



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERRI TIZI-OUZOU

FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUE, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION

DÉPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION

Mémoire fin d'étude

EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPÔME DE MASTER EN
MANAGEMENT PUBLIC

**L'apport des technologies de l'information et de
communication dans le management des ressources
humaines d'une administration publique ; CASNOS
Tizi Ouzou**

Présenté par :

**CHABANE
Abderrahmane
DJAMA Sandra**

Encadré par :

**Mme. SