

Différents types de solution :

Tout l'enjeu est de doter les DRH des solutions afin efficace et bonnes afin de faciliter la décentralisation de la gestion des talents vers les managers opérationnels.

On distingue 5 tendances majeures en matière de SIRH :

- **Technique:** développement de solutions de types collaboratives (réseaux) et mobiles.
- **Fonctionnel:** des fonctionnalités enrichies pour une gestion des talents plus efficace (formation, recrutement, suivi des carrières, ...)¹
- **Décisionnel:** amélioration d'outils pour des bonnes planifications et simulations. Sans négliger le rôle des affichages.²
- **International:** prise en compte de nouvelles langues et de nouveaux éléments régulier
- **Service:** possibilité de paramétrer la solution en fonction de ses besoins et de la faire développer.

La segmentation du marché du SIRH:

Aujourd'hui, le marché SIRH s'occupe de trois domaines fonctionnels que sont le paie (administration du personnel, dématérialisation, tableaux de bord...), la gestion des temps et la gestion des ressources humaines comme : recrutement, formation, gestion des postes types et du référentiel de compétences. Depuis quelques temps, des développements remarquables sont constatés autour des fonctionnalités de gestion des évaluations (utilisées pour la gestion des compétences et de la performance), de gestion des rémunérations et de la masse salariale, de gestion des carrières, mobilité et outils du décisionnel³

Les défis à venir:

1. Le défi de l'analyse:

Le premier défi qui nous confrontons lorsque on prend en considération l'évolution du SIRH pendant les 30 dernières années est celui de l'analyse «intelligente» des données.

2. Le défi de l'image:

Le corollaire du défi de l'analyse est celui de l'image, sous toutes ses formes.⁴ ce champ d'investigation a été totalement abandonné par la fonction RH et la plupart de ses outils informatiques.

3. Le défi de contrôle:

le défi du contrôle est également posé aux DRH et ce défi est multiforme.

L'avenir qui se désigne pour le SIRH:

L'avenir des RH et des SIRH se structure de plus en plus autour de l'innovation et du digital dans un monde où les technologies évoluent à vitesse

¹ <http://www.focusrh.com/logiciels-rh/erpsirh/que-peut-attendre-du-sirh-demain-26384.html> (consulté le 26/03/2018)

³ <http://www.focusrh.com/logiciels-rh/erpsirh/que-peut-attendre-du-sirh-demain-26384.html>(consulté le 25/03/2018)

⁴ Storhayé, Patrick : Le SIRH, Edition DUNOD, Paris 2013, P 225.226

Figure 06 : Le SIRH



Quelle evolution pour le SIRH en 2017?

Les 30 et 31 mars, le Cercle SIRH organise la 5^{ème} édition de son Université de Printemps*. Celle-ci bases sur les technologies de l'avenir et leurs applications au SIRH à travers 4 ateliers (blockchain, les ressources humaines 3.0, la fonction SIRH en 2020) et une conférence sur le prédictif appliqué aux RH. Avant-goût de cette université avec Gérard Piètrement, secrétaire du Cercle SIRH.

Quelles vont être les tendances majeures en 2017 autour du SIRH ?

On va basées sur le développement de l'analytique du RH. Actuellement, cette action est particulièrement utilisée pour faire agir contre l'absentéisme mais, aux futures elle sera

généralisée sur de nombreux processus. Pour appuyer concrètement sur l'analytique RH la fonction RH devra considérer autrement les données et les intégrer pleinement dans sa stratégie. Un autre sujet important sera l'international: les entreprises, même petites, se développent rapidement dans plusieurs pays. Adopter les bons outils RH leur permettra de faciliter cette croissance.¹

à propos de la digitalization croissant des processus de RH

Quelle avenir pour la fonction SIRH?

Pour l'instant, la paie et la gestion des temps et activités représentent 85% du couts du SIRH tandis que la gestion des talents tel que le recrutement, formation, mobilité... n'en représente que 15% du couts. Cela posé, la fonction SIRH se trouve au cœur de plusieurs problématiques :

- **Externalisation** : quels arbitrages pour déterminer les processus que je conserve en interne ?
- **Sécurisation des données** : alors que je récolte de plus en plus de data, comment assurer leur sécurité ?
- **Fiabilité des données** : le nombre des data disponibles croissant doit faire le but de vérifications et de contrôles efficaces.

Dans un temp porches l'entreprise construira son SIRH par un assemblage de progiciels spécialisés dédiés à son métier avec une offre de service des prestataires.

Il me semble important au present que les éditeurs se spécialisent par secteur d'activité en ouvrant leur produit à d'autres éditeurs et la technologie le permet (c'est déjà un peu le cas via des moteurs d'import, export de données développés dans les produits)²

¹ <http://www.focusrh.com/logiciels-rh/erpsirh/quelles-evolutions-pour-le-sirh-en-2017-29505.html> (consulté le 27/03/2018)

² Ibid. (consulté le 27/03/2018)

CHAPITRE II :
L'IMPACT DU SI SUR LES
DIFFERENTES FONCTIONS RH

La GRH est définie comme un ensemble de pratiques, de managements ayant pour objectif de mobiliser et d'apprécier les ressources humaines pour une plus grande efficacité et rendement. Elle admet la prise des décisions sous contraintes. Elle est influencée par des décisions relevant d'autres parties de l'organisation : les contraintes financières, comptables, techniques, juridiques...etc.

La gestion des ressources humaines, sa veut pas dire que les hommes sont des ressources mais que les hommes ont des ressources. La mission du directeur des ressources humaines est donc de apprécies ses ressources (talents, compétences, dispositions particulières...) de toutes les salaries et personnes d'entreprise.

La GRH telle qu'elle est connue, s'est évaluer d'une façon empirique et progressive suivant de très près, la structuration des grandes entreprises industrielles. Les directions des ressources humaines répondent aux différentes questions qui se posaient aux dirigeants. Il est en effet possible de mettre en évidence un lien entre le processus de développement de la fonction des ressources humaines et les circonstances historiques et économiques qui ont fourni le cadre dans lequel les entreprises évoluent.

Qui s'investissent au service de l'entreprise et de les mobiliser à atteindre les objectifs définis dans le cadre du projet

D'une autre part Wikipédia définit la grh « est l'ensemble des pratiques mises en œuvre pour administrer, mobiliser et développer les ressources humaines impliquées dans l'activité d'une organisation. »

Il est commun de souligner que la fonction ressources humaines a subi des évolutions rapides et profonds depuis les années qui ont suivi la seconde guerre mondiale.

L'objectif de ce chapitre est d'analyser la relation entre le système d'information des ressources humaines et les différentes fonctions de la gestion des ressources humaines (le recrutement, la formation, la rémunération, la GPEC)

Section 01 :

Les différentes fonctions de la gestion du ressources humaines et la communication interne

1-Les différentes fonction de la GRH :

Que ce qu'une fonction ?

Selon **Wikipédia** « une fonction est un outil de base pour définir des nombreux outils de la gestion des ressources humaines à partir de :

- Définir des référentiels de compétences
- Classer selon leur importance l'impact du poste sur les résultats de l'entreprise
- Définir des modèles d'annonce de recrutement pour un poste
- Permettre au management de fixer les objectifs à ses collaborateurs »

Aussi d'après **La rousse** « une fonction est un ensemble d'opération coordonnées dans l'entreprise tendent à la réalisation des objectifs qu'elle fixe »

2-Quelle sont les différentes fonctions de la gestion des ressources humaines ?

La fonction GRH couvre plusieurs fonctions techniques :

- La fonction administration du personnel/payé
- La fonction du recrutement-GEPEC
- La fonction de la gestion des carrières

- La fonction de la formation
- La fonction de la rémunération

1.1 Le recrutement :

Le recrutement de salariés est une étape importante dans la vie d'une entreprise. Il permet d'attirer des nouvelles compétences. Mais il est important puisque :

- Un mauvais recrutement a des conséquences négatives pour l'entreprise d'un côté financier (coût de recrutement, coût d'un éventuel licenciement et remplacement...) ¹
- La pratique du GRH est coûteuse car le recrutement prend du temps.

1.1.1 Le processus de recrutement :

Ce tableau résume le processus du recrutement :

Tableau N° 02 : Le processus de recrutement

Étapes du processus de recrutement		Objectifs
Etape01 : préparation du recrutement	Expression de la demande	Définir le besoin de l'entreprise
	Analyse de la demande	Analyser l'opportunité du recrutement d'un nouveau salariés
	Définition du poste et du profil	Définir la fonction et l'ensemble des qualités nécessaires pour l'occuper correctement
Etape02 : Recherche des candidatures	Prospection interne	Mener une campagne de recrutement en interne en direction de la cible choisie
	Choix de la méthode de la recherche	Choisir entre la réalisation du recrutement en interne (service RH) ou en externe (cabinet de recrutement, chasseur de têtes...)
	Recherche des candidatures externe	Mener une campagne de recrutement en externe en direction de la cible
Etape03 : Sélection des candidats	Premier tri	Réaliser une première sélection à partir des CV et lettres de motivation
	Entretiens	Réaliser une nouvelle sélection après entretiens
	Tests éventuelles	Réaliser une nouvelle sélection après d'éventuels tests

¹ Chloé Guillot-soulez: la gestion des ressources humaines 10 -ème édition 2017-2018 p 37

Etape04 : Accueil et intégration	Décision	Choisir un candidat parmi ceux retenus à l'issue de la sélection
	Proposition	Fixer les conditions d'embauche du candidat
	Accueil	Préparer l'arrivée du nouvel embauché dans l'entreprise
	Intégration	Faciliter l'insertion du recruté dans l'entreprise et dans ses nouvelles fonctions

1.1.2- Les méthodes de recrutement :

L'intégration d'un nouvel élément représente un coût important pour l'entreprise, ce qui impose pour l'entreprise de limiter les risques d'erreur. Le processus de recrutement se compose des différentes étapes complémentaires et différents outils :

a). Le CV et les lettres de motivations : Le curriculum vitae est un document qui permet à l'entreprise de connaître les candidats, et aussi permet aux candidats de présenter leur profil de manière efficace pour objectif d'attirer l'attention du recruteur.

Si le cv donne des informations et indications sur le parcours professionnel du candidat la lettre de motivation pour faire connaître les principales caractéristiques de la personnalité du candidat et ces motivations pour rejoindre l'entreprise.

b).Les entretiens de recrutement :

Les entretiens de recrutement si l'étape privilégiée du processus de recrutement. Les candidats doivent passer par plusieurs entretiens avec des différents interlocuteurs avant de faire proposer le poste. Le but de l'entretien c'est de motiver le candidat et donner l'interlocuteurs le maximum des informations sur le candidat.

c). Les tests de recrutement :

Les tests de recrutement visent à aider aux décisions et aussi à connaître mieux les candidats plus que des employés. Ils ont des outils d'évaluation des connaissances et des aptitudes des candidats à un même poste.

Il existe plusieurs catégories des tests : test d'intelligences, tests d'aptitude, test de personnalitéetc.¹

1.2 La formation :

¹ Ibid. P 45, 46

D'après **Wikipédia** « La formation professionnelle est le processus d'apprentissage qui permet à un individu d'acquérir le savoir et les savoir-faire (capacité et aptitude) nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle »¹

La formation La formation apparaît comme un facteur de compétitivité économique et répond aux attentes des entreprises comme des salariés dans la mesure où elle favorise l'employabilité du personnel et l'adaptation des compétences aux besoins des entreprises.²

« La formation est un investissement stratégique et intellectuel pour gagner du temps »³

1.2.1 Les enjeux de la formation :

La formation des salariés répond à la fois aux attentes des salariés et des entreprises et contribue à améliorer la performance des entreprises :

- la formation permet d'améliorer la qualité du travail : elle contribue à développer les connaissances et les aptitudes des salariés ;
- la formation favorise une meilleure coordination des tâches ;
- la formation facilite l'intégration du progrès technique (équipements, modernisation des modes d'organisation...)
- la formation contribue à une meilleure adaptabilité des salariés...

1.2.2 L'évaluation de la formation : La formation professionnelle est une obligation pour les entreprises. La mise en place d'un plan de formation contribue largement à développer les compétences des salariés tout en améliorant la compétitivité de l'entreprise. Dans ce cadre, l'évaluation de la formation est un dispositif stratégique nécessaire.

L'évaluation de la formation a pour but de mesurer l'efficacité des dispositifs mis en place pour les collaborateurs et les écarts entre les objectifs fixés par la formation et résultats effectivement obtenus. Et d'une manière plus large, s'assurer de la pertinence et de la rentabilité des actions de formation au niveau de l'entreprise⁴

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Formation_professionnelle (consulté le 20 avril 2018 à 18 :00)

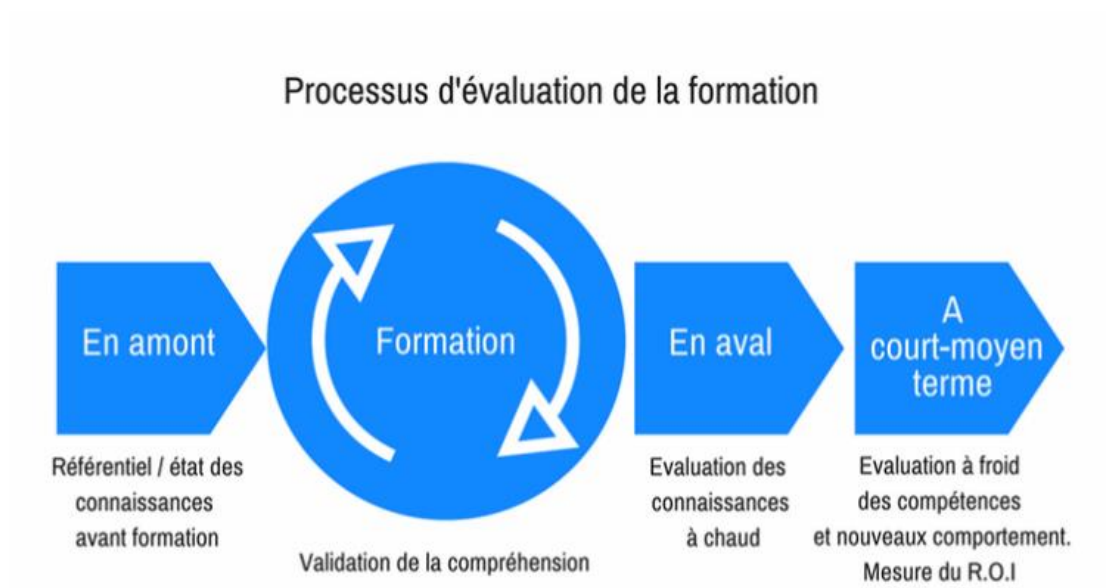
² Op.cit. p 81

³ Guide de la GEPEC: Françoise KERLAN 3 -ème Edition d'organisation. Paris page: 59

⁴ <https://www.manager-go.com/ressources-humaines/evaluation-de-la-formation.htm> (consulté le 21 avril 2018 à 19 :08)

1.2.3 Le processus d'évaluation de la formation :

Figure 07 : Processus d'évaluation de la formation



1.3. La rémunération : La politique de rémunération représente un sujet complexe au sein des politiques RH de l'entreprise dans la mesure où elle se rapporte à la fois à des considérations économiques (recherche de performance et d'efficacité) et à des considérations sociales (reconnaissance du capital humain, objectif d'équité, motivation).

Selon **la rousse** « Prix d'un travail fourni, d'un service rendu : C'est la rémunération de son travail. »

1.3.1-Enjeux de la rémunération : La politique de rémunération regroupe l'ensemble des dispositifs de rémunération mis en place dans une entreprise et qui représentent une valeur monétaire pour les salariés. Ces dispositifs incluent les éléments relatifs au salaire direct, mais

aussi toutes les formes de rétribution indirecte, tels les avantages en nature, les mutuelles, ou toute forme d'aide financière apportée par l'entreprise à ses salariés.¹

« Les raisons d'être de la rémunération sont multiples et expliquent les différentes philosophies et modes de détermination :

Rémunération d'un poste défini de manière objective, en dehors de toute considération pour le titulaire qui le détient.

Rémunération de la performance d'une personne dans le cadre d'un poste.

Rémunération d'une personne en dehors de toute considération pour le poste qu'elle est censée assurer

Rémunération mixte tenant compte à la fois du poste tenu et des caractéristiques personnelles du titulaire du poste ²»

1.4 La gestion des carrières : Au sein de la gestion des ressources humaines, la gestion des carrières vise à favoriser l'équilibre entre les besoins de l'entreprise et les aspirations du personnel. L'évolution, aussi bien interne qu'externe, de l'entreprise nécessite d'adapter les besoins humains à ce changement. Les salariés, de leur côté, ont des capacités et des aspirations qu'il faut également prendre en compte afin de favoriser leur motivation et leur présence durable dans l'entreprise. La gestion des carrières est étroitement liée à d'autres domaines de la gestion des ressources humaines : recrutement, gestion des compétences, formation, mobilité, évaluation, rémunération.

1.4.1 Les outils de la gestion des carrières :

Tableau 03 : Les outils de la gestion de carrière

Individuels	Collectifs
<ul style="list-style-type: none"> – entretien annuel et entretien de carrière – bourse d'emplois – coaching – bilan de compétences – parrainage – contrat de développement 	<ul style="list-style-type: none"> – organigramme de remplacement – comité de carrière – plan de carrière – courbe de carrière – carte des emplois – courbe des emplois – forum des emplois

¹ Sylvie GUERRERO: Les outils des RH 3 -ème édition DUNOD paris 2014 P: 140

² <https://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9mun%C3%A9ration> (consulte le 23 avril 2018 à 15 :05 publié décembre 2008)

1.4.2 Les avantages de la gestion des carrières ¹:

Tableau 04 : Les avantages de la gestion des carrières

Pour l'entreprise	Pour les salariés
-Gestion des promotions. - Développement des compétences des salariés. - Meilleure satisfaction des besoins RH du fait d'une meilleure utilisation des ressources disponibles dans l'entreprise. - Plus grande motivation et productivité des salariés. - Réduction du turnover. - Meilleur équilibre entre l'offre et la demande de travail à l'intérieur de l'entreprise	– Opportunités d'évolution dans l'entreprise (plan de carrière, objectifs de carrière). – Possibilités de développement professionnel : développement des compétences et de l'employabilité. – Plus grande satisfaction, notamment en termes d'estime et d'accomplissement.

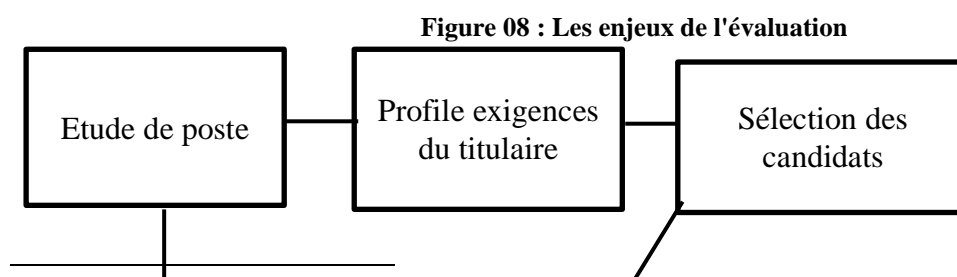
1.5 L'évaluation :

L'évaluation est un jugement porté sur le comportement d'un salarié dans l'exercice de ses fonctions. Le jugement peut être exprimé sous différentes formes :

- par une notation
- par un inventaire des points forts et des points faibles par rapport à la fonction exercée
- par un bilan professionnel par rapport aux objectifs de la période précédant l'entretien...²

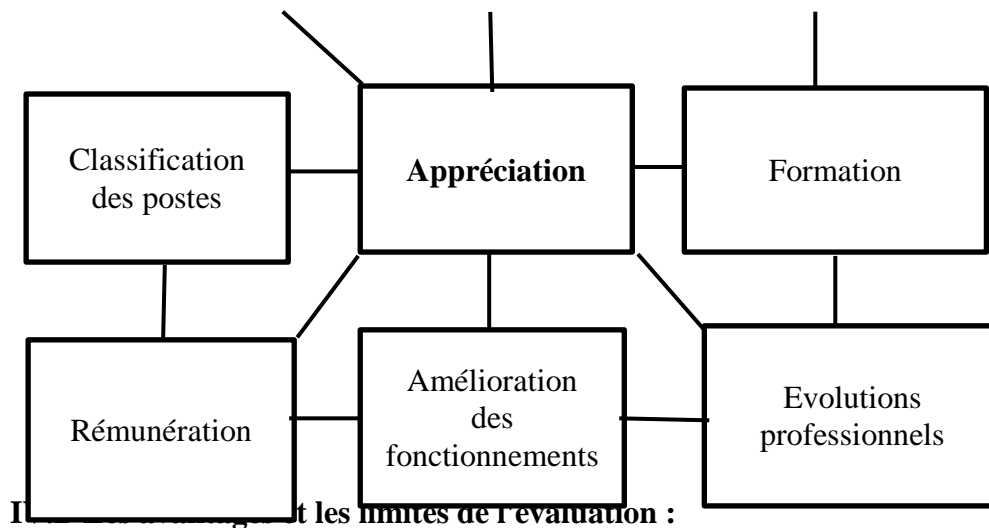
Selon **Wikipédia** « l'évaluation est un processus mental de l'agir humain. L'action est adossée à des processus d'évaluation qui sont tantôt des vérifications de la conformité de nos actes »

1.5.1 Les enjeux de l'évaluation : L'évaluation est source d'enjeux aussi bien pour l'entreprise, car elle influence les décisions RH. Ils sont de l'évaluation sont ainsi multiples comme le montre le schéma suivant :



¹ Chloé Guillot-soulez: la gestion des ressources humaines 10 -ème édition 2017-2018 P: 52

² Ibid. P: 67



Evaluer le personnel présente à la fois des avantages et des limites :

Tableau 05 : Les avantages et les limites de l'évaluation

<p style="text-align: center;">Avantages</p>	<ul style="list-style-type: none"> – l'évaluation est l'occasion de faire le point sur la période écoulée – la démarche permet de détecter les compétences des salariés – l'évaluation favorise la motivation en offrant au salarié des perspectives d'évolution dans l'entreprise (lien avec la gestion des carrières) – l'évaluation permet de connaître les attentes des salariés et d'y répondre (formation, mobilité, rémunération...)
	<ul style="list-style-type: none"> – l'évaluation peut comporter une part de subjectivité – la méthode d'évaluation utilisée peut parfois mélanger aspects personnels et aspects professionnels – les outils d'évaluation (fiches de notation, grilles d'évaluation) peuvent générer des effets de halo (réponses tranchées positivement ou négativement) – l'évaluation est source de stress

Limites	<ul style="list-style-type: none"> – l'enjeu de l'évaluation peut conduire l'évaluer à se censurer – la pratique d'une évaluation individuelle est parfois en contradiction avec des exigences de travail en équipe – le choix des critères d'évaluation apparaît comme central. Le choix des critères est d'autant plus difficile que les postes sont élevés.
----------------	---

Source : Chloé Guillot-soulez : la gestion des ressources humaines 10 -ème édition 2017-2018 P :69

2.La communication interne :

2.1 Définition de la communication interne :

La communication interne est une des déclinaisons de la communication d'entreprise. Elle est la composante d'un système global d'organisation des flux d'information et des échanges visant un équilibre informationnel et relationnel. Elle peut être définie comme la production d'informations sur le milieu interne et externe et comme la création d'interfaces¹.

2.2 Les types de la communication interne :

2.2.1 Les types descendants :

a- Le journal de l'entreprise : Le journal d'entreprise constitue l'un des éléments majeurs de la communication interne au point qu'il se confond parfois avec elle.

b- La revue de presse : La revue de presse est la diffusion organisée en interne des articles parus dans la presse externe concernant l'entreprise.

c- Le livret d'accueil : Le livret d'accueil constitue un des premiers contacts du jeune recruté avec son entreprise.

2.2.2 Les types ascendantes :

a- La boîte à idées : Matérialisée par une urne dans laquelle les salariés peuvent introduire leurs suggestions ou interrogations, la boîte à idées constitue l'une des techniques les plus anciennes, les plus souples et les moins onéreuses de communication ascendante.

¹ Nicole d'Almeida et Thierry Libert: LA COMMUNICATION INTERNE DES ENTREPRISES 7 -ème édition Dunod Paris 2014. P: 7

b- La documentation : Elle constitue l'ensemble des informations relatives aux activités de l'entreprise et peut être communiquée de trois manières aux salariés : par un espace adapté, par une circulation de l'information, par un envoi direct au salarié.

c- Le panneau d'affichage : l'affiche est souvent réduite au minimum indispensable de la législation sociale relative au droit d'expression des salariés et à l'affichage des délibérations des instances représentatives¹

Section02 :

L'avènement des NTIC dans la gestion des ressources humaines

1.Définition :

- Selon **La rousse** « La nouvelle technologie de l'information et de la communication est une Ensemble des techniques utilisées pour le traitement et la transmission des informations »
- Selon **Wikipédia** « est une expression, principalement utilisée dans le monde universitaire, pour désigner le domaine de la télématique, c'est-à-dire les techniques de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'Internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes »

L'informatique a modifié le travail quotidien au sein des Directions des Ressources Humaines. Celles-ci disposent aujourd'hui de systèmes informatisés de gestion du personnel leur permettant d'enregistrer, de stocker et de soumettre aux différentes procédures de traitement toutes les informations utiles, pour mieux les utiliser dans les prises de décisions

1.L'apperition des micro-ordinateurs :

¹ Op.cit. P: 30,41,44

Selon Bernard MERCK¹, l'informatisation de la gestion des ressources humaines a réellement pris son essor avec l'avènement de la micro-informatique. Dans les années 50, l'ordinateur était l'instrument de calculs scientifiques et de la régulation industrielle. Cette activité devint le plus gros marché de l'industrie informatique. L'ordinateur apparaît comme la machine qui transforme le travail de bureau comme la machine à vapeur et le moteur électrique ont modifiés le travail en atelier.

Ainsi, la puissance de la micro-informatique et l'orientation vers les réseaux locaux ouvrent à la gestion des ressources humaines des perspectives de développement sur une base unique d'information²

Avec la baisse des prix des micro-ordinateurs et l'augmentation de leur puissance, tout va aller très vite. L'informatisation de la GRH va commencer avec la paie puis la gestion administrative avant d'atteindre les autres aspects de la fonction ressources humaines.

Au cours des années 80, la diffusion rapide des micro-ordinateurs s'est accompagnée de la création de logiciels puis de progiciels orientés utilisateur. Dès lors l'informatisation qui était le seul fait des grandes organisations dotées de moyens de calcul centraux puissants et de capacités de développement de logiciels spécifiques, va s'étendre à d'autres plus petites ne disposant pas d'équipement.

Cette évolution des ordinateurs va se renforcer avec la création des logiciels

1.a Première génération d'ordinateurs : le passage à l'électronique

Le passage à l'électronique, dans la mise au point d'ordinateurs, s'est fait grâce à l'invention du tube à vide en 1906, par l'Américain Lee De Forest. Le tube à vide permettait de produire un courant direct d'électrons dans un tube sous vide capable de générer deux états : ON/OFF. Le tube à vide était donc prédestiné au calcul binaire. On peut se demander pourquoi il a fallu attendre plus de 30 ans avant que cette invention soit appliquée aux premiers ordinateurs. En 1907, exilé au Canada, De Forest invente la triode.

Le premier ordinateur électronique programmable, le Colossus est mis au point en Angleterre, durant la Deuxième guerre mondiale en 1943.

1.b La deuxième génération d'ordinateurs : l'ère du transistor

¹ Auteur d'un ouvrage consacré à la gestion du personnel sur micro-ordinateur: La gestion du personnel sur micro-ordinateur, Masson, 2 -ème Edition ,1983 P: 32

² PERRETI J.M GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, Vuibert Entreprise 5-eme Edition 1994 P: 54.

John Bardeen, Walter Brattain et William Shockley inventent le transistor aux Bell Laboratoires du New Jersey, en 1947. Le transistor fait le même travail que la lampe à vide des premiers ordinateurs mais il est infiniment plus petit, moins cher à fabriquer et beaucoup plus fiable. Cependant, en raison de problèmes de production, ce n'est qu'à la fin des années 1950 que le transistor s'est répandu.

1.c La troisième génération d'ordinateurs : l'ère des circuits intégrés

Par la suite, grâce d'abord aux travaux d'un ingénieur de la Texas Instruments, Jack Kilby, et ensuite, d'un ingénieur de Fairchild Semi-conducteurs, Robert Noce, en 1959, on a été capable de relier entre eux tous les éléments du circuit, transistors, diodes, condensateurs, fils, etc. dans des circuits dits complètement intégrés, manufacturés en une seule opération.

Les années 1964 à 1975 ont vu l'arrivée de plusieurs mini-ordinateurs de différentes grandes compagnies. Ces ordinateurs dits de troisième génération sont caractérisés par l'utilisation massive de circuits intégrés. C'est aussi l'époque des mini-ordinateurs dont l'unité centrale de traitement manipule des mots de 16 ou de 32 bits.

1.d La quatrième génération d'ordinateurs : l'ère du microprocesseur

La mise au point des microprocesseurs va entraîner la miniaturisation des composants d'ordinateurs et partant, l'apparition de deux nouveaux types d'ordinateurs : le super ordinateur et le micro-ordinateur ou ordinateur personnel. La miniaturisation va aussi permettre l'invention des calculatrices de poches, des montres à affichage numérique, des contrôles numériques d'appareils domestiques comme le four à micro-ondes, la machine à laver, etc.¹

2.La création des logiciels :

Le logiciel est un ensemble de programmes et de processus informatiques nécessaire au fonctionnement d'un système informatique.

L'essentiel du marché de l'informatique de GRH repose sur les produits qui répondent d'abord aux besoins vitaux de gestion à savoir l'administration du personnel et la paie. Les organisations aussi bien privées que publiques ont recours de plus en plus à des programmes informatiques standardisés, les progiciels.

¹ <http://blog.wikimemoires.com/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> (consulte le 27/04/2018 à 12 :07)

Ils ont l'avantage de prendre en compte plusieurs fonctions de l'organisation en même temps et de limiter ainsi le recours à des logiciels différents mais souvent incompatibles.

Les progiciels couvrent l'ensemble des processus de GRH ; il en existe également des Progiciels de Gestion Intégrée (PGI). Ceux-ci sont destinés à intégrer la plupart des grandes fonctions de l'organisation. Ils sont proposés pour gérer un ensemble de fonctions en connectant celles-ci en temps réel dans une continuité de processus sur la base d'un référentiel unique.

2.a Le contexte de l'émergence des progiciels de gestion intégré :

C'est au début des années 90 qu'ils sont apparus sous le terme anglais de Enterprise Resource Planning (ERP) et sont depuis lors, les PGI sont au cœur de l'évolution des systèmes d'information des organisations¹

Ainsi, selon certains auteurs², les PGI arrivent en réaction à un certain nombre d'inconvénient constatés lors de l'évaluation des systèmes d'information et provenant notamment de leur construction hétérogène et disparate. Ces inconvénients sont entre autres les problèmes liés à la communication des données inter-domaines et à la difficulté d'obtention d'états de synthèse. De même les coûts de maintenance sont élevés à cause de l'hétérogénéité du parc applicatif des utilisateurs aux différents logiciels proposés.

2.b Le progiciels de gestion intégrés :

Un PGI est un ensemble de programme d'applications basant sur une base de données unique. Les applications peuvent être mises en place de façon isolée en liaison les unes aux autres. Dans le domaine de la gestion des ressources humaine le PGI permet de consulter depuis n'importe quel endroit de l'organisation des données sur les compétences disponibles dans l'ensemble du groupe (ce qui est particulièrement utile pour les organisations de grande taille et les multinationales). Comme on peut le voir, même si la GRH est restée longtemps en marge de l'informatisation de nombreux éditeurs de logiciels à l'heure actuelle proposent des équipements spécifiques adaptés à la fonction ressources humaines.

La GRH est aujourd'hui en pleine mutation grâce au NTIC. On assiste à une offensive sans précédent des vendeurs de technologies qui affirment la nécessité impérieuse de recourir à des solutions informatiques intégrées

¹ Patrick Gilbert et Danièle GONZALEZ: les progiciels

² Robert REIX, « Processus d'informatisation et conception de l'organisation », Economie et Société, SG 9, Décembre, 1986, p. 145-152.

3. Réseaux et télécommunication ¹:

Le développement des réseaux et des télécommunications a été évolutif depuis 1940, en effet on peut retenir les différentes dates suivantes :

1940 : première communication à distance entre machines à calculer : Le 11 septembre 1940, George Steinitz de Bell Labs communique par télécrypteur à partir du Dartmouth Collège, New Hampshire, et fait fonctionner à distance, une machine à calculer à relais située à New York.

1960 : le premier réseau d'ordinateurs : C'est en 1960, qu'on a installé le premier véritable réseau d'ordinateurs, dans le cadre du système de surveillance aérienne SAGE (Semi-Automatique Ground environnement). Des dizaines de radars postés aux frontières stratégiques se partageaient le soin de constituer en temps réel, une carte complète du ciel qui était centralisée grâce à quarante ordinateurs géants reliés par des lignes téléphoniques.

1962 : premier réseau commercial en 1962, American Airlines est la première entreprise commerciale au monde à se doter d'un système de réservation de billets d'avion par ordinateur. C'est le premier grand réseau commercial d'ordinateurs.

1971 : invention d'un logiciel de courrier électronique : Ray Tomlinson de BBN crée un logiciel pour envoyer des messages à l'intérieur d'un réseau distribué.

1973 : premières connections internationales à l'ARPANET : L'Université Collège of London d'Angleterre et le Royal Radar Establishment de Norvège se branche à ARPANET.

1978 : le Vidéotex : Le vidéotex (ou vidéographie) est une technologie qui permet de transmettre de l'information textuelle ou graphique stockée dans un ordinateur, sur des écrans de télévision, que ce soit sous forme interactive (Vidéotex) ou non interactive (Télétexte). Les Anglais et les Français ont été les premiers à expérimenter cette technologie dans leur projet Prestel et Minitel, avec les succès que l'on connaît aujourd'hui. Le Canada a eu son projet de vidéotex, mais il n'a jamais pu vraiment recevoir l'adhésion du grand public de telle sorte qu'il est de nos jours passé dans l'oubli.

1980 : Internet : Au début des années 1980, prolifère dans les universités américaines, toute une génération de postes de travail individuel qui viennent remplacer les gros ordinateurs à temps partagés. Ces postes de travail tournent sous UNIX et permettent la communication en réseau.

¹ Op.cit. P: 13 (consulté le 27/04/2018 à 17:06)

Désormais, ce ne sont plus seulement quelques grosses machines qui sont branchées sur le réseau ARPAnet mais de nombreuses petites machines individuelles.

1985 : Apple lance son réseau AppleTalk : Apple lance une technologie de réseau local bien plus convivial et moins cher que les réseaux des IBM et compatibles. C'est l'AppleTalk qui fera partie intégrante de tous les micro-ordinateurs Apple. Mais 3Com annonce également qu'elle produira un réseau Ethernet pour les Macintosh, réseau local jusque-là réservé aux PC.

1990 : naissance du World Wide Web (WWW) : Au début de 1990, le Centre d'étude et de recherche nucléaires, le CERN, dont le siège est situé à Genève en Suisse, lance le World Wide Web (WWW) pour permettre aux chercheurs d'échanger rapidement des informations textuelles y compris des images fixes ou animées et du son. Cette nouvelle façon d'échanger de l'information deviendra très vite populaire grâce aux logiciels de navigation hypertextuelle qui en facilitent l'accès.

1994 : explosion d'Internet avec le World Wide Web (WWW) : L'année 1994 est l'année d'Internet qui connaît une expansion fulgurante avec l'arrivée massive des entreprises sur le World Wide Web qu'on accède grâce à des interfaces graphiques comme Mosaic ou Netscape.

4.L'émergence de la gestion des ressources humaines électronique (e-GRH) :

La numérotation des entreprises :

Depuis les années 2000, le monde est entré dans l'ère du numérique. De nombreuses innovations technologiques apparaissent remettant en question l'organisation et les méthodes de travail des entreprises. Pour bon nombre d'entre elles, le passage au numérique devient un réel objectif stratégique. Mais cette transition numérique n'est pas sans difficultés au contraire cela va devenir un réel défi pour les organisations puisqu'il va falloir revoir la quasi-totalité des processus de travail.

L'apparition de nouvelles technologies de l'information (IT), va permettre de démocratiser un phénomène populaire aujourd'hui : la numérisation.

Si ce phénomène était déjà apparu durant la première vague internet datant de la fin du XXe siècle, une massification et une généralisation du phénomène va apparaître dans les organisations à partir du début de XXIe siècle en particulier grâce à la mise en place de nouveaux systèmes d'information.

Consciente du potentiel du phénomène, notre société va être témoin d'une réelle course à la transition numérique. D'abord par les grandes sociétés puis par les PME, les entreprises vont avoir recours à l'utilisation des procédés de numérisation (multiplication des canaux, connaissance client unifiée, centralisation vers une base de données toujours plus vaste, entreprise en interaction constante avec le monde extérieur, difficulté à définir l'interne de l'externe de l'entreprise, politique zéro papier, collaboration IT-métiers ...). Cette numérisation va permettre de mettre en place des systèmes d'information (SI) performants¹.

Cependant, il est évident qu'installer un tel système va changer en profondeur l'organisation de l'entreprise et ses différents métiers en particulier celui de Gestion de Ressources Humaines (GRH).

Fonction primordiale de toute entreprise, la GRH s'occupe de toutes les fonctions se rapportant à l'humain dans l'organisation. La fonction avait encore une connotation très administrative jusque dans les années 2000-2010 (En effet, plusieurs études démontreraient que le service RH consacrerait plus de 75% de leur temps à des tâches faisant plus référence à du secrétariat qu'à de réelles fonctions de RH créant elles, plus de valeur ajoutée telles que le recrutement ou la formation.).¹

Apparition du concept e-GRH :

Depuis quelques années, grâce à la numérisation des entreprises, on observe une réforme complète de la fonction GRH.

En effet, depuis le début des années 2000, un nouveau concept est née l'e-GRH.

L'e-GRH a recours aux technologies de l'information et de la communication (d'où le « e » renvoyant à internet et faisant référence à l'ensemble des technologies électroniques et dématérialisées) pour optimiser les processus RH sur les différentes missions associées au personnel de l'entreprise : recrutement, gestion sociale (congrés, dépenses sociales...), paie, gestion des compétences (carrière, formation), départ du salarié, retraite.

Le SIRH est le mécanisme et le support qui a permis la transformation du service RH classique vers l'e-GRH.

Il va permettre d'optimiser les processus et ainsi dégager du temps au RH pour se focaliser davantage sur les tâches à forte valeur ajoutée et automatisées les tâches les moins rentables.

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_ressources_humaines_en_ligne (consulté le 27 avril 2018 à 14:15)

L'e-GRH se basant sur le SIRH, a pour principal objectif de faire évoluer la GRH vers une réelle fonction créatrice de valeur s'appuyant sur la stratégie définie par les dirigeants de l'entreprise et en proposant des prestations utiles pour les managers opérationnels.

Le SIRH va modifier complètement différentes fonctions du GRH et ainsi devenir L'e-GRH.

Il convient donc de s'intéresser aux transformations des différentes fonctions classiques du GRH apportées par le SIRH :

La gestion de la paie

La gestion administrative

Le recrutement

La formation

La gestion des talents¹

Aujourd'hui l'e-GRH se développe dans les entreprises occidentales. Elle recouvre l'ensemble des applications des technologies du web dans les différents domaines de la GRH (formation, recrutement, gestion des carrières, rémunération, ...etc.)

Deux objectifs sous-tendent sa mise en place (d'après Dolan et al. 2008) :

- **Facilite l'accès aux données et aux ressources**, ce qui facilite et accélère la prise de décision pour les gestionnaires et les professionnelles de la GRH.
- Permet aux employés un accès personnalisé à de nombreuses applications offertes par le service de ressources humaines².

Il existe trois évolutions technologiques contribuant au développement du e-GRH qui se définissent avec l'usage des TIC :

- ✓ L'évolution des technologies de communications qui permettent aujourd'hui de transmettre d'énormes quantités de données à très grande vitesse et dans des conditions de sécurité.
- ✓ La diffusion de l'ordinateur personnel et des connexions haut débit à un coût accessible.

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_ressources_humaines_en_ligne (consulté le 27 avril 2018 à 15 :30)

² Sébastien Nahon et Laurent Taskin: e-GRH enjeux et perspectives Edition CCI SA Belgique P :28 29

- ✓ Les technologies de l'information et de la communication impliquent un double enjeu pour les entreprises : d'une part elle imposent des nouvelles contraintes externes, d'autre part elle soutiennent les changements internes.

Les applications de l'e-GRH sont multiples et touchent à toutes les fonctions : recrutement, formation, évaluation, gestion des carrières, communication.....etc.

Nous estimons que l'e-GRH répond à trois types de besoin :

- 1- Un besoin d'information et de communication
- 2- Un besoin de collaboration
- 3- Un besoin d'implication

Ces trois dimensions appellent des solutions techniques spécifiques et sont complémentaires

L'essentiel :

- Le développement de la e-GRH s'inscrit dans un texte global de transformation du travail
- L'e-grh s'inscrit pleinement dans ces tendances du fond et répond aux enjeux que celle-ci adresse à la GRH mais également à un nouvel enjeu portant sur la nécessité de gérer la distance, face au développement de nouvelles formes d'organisation au travail
- L'e-GRH s'inscrit pleinement dans ces tendances de fond et réponds aux enjeux que celles-ci adressent à la GRH, mais également a un nouvel enjeu portant sur la nécessité de gérer la distance, face au développement de nouvelle forme d'organisation du travail.
- L'e-GRH désigne l'ensemble des applications des technologies du web dans les différents domaines de la GRH (recrutement et sélection, formation, gestion des carrières et des performances, rémunération, gestion des connaissances, communication ...)
- L'e-GRH peut répondre à trois types d'objectifs :
 1. Un objectif d'information et communication
 2. Un objectif de collaboration
 3. Un objectif d'implication ¹

¹ Sébastien Nahon et Laurent Taskin: e-GRH enjeux et perspectives Edition CCI SA Belgique P : 30

Section 03 :

L'impact du NTIC sur la GRH

1-Les avantages du NTIC ¹:

L'étude du Centre d'Analyse Stratégique a permis de mettre en évidence les principaux points positifs concernant les technologies de l'information et de la communication. L'impact des TIC en entreprise s'est notamment matérialisé par :

- Une meilleure structuration du travail : les outils et logiciels ont permis d'améliorer l'organisation du travail et d'obtenir une meilleure rationalisation quel que soit le domaine professionnel concerné.
- Un accès plus rapide à l'information : la rapidité des outils et notamment d'Internet permet à l'heure actuelle de trouver rapidement les informations dont on a besoin dans le cadre de son travail. Les salariés ont plus d'opportunités pour trouver des solutions aux problèmes survenant au quotidien.
- Un gain de flexibilité dans le travail : les TIC, notamment à travers le développement des outils de travail à distance et l'évolution des appareils mobiles, permettent de travailler de manière moins rigide. Il est par exemple possible de travailler à distance via des systèmes

¹ Humanis: L'IMPACT DES TIC SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL EN ENTREPRISE Publié le 20 Mai 2016.

de visioconférence ou d'accéder à un environnement de travail même si l'on ne se trouve pas physiquement sur son lieu de travail.

- Une réduction des coûts : la dématérialisation, l'automatisation de certains aspects ou process de travail peuvent permettre de réduire les frais d'activités d'une entreprise.
- Une amélioration de la qualité du travail et de la performance : les TIC apportent des outils permettant de mieux réguler le flux de travail et d'avoir une analyse plus approfondie du travail produit, que le résultat soit matériel ou non.

2-Les nouvelles technologies dans dispose la fonction RH ¹:

Alors que les insuffisances des Systèmes d'Information Ressources Humaines (SIRH) à gérer des notions plus complexes que les données comme l'information et le savoir, l'approche technologique des SI et de la gestion de l'information dans l'entreprise ont montré leurs limites (les systèmes informatiques ont peu amélioré les performances des organisations), les responsables RH cherchent dans les NTIC les outils pour les aider à répondre aux carences actuels des SIRH et s'adapter aux exigences de la fonction.

Le rôle de la fonction RH sous la contrainte de l'environnement économique actuel, évolue de la production des services traditionnels (optimisation de l'administration du personnel, motivation et médiation) vers l'émergence de rôles critiques (développement humaines, partenaire stratégiques, agent du changement). L'introduction des NTIC permet au SIRH d'intégrer une large gamme de nouveaux services qui permettent réellement à la fonction RH d'être un acteur de la réussite des initiatives stratégiques de l'entreprise, on peut donc légitimement s'interroger sur l'impact des NTIC sur la GRH. Pour répondre à une telle question il faut utiliser premièrement l'analyse des tendances repérables dans le cadre de la recherche académique et dans de l'évolution des pratiques des organisations.

Cette démarche met en évidence différents aspects des nouvelles fonctions des Systèmes d'Information.

On peut classer en cinq catégories les avancées technologiques récentes qui ont un impact, autre que l'économie de papier, sur la manière dont les départements RH fonctionnent :

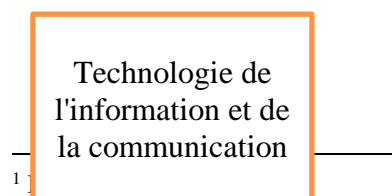
- **La technologie client / serveur** : elle facilite l'accès et la maintenance des données. Le système proposé par les fournisseurs de solutions informatiques comme SAP ou People Soft sont livrés avec des interfaces graphiques simples qui, à l'aide de menus, d'icônes et d'aides en ligne, permettent une navigation intuitive dans le processus RH.

¹ <http://www.blog.saeed.com/2011/02/quelles-ntic-pour-quelle-grh-les-ntic-et-la-grh/> (consulté le 03/05/2018)

- **Le self-service employé** : le développement des intranets et des formes conviviales de l'informatique permet d'intégrer les salariés aux différents processus de gestion de la fonction RH les concernant comme la modification de leur adresse, la mise à jour des bénéficiaires des avantages sociaux, le type de couverture sociale souhaité. C'est l'évolution « Next media » d'Internet, ces solutions offrent un grand nombre de possibilités telles que décentralisation de la saisie des informations et des données nominatives, gestion du temps avec la saisie en direct des données relatives aux absences, gestion des activités, gestion des actions de formation avec l'inscription aux sessions de formation et la consultation des catalogues, etc.
- **Les outils de reporting et la Data Warehousing** : la majorité des systèmes client /serveur fournissent des outils de reporting tournés vers l'analyse d'activité. Ils permettent de rapatrier les informations et de les voir sous forme graphique, et d'aider à la création de rapports interactifs. Pour les organisations qui ont conservé leurs anciens SI, « la data Warehousing » permet de combiner et de lier des données des différents systèmes même s'il reste moins performant que les nouveaux outils de reporting.
- **Messagerie et Workflow** : l'infrastructure des systèmes de Courrier électronique permet à toutes les informations d'être transférées facilement vers des individus qui en ont besoin. Elle est possible l'émergence d'une organisation innovante car elle permet de court-circuiter la ligne hiérarchique. Elle permet également le développement d'une forme de communauté virtuelle, même si cette capacité est limitée par le contrôle de la messagerie.
- **Les technologies du Web** : une infrastructure RH de type Web signifie que l'on fait appel aux principes de l'Internet pour soutenir les processus de GRH. Les applications Web peuvent être mises en œuvre de trois manières : sur l'Internet ouvert à tous, l'intranet limité aux employés de l'entreprise et l'extranet réservé à des groupes définis de personnes étrangères à l'entreprise comme les fournisseurs. Les systèmes web permettent de présenter l'information de manière conviviale. Ils sont sûrs, facilement adaptables et accessibles. Les employés peuvent s'y connecter à partir de leur domicile ou lorsqu'ils sont en déplacement.

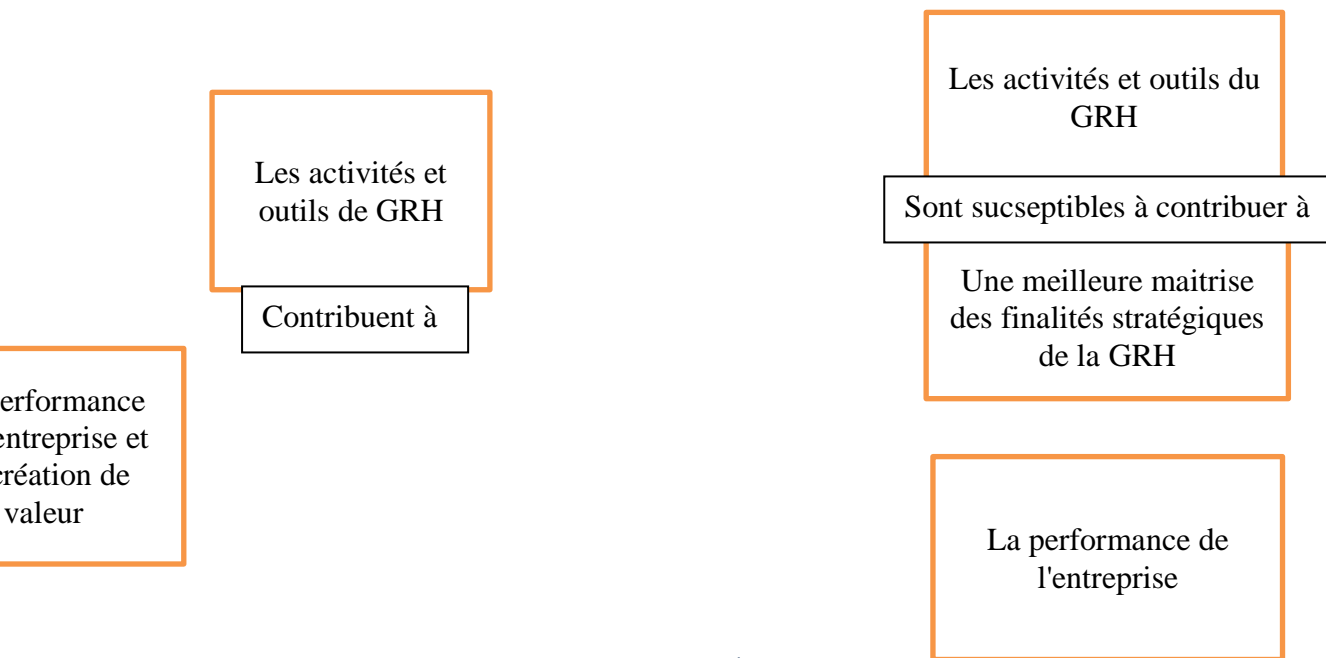
La figure 109 suivante représente le lien entre TIC et GRH :

L'approche traditionnelle



L'approche renouvelé





3-La sécurité du système d'information ¹:

Sécurité : Le concept de sécurité des systèmes d'information recouvre un ensemble de méthodes, techniques et outils chargés de protéger les ressources d'un système system d'information afin d'assurer :

1. **La disponibilité des services :** les services (ordinateurs, réseaux, périphériques, applications...) et les informations (données, fichiers...) doivent être accessibles aux personnes autorisées quand elles en ont besoin.
2. **L'intégrité des systèmes :** les services et les informations (fichiers, messages...) Ne peuvent être modifiés que par les personnes autorisées (Administrateurs, propriétaires...).
3. **La confidentialité des informations :** les informations n'appartiennent pas à tout le monde ; seuls peuvent y accéder ceux qui en ont le droit.

La « politique de sécurité » du laboratoire est l'expression de ces objectifs. Elle Indique l'ensemble des mesures à prendre, des structures à définir et l'organisation à mettre en place afin :

- d'empêcher (ou tout au moins freiner) la détérioration, l'utilisation anormale Ou la pénétration des systèmes et réseaux ;
- de détecter toute atteinte, malveillante ou non, à l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des informations ;

¹ Jean-Luc Archambaud, Robert Longeons: Guide de la sécurité des systèmes d'information à L'usage des directeurs (de laboratoires de recherche) soumis le 01 février 2011. P: 10,11

– d'intervenir afin d'en limiter les conséquences et, le cas échéant, poursuivre
L'auteur du délit

Valeur et propriétés d'une information : On ne protège bien que ce à quoi on tient, c'est-à-dire ce à quoi on associe « une valeur ». La trilogie confidentialité, intégrité, disponibilité, détermine la valeur d'une information. La sécurité des systèmes d'information (SSI) a pour but de garantir la valeur des informations qu'on utilise. Si cette garantie n'est plus assurée, on dira que le système d'information a été altéré (corrupted). Une altération n'est pas uniquement le fait de malveillances. Il est plus souvent encore, la conséquence de pannes, de maladresses, d'accidents ou d'erreurs humaines dont les plus fréquentes sont les erreurs de conception. Ces phénomènes relèvent de la « sûreté de fonctionnement » qui est une autre manière d'appréhender la sécurité globale. Les sauvegardes, le fonctionnement en mode de repli, la redondance, etc. font aussi partie de la trousse à outils traditionnelle de la sécurité prise dans son sens général.

Avec le développement de l'informatisation des échanges (courriers officiels, transactions financières, commerciales...), la simple affirmation de la valeur de l'information n'est plus suffisante. Il est nécessaire d'y adjoindre des propriétés nouvelles comme l'authentification (garantie de l'origine d'un message, de l'auteur d'un document), la paternité (l'information ne peut pas être répudiée par son auteur), la traçabilité (on connaît le circuit qu'a suivi une information), etc. La préservation et la garantie de ces propriétés ressortent encore de la fonction « sécurité ».

Chapitre 03 :
Analyse et étude de cas SONALGAZ

Section 01 :

Méthodologie de la recherche

Tout au long de cette partie, on va détailler l'approche méthodologique suivie lors de notre recherche en éclairant la posture épistémologique passant par les instruments de mesures utilisés dans notre travail.

1-Approche méthodologique suivie :

La nature de notre problématique de recherche nous a poussé à s'inscrire dans un paradigme épistémologique positiviste qui a pour but de commencer des hypothèses proposées et essayer de les approuver en utilisant des méthodes quantitatives et qualitatives appropriées, et cela pour démontrer l'impact du système d'information dans le développement de la fonction de la ressource humaine au sein de l'entreprise SONELGAZ de Touggourt.

2-Méthodes et outils de mesures appliqués dans la recherche :

Dans la totalité des recherches et études antérieures, une seule méthode de recherche ne mène jamais vers des résultats correctes et stables qu'on puisse les généralisés, c'est pour cela on a décidé de d'utiliser une variété de méthodes pour pouvoir d'une part assimiler et maîtriser notre thème et d'autre part assurer la fiabilité de nos résultats.

2-1) La recherche documentaire :

L'usage de cette méthode de recherche nous a aidé dans la maîtrise de notre sujet et la récupération de tous les éléments en relation avec notre question centrale et nos hypothèses proposées.

En utilisant cette méthode on a pu détailler notre cadre conceptuel et tracer les hypothèses adéquates à notre problématique en consultant les différents ouvrages, articles et documents qui ont un rapport direct avec notre sujet étudié.

2-2) L'observation :

Cette méthode de recherche a été utilisée dans deux occasions dans notre travail, tout au début pour détecter les problématiques de l'entreprise SONELGAZ afin de fixer notre thème d'étude, ensuite pour comprendre les changements dus à l'informatisation des différents secteurs RH précisément dans l'entreprise SONELGAZ.

Pour se faire, on a alloué une courte période pour l'observation au sein de l'entreprise SONELGAZ pour avoir une idée globale sur la situation, et une fois notre thème fixé et notre problématique posée on a opté pour une observation objective dans les différents bureaux du département RH pour détecter les points en relation avec notre sujet d'étude d'une part et essayer d'examiner la manière dont le personnel de SONELGAZ utilise cette informatisation dans les travaux quotidiens.

Analyse d'observation :

Tableau N°6 : analyse de l'observation

Première période	Deuxième période
D'après l'observation objective au sein de l'entreprise SONELGAZ et son département RH on a jugé utile de se baser sur le système d'information RH nommé SIRH à cause de l'importance et du rôle primordiale de ce système dans toutes les opérations quotidiennes réalisées par les ressources humaines au sein de cette entreprise et les changements qui a effectué aux tâches de ce départements.	Après avoir fixé la problématique on a cherché les différents acteurs entrant en relation avec le SIRH et d'ici on a détecté que les fonctions des ressources humaines et la communication interne sont tous touchées par ce système.

2-3 Entretiens semi-directifs :

Dans le but de proposer les hypothèses adéquates à notre sujet de recherche on a juger utile d'utiliser les entretiens semi-directifs avec des membres du personnel de SONELGAZ. Pour réaliser notre but on a utilisé :

2-3-1 : Choix des interviewés :

Le choix des interviewés a été fait d'une manière aléatoire parmi les travailleurs du département RH et cela car après l'observation on a détecté que tout le personnel utilise l'outil informatique dans leurs travaux quotidiens. Bien qu'on ait effectué seulement 2 entretiens à cause de la courte période de stage, les résultats tirés nous ont aidé à poser nos hypothèses de recherche car le nombre minimal pour avoir des résultats qu'ils peuvent être généralisée et de deux au minimum.

Tableau N°7 : Informations sur les interviewés

N°	Poste	Durée de l'entretien
1	Gestion de la paie	30 minutes
2	Gestion de carrière	27 minutes

Elaboré par nous-même

2-3-2 L'élaboration du guide d'entretien :

Pour pouvoir gérer les entretiens et déterminer les points qu'on vise atteindre lors de ces derniers, l'élaboration d'un guide d'entretien (Annexe) est indispensable, c'est pour cela qu'on a créé un guide destiné au personnel de SONELGAZ et qui se compose de 09 questions présentées comme suit :

Tableau N°8 : Les parties du guide d'entretien utilisé

N°	Rubrique du guide	Description de la rubrique
1	Partie introductive	Dans cette partie on vise de se présenter à l'interviewé et présenter le sujet de l'entretien ainsi que mieux connaître notre interviewé.
2	Familiarité de l'interviewé avec le concept	Cette partie contient des questions sur le taux de

	d'informatisation et le SIRH	connaissance de l'interviewé du SIRH.
3	Clôture de la discussion	Ici on va remercier l'interviewé de sa participation à notre entretien et lui donner la chance d'évoquer les points remarquables durant toute la discussion ainsi que ses propositions d'autres points peut-être non évoqués lors de l'entretien

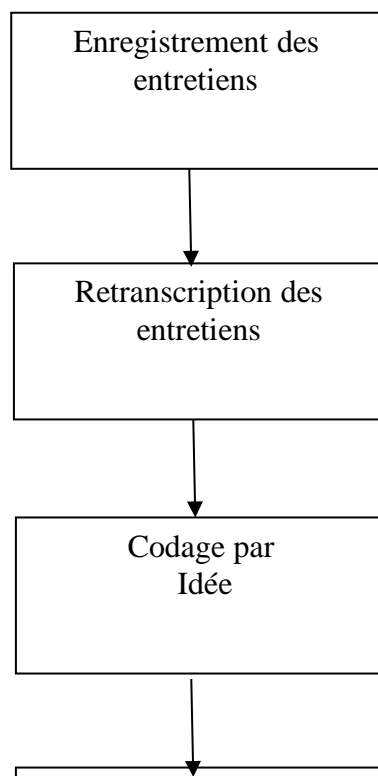
Elaboré par nous même

2-3-3 L'analyse des résultats qualitatives :

Après avoir réaliser les entretiens semi-directifs avec le personnel de SONELGAZ ; il est temps d'analyser les informations récoltées, pour se faire on a procédé à une analyse manuelle suivant le contenu en toute objectivité pour assurer la fiabilité des résultats obtenus.

Pour réaliser cette méthode on a été obligé de passer par quatre étapes importantes ordonnées de la manière suivante :

Figure : Processus d'analyse des entretiens semi-directifs.



Elaboré par nous même

Enregistrement des entretiens : Avant de commencer les entretiens avec les interviewés, on leur a demandé s'ils acceptent l'enregistrement des entretiens tout en expliquant la nécessité d'enregistrement et l'aide qui va nous fournir lors de la retranscription et l'analyse et aussi pour assurer la fiabilité des informations qu'ils vont nous fournir.

La retranscription des entretiens : Avant d'analyser les entretiens et extraire les résultats, on a retranscrit les paroles des interviewés mot par mot, le texte obtenu contient toutes les informations fournies par les interviewés en toute objectivité et sans modification ni interprétation, cela pour préserver la fiabilité des informations.

Codage par idée : Pour faciliter l'obtention des résultats utiles pour notre étude et qui ont pour but toujours de fixer les hypothèses, on a opté pour un codage d'informations par idée afin de formuler nos hypothèses suivant les points les plus importants provoqués par les interviewés.

Analyse des résultats : Le traitement des données peut se baser sur le traitement empirique du contenu manuellement ou bien statistiquement qui facilite le travail des chercheurs mais cela nécessite des logiciels spéciaux (Andreani. Et al., 2015).

Mais par manque de temps et de disponibilité des logiciels adaptés ; on a opté pour le traitement manuel.

Tableau N°9 : Analyse des entretiens

Analyse manuelle	Analyse statistique
Le traitement se fait manuellement	Le traitement se fait à l'aide des outils informatiques.
Analyse empirique des phrases, idées et mots et de leurs sens.	Analyse purement statistique des phrases et des mots.

Source : Méthodes d'analyse et d'interprétation des données qualitatives. Jean-Claude Andreani. P.08

Résultats des entretiens :

Après les deux entretiens menés au sein de l'entreprise SONELGAZ avec des employés du département RH on a pu tirer les pré-réponses sur notre problématique centrale et qu'on les a traduits sous forme d'hypothèses à tester à travers une étude quantitative structurée à l'aide d'un questionnaire administré.

De l'observation, la revue de littérature et l'étude qualitative on est arrivé à proposer trois hypothèses détaillées de la manière suivante :

H1 : Le SIRH informatisé aide à bien accomplir les différentes tâches au sein de l'entreprise SONELGAZ.

H2 : L'informatisation facilite la communication interne au sein de l'entreprise SONELGAZ.

H3 : L'informatisation touche toutes les fonctionnalités du département RH de l'entreprise SONELGAZ.

2-4 : Le questionnaire :

Après avoir fixé les hypothèses de l'étude et décomposer la question centrale en sous questions, il est temps de tester ces hypothèses et essayer de répondre aux questions secondaires afin de résoudre la problématique de la recherche, et pour cela on a décidé de faire la collecte des données à l'aide d'un questionnaire administré en ligne, et comme notre étude est sur l'informatisation de la fonction RH, la distribution du questionnaire a été faite au biais du réseau social Facebook et plus précisément sur la page de SONELGAZ plus la distribution de 15 questionnaires en version papier au sein de l'entreprise SONELGAZ.

La plateforme de création de notre questionnaire était Google Formes, sur laquelle les données récoltées étaient anonymes et en toute confidentialité grâce aux fonctionnalités de cette plateforme, la réception des questionnaires répondus se fait automatiquement et en mode anonyme suivant les paramètres de la plateforme utilisée, ainsi les questionnaires en format papier étaient anonymes et codés avec un ID pour faciliter le recueil des informations.

Notre questionnaire se constitue de 3 rubriques qui englobent dans l'ensemble 13 questions.

La première rubrique contient 02 questions pour s'assurer de la compatibilité du répondant avec le sujet de l'étude, la deuxième rubrique contient 07 questions sur le système d'information RH et la troisième rubrique contient 04 questions sur l'impact du système SIRH sur les ressources humaine (RH) plus une rubrique nommée fiche signalétique qui contient des questions ordinales sur le profil des répondants.

Analyse des résultats quantitatifs :

Pour analyser les résultats collectés des questionnaires répondus, on a fait appel à deux outils d'analyses connus et souvent utilisés dans ce type d'études.

Le premier est le logiciel EXCEL qui nous a permis de croiser des questions pour trouver les relations entre les variables dépendantes et indépendantes.

Le deuxième outil est la plateforme de Google Formes qui nous a donné des statistiques nécessaires pour l'interprétation des résultats.

Section 02 :

Présentation de l'entreprise SONELGAZ

1-Historique de SONELGAZ :

Sonelgaz est l'opérateur historique dans le domaine de la fourniture des énergies électriques et gazières en Algérie.

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, qui ont permis de hisser le taux de couverture en électricité à près de 98% et le taux de pénétration du gaz naturel à 43%.

1969 Création de Sonelgaz :

C'est l'ordonnance N°69-59 du 28 juillet 1969 qui dissout l'établissement public d'Electricité et Gaz d'Algérie (EGA), issu des lois françaises de nationalisation de 1947, et promulgue les statuts de la Société Nationale de l'Electricité et du Gaz (Sonelgaz).

En 1969 Sonelgaz était déjà une entreprise de taille importante dont le personnel est de quelque 6000 agents. Elle desservait 700 000 clients.

Dès sa mise en place, l'entreprise a effectué, outre la vente d'énergie, l'installation et l'entretien d'appareils domestiques fonctionnant à l'électricité ou au gaz.

Elle s'est attachée à promouvoir l'utilisation du gaz naturel et de l'électricité dans les secteurs industriel, artisanal et domestique.

2-Description du lieu de stage : SDC Touggourt

La Société de Distribution d'électricité et de gaz du Centre (SDC) est en charge de la distribution et de la commercialisation d'électricité en tant que filiale de la Sonelgaz à Touggourt et dans toute la wilaya de Ouargla.

Services fournis par la Société de Distribution d'électricité et de gaz du Centre Touggourt :

Dans la wilaya de Ouargla, la Société de Distribution d'électricité et de gaz du Centre s'occupe de tout ce qui a trait à votre compteur électrique, aux lignes et à la facturation

- Raccordement à l'électricité d'un nouveau compteur à Touggourt.
- Coupure d'électricité.
- Problème ou question de compteur électrique.
- Factures et tarifs de l'électricité

Ressource humaine au sein de l'entreprise :

Le Groupe Sonelgaz est considérée comme l'un des plus gros employeurs du paysage industriel. Ces trente-cinq dernières années, les effectifs, toutes catégories confondues, sont passés de 15 760 agents en 1980 à près de 88 500 agents à fin 2016.

En termes de répartition de la ressource humaine par secteur d'activité, la société holding n'emploie que 418 agents, l'essentiel des effectifs étant répartis sur les autres sociétés du Groupe.

Les filiales de distributions présentent le plus important nombre de personnel, avec plus de 30.000 agents, suivies des prestations de services avec près de 25.000 agents, viennent en troisième position les activités de travaux et production industrielles avec 15.890 agents et enfin les Activités de transport avec un effectif de 11.600 agents

Un programme de recrutement et de formation à la mesure des défis à relever, une définition plus précise des postes et des profils, la reconstitution et le renforcement des capacités d'études et d'anticipation, l'introduction de la polyvalence dans les emplois de gestion, de nouvelles formes d'organisation favorisant la flexibilité et la mobilité du personnel, sont, entre autres, les principes directeurs qui sous-tendent actuellement le management de la fonction Ressource Humaine.

Les missions de la SONELGAZ :

- L'exploitation et l'entretien des réseaux de distribution de L'électricité et du gaz situé dans la zone de desserte (Alger Boumerdès et Tipasa) de la SDA.
- Le développement des réseaux de façon à permettre le Raccordement des clients et des producteurs qui le demandent.
- La qualité et la continuité de service.
- Le respect des règlements d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement.
- La commercialisation de l'électricité et du gaz.

Les valeurs de la SONELGAZ :

- *SATISFAIRE SES CLIENTS*

Le client doit être au cœur de nos préoccupations.

Transparence, objectivité et rigueur dans la relation client.

Respect du code d'éthique du groupe Sonelgaz et de la déontologie du Distributeur.

- *ETRE PROFESSIONNELLE*

Tendre progressivement vers les standards internationaux.

Agir dans les règles de l'art.

Adopter des attitudes et comportements nécessaires pour projeter en permanence une image positive de la société.

- *LE PERSONNEL DE LA SDA S'ENGAGE À*

La considération et l'égard envers toute personne

L'écoute et la communication

Agir avec intégrité

Respecter le code d'éthique du groupe Sonelgaz

- *INNOVER*

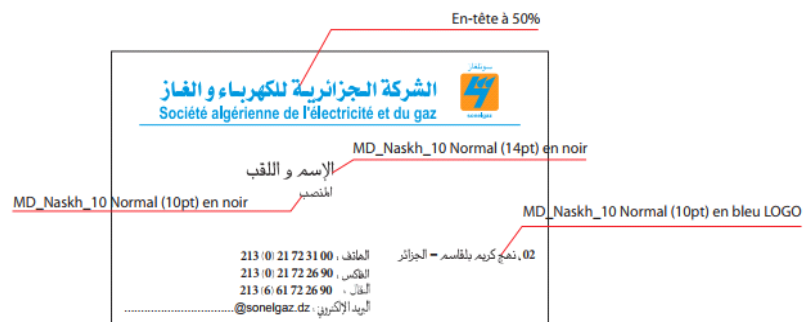
Prendre des initiatives permettant d'évoluer vers de nouveaux produits et nouvelles façons de faire.

Encourager la créativité et les idées porteuses d'évolution.

Apporter des solutions novatrices.

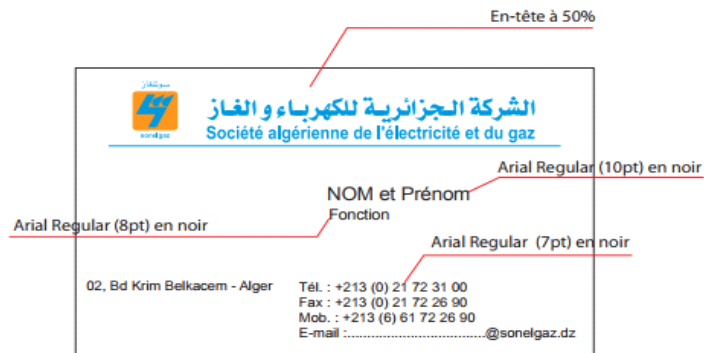
3-Les cartes visites de SONELGAZ

Carte de visite en langue nationale



La taille de la carte de visite est de : 55 x 90 mm

Carte de visite en langue française



La taille de la carte de visite est de : 55 x 90 mm

Section 03 : Analyse des resultats

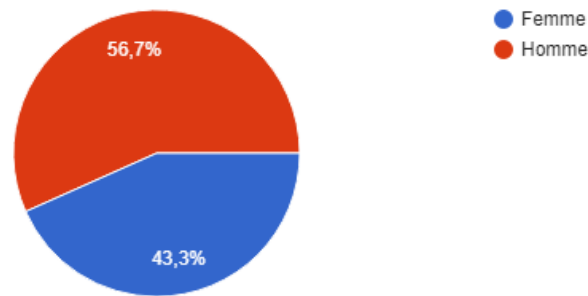
Analyse des résultats :

1- Analyse univarié :

1.1 Profile des répondants :

A-Sexe

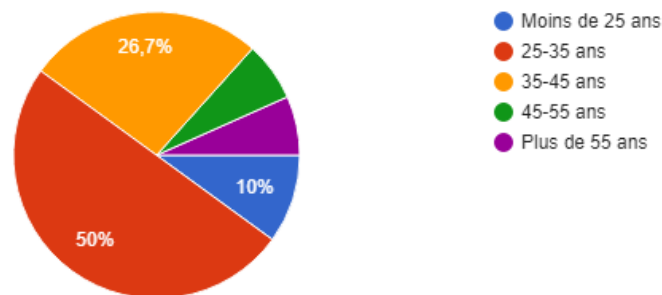
30 réponses



Du graphique présenté ci-dessus on remarque que notre échantillonnage est homogène entre hommes et femmes avec une petite supériorité pour les hommes (56.7%).

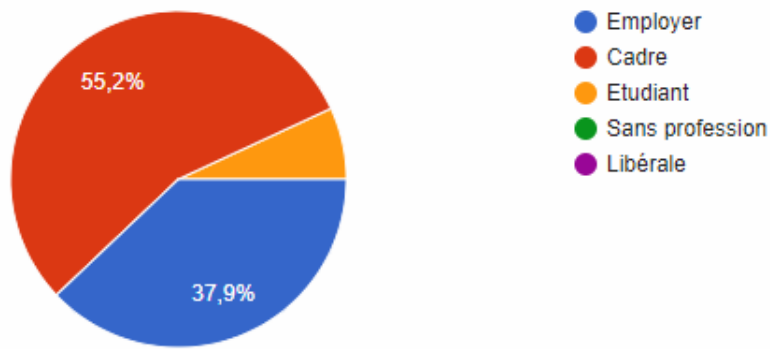
B-Age

30 réponses



On remarque que la moitié de nos répondants sont âgés entre 25 et 35 ans (50%), un quart de l'échantillon a entre 35 et 45 ans. D'ici trois quarts de nos répondants sont âgés de moins de 45 ans.

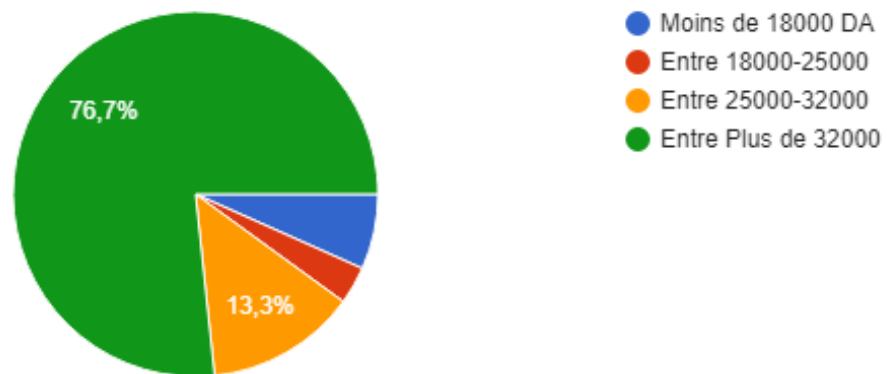
C-Profession :



Selon le schéma on remarque que plus de 55% parmi nos répondants sont des cadres et 37% sont des simples employés tandis que 6% sont des étudiants on ton que des stagiaires.

E-Revenue

30 réponses



D'après le graphique on remarque que 76% de nos répondants ont un salaire supérieur à 32 000 DA, 13% avec un salaire entre 25 000 et 32 000 DA et une minorité avec un salaire entre 18 000 et 25 000 DA.

1-Depuis quand vous utilisez ce système au sein de votre entreprise ?

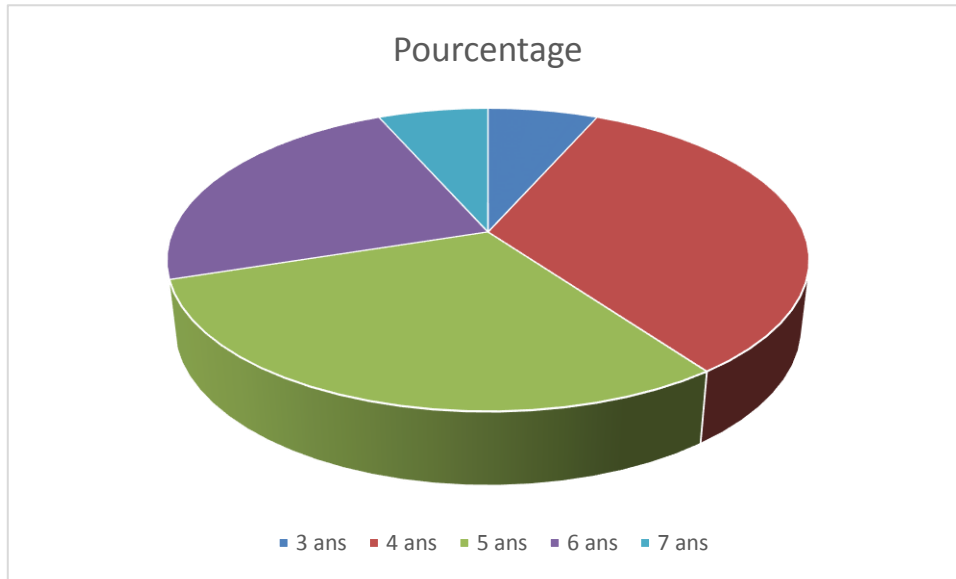


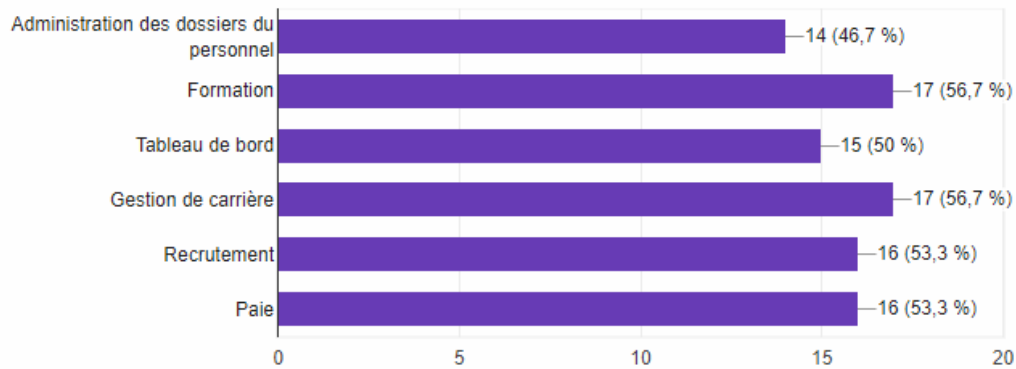
Tableau 10 : Durée d'utilisation du SIRH

Durée	Repetition	Pourcentage
3 ans	2	6.60%
4 ans	10	33.30%
5 ans	9	30%
6 ans	7	23.30%
7 ans	2	6.60%

Selon le tableau on remarque que 33% parmi nos répondants à annoncer que le SIRH était utilisé depuis 4 ans au sein de SONELGAZ, 23% répondent par 6 ans et 6% par 7 ans

Q3- Quels sont les fonctionnalités de votre SIRH ?

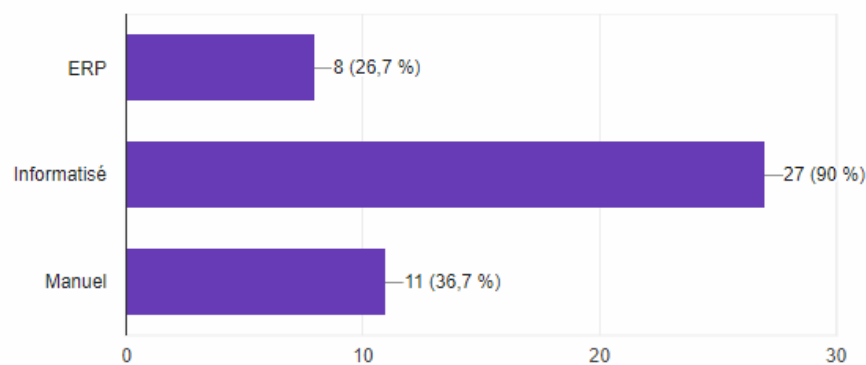
30 réponses



Selon le graphe on haut on remarque une homogénéité entre les fonctions RH concernant l'implication du SIRH dans chacune.

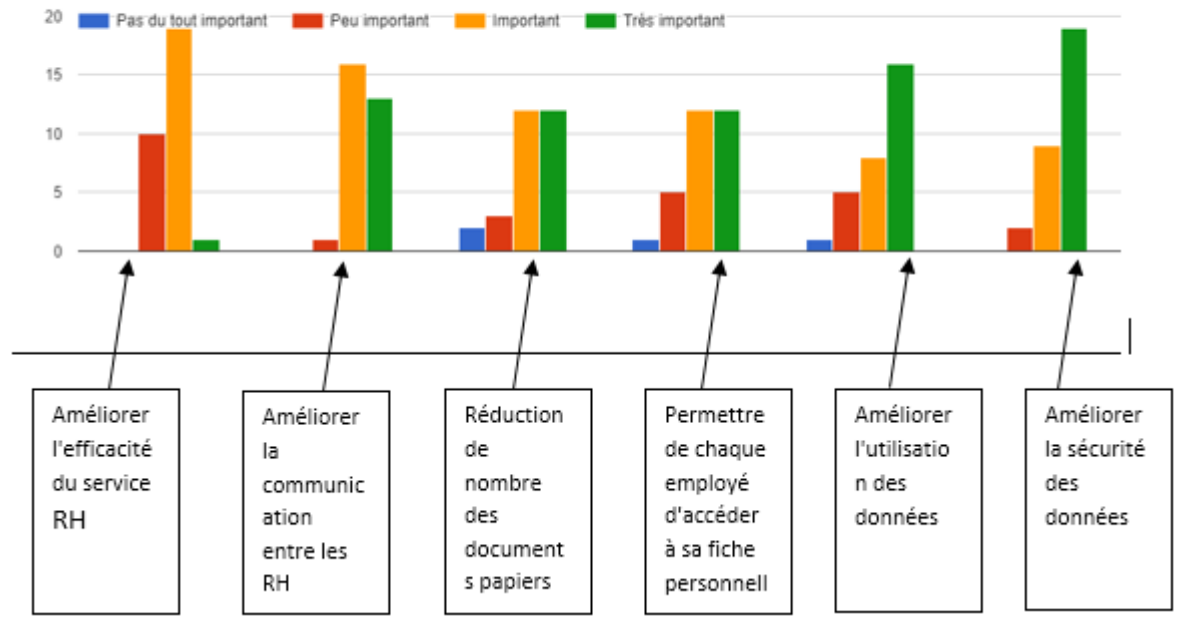
Q4-Quel(s) Type de SI utilisez-vous dans la gestion des Ressources Humaines ?

30 réponses



D'après le schéma la gestion informatisée représente 90% parmi les types de SI utilisé et les progiciels de gestion intégrés avec un pourcentage de 26%.

Q5- L'importance des objectifs de l'informatisation des ressources humaines au bien l'utilisation d'un SIRH :



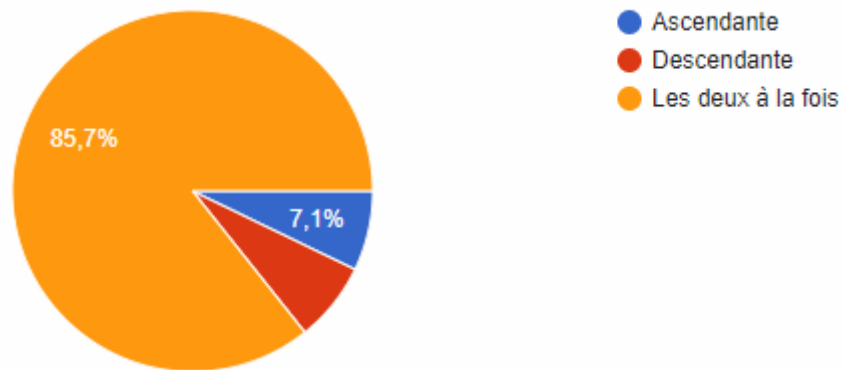
D'après le graphique multiple présenté ci-dessus on étudie plusieurs items qui déterminent les objectifs des RH ou du SIRH.

On voit que l'amélioration de l'efficacité des RH est importante pour les employés aussi l'amélioration de la communication entre les fonctionnaires est jugée importante selon eux.

La troisième colonne mesure l'importance de la réduction des documents papiers, nos répondants l'ont jugé comme importante et très importante et seulement une minorité ne la voit pas si importante.

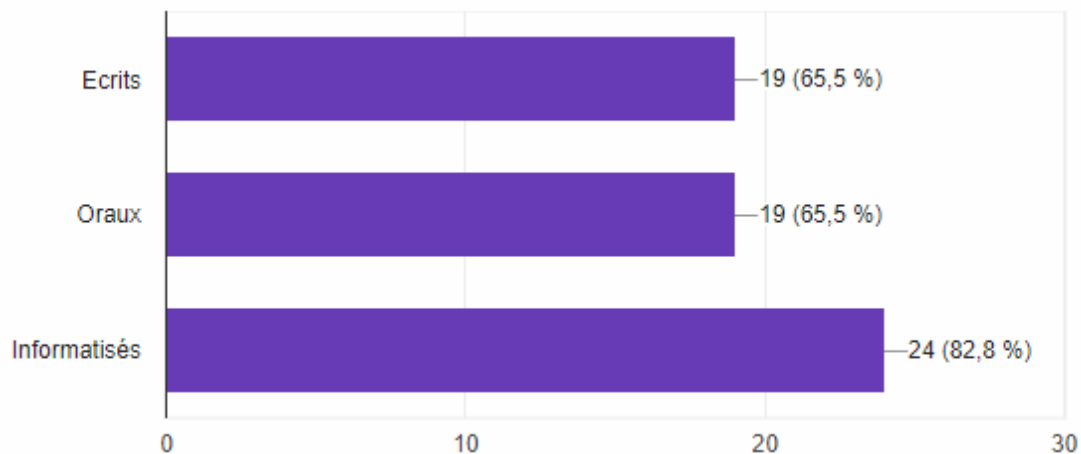
La quatrième et cinquième colonnes étudient la facilitation d'usage des données, les répondants trouvent que ces aspects sont très importants tandis que la sécurisation des données était la plus importante pour eux selon les réponses obtenues.

Q6-D'après vous quel type de communication existe-t-elle dans votre entreprise ?



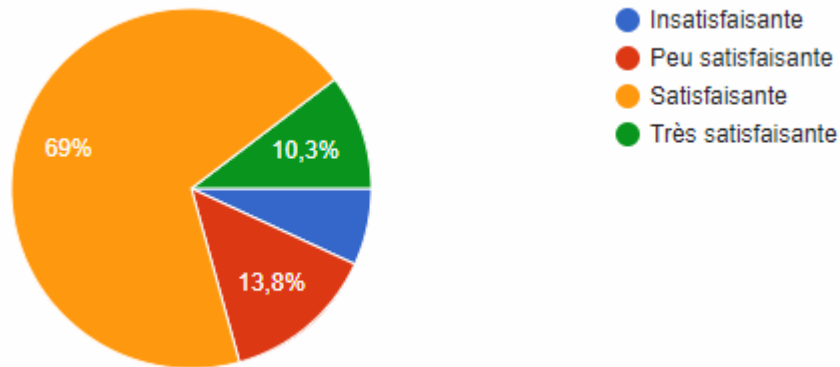
Du cercle nous concluons que le type de communication le plus utilisé est la communication ascendante et descendante.

Q7-D'après vous quels sont les moyens de Communication Interne les plus utilisés par les RH ?



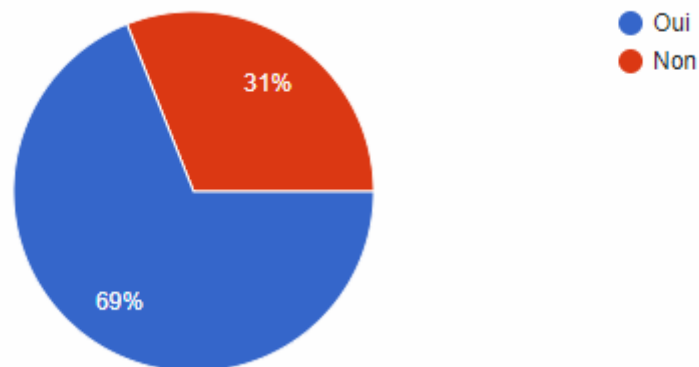
Depuis ce schéma on voit que les moyens de communication interne les plus utilisés sont les moyens informatisés avec un pourcentage qui excède les 82% après il y'a une égalité entre les moyens écrits et oraux.

Q8-selon vous, ces moyens de communication permettent-t-il de faire circuler l'information d'une manière



D'après le cercle 69% parmi les salariés ont trouvé que ces moyens de communications sont satisfaisants pour faire circuler les informations tandis que 6% trouvent ces moyens insatisfaisants.

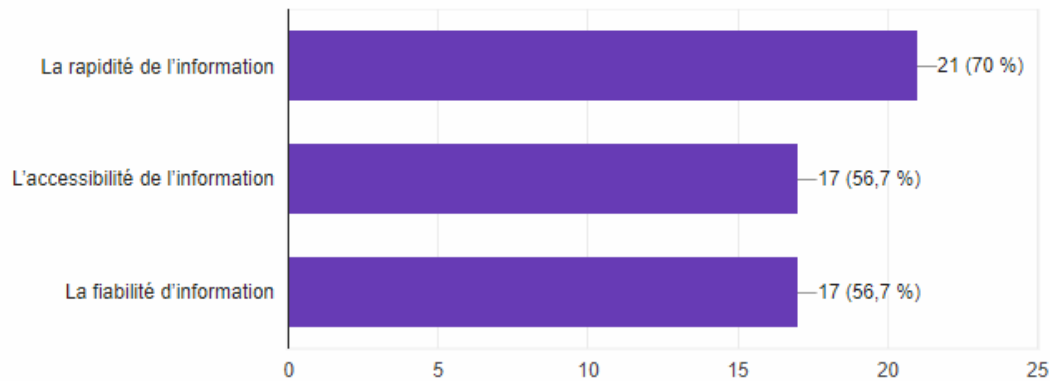
Q9-Pensez-vous que l'information diffusée au sein de l'entreprise est suffisante pour accomplir leur travail ?



D'après le graphique on regarde que 69% des répondants sont en accord que l'information diffusée est suffisante pour accomplir le travail et le reste croient qu'elle manque encore.

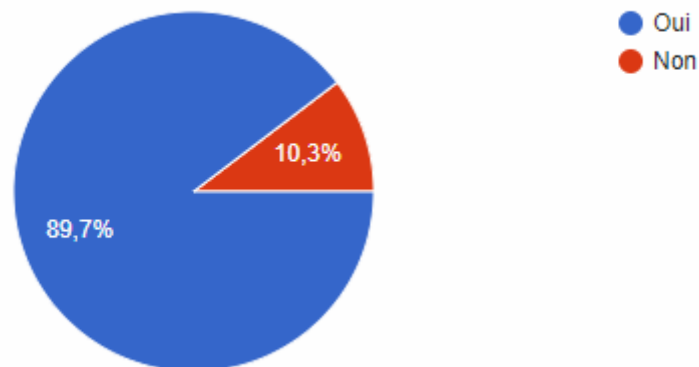
Q10- Quels est l'apport de l'internet à la matière des ressources humaines ?

30 réponses



Selon le graphe nous concluons que la rapidité de l'information occupe 70% de l'apport de l'internet aux matières RH, après l'accessibilité et la fiabilité sont à titre d'égalité.

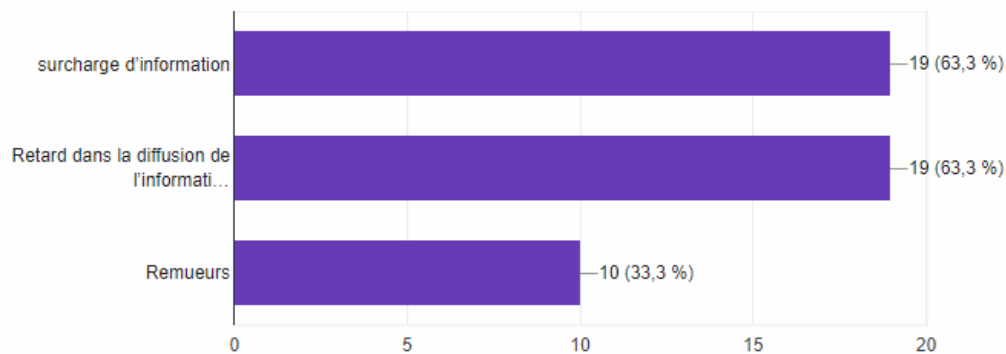
Q11-D'après vous l'informatisation de la gestion des ressources humaines améliore-t-elle la communication interne de votre entreprise ?



On voit que presque 90% de notre échantillon pensent que l'informatisation de la GRH améliore la communication interne, et en contrepartie plus de 10% pensent qu'elle ne fait pas.

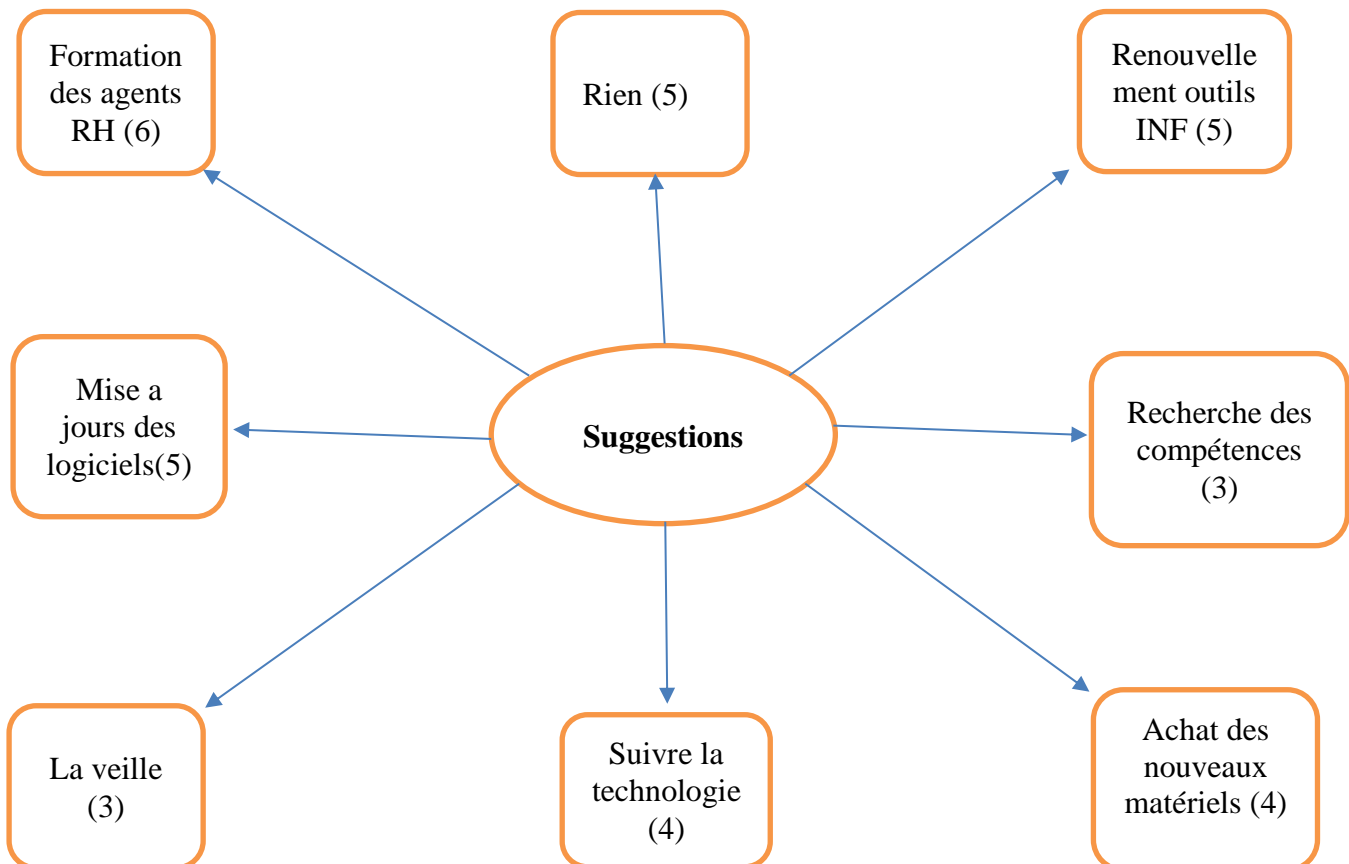
Q12- D'après vous quelles sont les obstacles en matière de l'information qu'un SIRH peut régler?

30 réponses



Selon que nous remarquons les répondants trouvent que la surcharge et le retard dans la diffusion des informations sont les principaux obstacles qu'un SIRH peut rencontrer.

Les suggestions proposées par les répondants pour améliorer le SIRH :



De la figure en haut qui montre les associations et les suggestions proposées par les fonctionnaires de SONELGAZ questionnés, on remarque que plusieurs solutions ont été proposées pour améliorer le système d'information utilisé au sein de cette entreprise parmi ces suggestions les plus citées étaient la formation des agents RH pour mieux utiliser ce système, aussi on trouve l'actualisation des systèmes et matériaux en suivant la technologie, la veille et la recherche d'autres compétences pour mieux développer le système existant.

Mais d'un autre côté on trouve que d'autres fonctionnaires n'ont rien proposé comme améliorations ce qui se traduit par la satisfaction de ces derniers du système utilisé dans l'entreprise.

2- Test d'hypothèses : Analyse Bivariée.

Hypothèse numéro 1 :

- Le SIRH informatisé aide à bien accomplir les différentes tâches au sein de l'entreprise SONELGAZ.
- Pour pouvoir tester cette hypothèse on détermine les deux variables à croiser pour pouvoir étudier la relation entre ces deux dernières.
- Variable numéro1 : L'informatisation du SIRH.
- Variable numéro2 : L'accomplissement des tâches du service RH.

Pour détecter la relation entre ces deux variables on doit croiser la question N°4 (Quel(s) Type de SI utilisez-vous dans la GRH ?) avec la question N°9 (Pensez-vous que l'information diffusée au sein de l'entreprise est suffisante pour accomplir leur travail ?)

On utilise le coefficient de corrélation (Pearson) pour connaître le sens et l'intensité entre ces deux variables qualitatives.

Question N°4 : Type de SIRH utilisé (regroupement par types)

Type	Fréquence
ERP+Manuel	19
Informatisé	27

Question N°9 : satisfaction de l'accomplissement des tâches

Réponses	Fréquences
Non	9
Oui	21

En calculant le coefficient de corrélation de Pearson on trouve la valeur de (1) ce qui signifie que la relation entre les deux variables est positive et forte car le coefficient de corrélation est entre -1 et 1 (de -1 à 0 une relation négative et de 0 à 1 une relation positive).

Du résultat obtenu on constate qu'à chaque fois le système d'information est informatisé la satisfaction de l'accomplissement des tâches au sein de SONELGAZ est élevée.

Ce qui valide notre première hypothèse proposée.

Hypothèse numéro 2 :

- L'informatisation facilite la communication interne au sein de l'entreprise SONELGAZ.
- Pour pouvoir tester cette hypothèse on détermine les deux variables à croiser pour pouvoir étudier la relation entre ces deux dernières.
- Variable numéro1 : L'informatisation.
- Variable numéro2 : La communication interne.

Pour détecter la relation entre ces deux variables on doit croiser la question N°7 (D'après vous quels sont les moyens de Communication Interne les plus utilisées par les RH ?) avec la question N°8 (selon vous, ces moyens de communication permettent-t-il de faire circuler l'information d'une manière)

On utilise le coefficient de corrélation (Pearson) pour connaître le sens et l'intensité entre ces deux variables qualitatives.

Question 7 : Les moyens de la communication interne

Type de comm	Fréquences
Ecrits	19
Oraux	19
Informatisés	24

Question 8 : satisfaction de la communication circulante

Satisfaction	Fréquences
insatisfaisante	2
peu satisfaisante	4
Satisfaisante + Très satisfaisantes	24

En calculant le coefficient de corrélation de Pearson on trouve la valeur de (0.9) ce qui signifie que la relation entre les deux variables est positive et forte car le coefficient de corrélation est entre -1 et 1 (de -1 à 0 une relation négative et de 0 à 1 une relation positive).

Du résultat obtenu on constate qu'à chaque fois le type de communication est informatisé la satisfaction de la communication circulante au sein de SONELGAZ est élevée ce qui valide notre deuxième hypothèse proposée.

Hypothèse numéro 3 :

L'informatisation touche toutes les fonctionnalités du département RH de l'entreprise SONELGAZ.

Cette hypothèse peut s'étudier à partir de notre questionnaire en analysant les questions N°4 (Quel(s) Type de SI utilisez-vous dans la gestion des Ressources Humaines ?) et N°3 (Quels sont les fonctionnalités de votre SIRH ?).

Question N°3 : Les fonctions de département RH de SONELGAZ

Fonction	Fréquences
Administration des dossiers du personnel	14
Formation	17
Tableau de bord	15
Gestion de carrière	17
Recrutement	16
Paie	16

Question N°4 : Type de SIRH utilisé (détaillé)

Type	Fréquence
ERP	8
Informatisé	27
Manuel	11

De ces deux questions on peut conclure qu'il existe une relation entre l'existence d'un système d'information informatisé et la diversification des tâches pratiquées au sein de l'entreprise SONELGAZ ce qui peut se traduire par la facilitation de ce système d'exercer plusieurs tâches.

Et ce résultat nous confirme la troisième hypothèse proposée.

CONCLUSION

A travers ce travail nous avons montré l'impact du système d'informations RH sur les fonctions de la ressource humaine.

Notre cas d'étude s'est porté sur l'entreprise SONELGAZ, qui est une dans la distribution de l'électricité et le gaz en Algérie, Nous avons souhaité évaluer le SIRH dans un département des ressources humaines et son impact sur les différentes fonctions composantes de ce dernier et aussi nous avons mesurer la relation entre la communication interne dans l'entreprise et ce système . Pour se faire nous avons basé notre étude sur des variables dépendantes qui sont la communication interne, les fonctions du département RH et l'accomplissement de ces dernières.

D'après les résultats on constate qu'à chaque fois le système d'information est informatisé la satisfaction de l'accomplissement des tâches au sein de SONELGAZ est élevée.

En ce qui concerne la communication interne on constate qu'à chaque fois le type de communication est informatisé la satisfaction de la communication circulante au sein de SONELGAZ est élevée.

Et en fin nous avons constaté qu'il existe une relation entre l'existence d'un système d'information informatisé et la diversification des tâches pratiquées au sein de l'entreprise SONELGAZ ce qui peut se traduire par la facilitation de ce système d'exercer plusieurs tâches.

Sur le plan managérial, grâce à cette étude, les entreprises peuvent mieux connaître le rôle d'un système d'information informatisé dans la gestion des ressources humaines en général et les fonctions de cette dernière en particulier, il faut améliorer le système d'information RH à chaque avènement technologique pour mieux gérer leurs ressources humaines au sein de l'entreprise.

Les limites de la recherche qualitative :

Vu que notre échantillon était les employés de SONELGAZ il était un petit peu difficile d'avoir des réponses sur le questionnaire partagé sur la page Facebook de SONELGAZ et il fallait attendre une longue période afin d'avoir un nombre qui touche les centaines de réponses.

Et pour laisser la recherche dans notre thème ouverte nous allons essayer de proposer aux futurs chercheurs de traiter les problématiques suivantes :

- Quels sont les facteurs internes qui influencent la communication interne dans une entreprise ?
- Quel est l'impact d'un système d'information RH sur la performance d'une entreprise ?

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1-ouvrages :

- 1-ANGOT (H.) : Le système d'information de l'entreprise : analyse théorique des flux d'information et cas pratique, 4ème édition Boeck, Bruxelles, 2002.
- 2-BLANCHOT(F), WACHEUX (F) : e-GRH : révolution ou évolution ? Editions Liaison, Rueil-Malmaison, 2002.
- 3- BOURNOUS (F), ROJOT (J), et SCARINGELLLA (J-L) : RH les meilleures pratiques des entreprises du CAC40, Edition d'organisation, paris, 2003.
- 4- Cercle SIRH, Le SIRH : Enjeux, projets et bonnes pratiques.
- 5- Chloé Guillot-soulez : la gestion des ressources humaines 10 -ème édition 2017-2018.
- 6- GILLET, M., GILLET, P., SIRH : Système d'information des ressources humaines, Edition DUNOD, Paris,2010
- 7- Guide de la GEPEC : Françoise KERLAN 3 -ème Edition d'organisation. Paris.
- 8- Jean-Luc Archambaud, Robert Longeons : Guide de la sécurité des systèmes d'information à l'usage des directeurs (de laboratoires de recherche) soumis le 01 février 2011.
- 9- LANDOU (K.) et LANDOU (J.) : Les systèmes d'information de gestion : Organisations et réseaux stratégiques, édition Pearson Education, Paris, 2000.
- 10- Nicole d'Almeida et Thierry Libert : LA COMMUNICATION INTERNE DES ENTREPRISES 7 -ème édition Dunod Paris 2014.
- 11- PERRETI J.M GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, Vuibert Entreprise 5-eme Edition 1994.
- 12- Robert Reix : le système d'information et le management des organisation 6 -ème Edition Vuibert, Paris 2011.
- 13-Robert REIX, « Processus d'informatisation et conception de l'organisation », Economie et Société, SG 9, Décembre, 1986.
- 14- Sébastien Nahon et Laurent taskin : e-GRH enjeux et perspectives Edition CCI SA Belgique.

15- Storhaye, Patrick : Le Système d'information des ressources humaines, édition DUNOD, Paris,2013.

16- Sylvie GUERRERO : Les outils des RH 3 -ème édition DUNOD paris 2014.

2- Revue :

1- Aurélie Tachot : A quoi ressemblera le SIRH en 2020. Jeudi 20 avril 2017

2- Humanis : L'IMPACT DES TIC SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL EN ENTREPRISE Publié le 20 Mai 2016

3- Web graphie :

1.http://mbarh.dauphine.fr/fileadmin/mediatheque/site/mba_rh/pdf/Travaux_anciens/SIRH_et_GRH_.pdf (Publier en octobre 2010 consulté 26/02/2018).

2. <http://www.cegid.com/fr/faq/quest-quun-erp/>(consulté le 25/03/2018)

3.<http://www.focusrh.com/logiciels-rh/erpsirh/que-peut-attendre-du-sirh-demain-26384.html>(consulté le 25/03/2018).

4. https://fr.wikipedia.org/wiki/Formation_professionnelle (consulté le 20 avril 2018 à 18 :00)

5. <https://www.manager-go.com/ressources-humaines/evaluation-de-la-formation.htm> (consulté le 21 avril 2018 à 19 :08)

6. <https://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9mun%C3%A9ration> (consulte le 23 avril 2018 à 15:05 publié décembre 2008).

7. <http://blog.wikimemoires.com/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> (consulte le 27/04/2018 a 12 :07).

8. https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_ressources_humaines_en_ligne (consulté le 27 avril 2018 à 14 :15).

9. https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_ressources_humaines_en_ligne (consulté le 27 avril 2018 à 15 :30).

10. <http://www.blog.saeed.com/2011/02/quelles-ntic-pour-quelle-grh-les-ntic-et-la-grh/>

**ANNEXE A – GUIDE D’ENTRETIEN
AVEC LE PERSONNEL DE SONELGAZ**

Guide d'entretien avec le personnel de SONELGAZ

A-1) Bonjour monsieur (X), merci de m'avoir consacré un peu de votre temps et merci encore d'avoir accepté mon invitation. D'abord je me présente, je suis Trabelsi Mohamed Djoubeir étudiant en master 3 management des ressources humaines à l'école des hautes études commerciales EHEC de Koléa, Alors aujourd'hui on va parler du système d'information RH SIRH.

L'enregistrement de cet entretien va m'aider dans la retranscription seulement donc autorisez-vous l'enregistrement de cette conversation ?

1-1) Est-ce que je peux garder votre Nom pour la fiabilité des sources de l'étude ?

1-2) Si vous avez des questions à poser avant de commencer n'hésitez pas ?

Partie introductive : Présentation de l'interviewé (2 minutes)

✓ Veuillez- vous présenter monsieur (X)

Familiarité de l'interviewé avec les concepts SIRH : (30 minutes)

✓ Je veux savoir que signifie la relation entre les employés dans une entreprise ?

✓ Quels sont les effets de la communication interne sur le comportement des travailleurs au sein d'une entreprise ?

✓ Quelles sont les outils de communications que vous utilisez le plus ?

✓ Quel est le sens de la communication dominant dans l'entreprise SONELGAZ (ascendant -descendant) ?

✓ **Impact du SIRH sur les RH au sein de SONELGAZ** : (30 minutes)

✓ Depuis quand vous utilisez le SIRH dans votre travail ?

✓ Quels sont les changements que vous avez remarqués depuis le début d'utilisation du SIRH ?

✓ Comment trouvez-vous l'effet de ce système sur les différentes fonctions RH ?

Clôture de la discussion : (15 minutes)

1. Merci, Alors voilà la fin de la discussion j'aimerais maintenant savoir quelles ont été pour vous les idées les plus intéressantes qui sont ressorties lors de cette discussion et pourquoi ?

2. Merci monsieur, y'aurait-il des points qui n'ont pas été évoqués lors de cette discussion que vous aimeriez émettre ou encore aimeriez-vous échanger d'autres idées ?
3. Merci beaucoup monsieur (X) du temps consacré à cette discussion et les idées précieuses que vous avez partagées avec moi aujourd'hui c'était vraiment un plaisir.

ANNEXE B – QUESTIONNAIRE

Questionnaire n°.....

Date de l'enquête :

Lieu de l'enquête :

Enquêteur :

Questionnaire

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce questionnaire a été élaboré dans le but de préparer un mémoire de fin d'étude afin d'obtenir un master en « Ressources Humaines » à l'EHEC (école des hautes études commerciales) que nous voulons réaliser sur l'impact de l'informatisation de l'entreprise sur les différentes fonctions RH dans l'entreprise SONELGAZ, nous vous sollicitons de répondre avec le plus d'objectivité possible aux questions énumérées ci-dessous.

Lisez attentivement les propositions, puis répondez en mettant une (x) dans l'une ou plusieurs cases proposées.

Sachez que vos réponses ne seront utilisées qu'à des fins scientifiques. Merci d'avance pour votre aimable collaboration pour l'enrichissement de cette présente étude.

Veillez cocher la case ou les cases qui correspondent à votre choix :

Admissibilité

Q1- Connaissez-vous le terme SI au bien SIRH ?

Oui (1) Non (0) *Si non, remercier et quitter.*

Q2- Depuis quand vous utilisez ce système au sein de votre entreprise ?

Le système d'information RH

Q3- Quels sont les fonctionnalités de votre SIRH ?

-Administration des dossiers du personnel

-Formation

-Tableau de bord

-Gestion de carrière

-Recrutement

-Paie

Q4- Quel(s) Type de SI utilisez-vous dans la gestion des Ressources Humaines ?

- ERP

- Informatisé

- Manuel

Q5- L'importance des objectifs de l'informatisation des ressources humaines au bien l'utilisation d'un SIRH :

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

Q6- D'après vous quel type de communication existe-t-elle dans votre entreprise ?

- Ascendante
- Descendante
- Les deux à la fois

Q7- D'après vous quels sont les moyens de Communication Interne les plus utilisées par les RH ?

- Ecrits
- Oraux
- Informatisés

Q8- selon vous, ces moyens de communication permettent-t-il de faire circuler l'information d'une manière :

- Insatisfaisante
- Peu satisfaisante
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Q9- Pensez-vous que l'information diffusée au sein de l'entreprise est suffisante pour accomplir leur travail ?

- Oui
- Non
- Autres (.....)

L'impact de l'informatisation des RH

Q10- Quels est l'apport de l'internet à la matière des ressources humaines ?

- La rapidité de l'information
- L'accessibilité de l'information
- La fiabilité d'information

- Autre.....

Q11- D'après vous l'informatisation de la gestion des ressources humaines améliore-t-elle la communication interne de votre entreprise ?

- Oui
- Non

Q12- D'après vous quelles sont les obstacles en matière de l'information qu'un SIRH peut régler ?

- surcharge d'information
- Retard dans la diffusion de l'information
- Remueurs
- Autres (.....)

Q13- Pour améliorer les différentes fonctions de l'entreprise SONELGAZ à travers un SIRH, quelles sont vos suggestions en tant qu'employés ?

.....

Fiche signalétique

Fiche signalétique

Sexe

- Masculin
- Féminin

Age

- Moins de 25
- 25-35 ans
- 35-45 ans
- 45-55 ans
- Plus, de 55 ans

Situation familiale

- Célibataire
- Marie
- Autres

Catégorie socioprofessionnelle

- Employeur
- Cadre
- Etudiant
- Sans profession
- Libérale
- Autre (précisé).....

Revenu :

- Moins de 18000 DA
- Entre 18000-25000
- Entre 25000-32000
- Entre Plus de 32000

Merci pour votre participation

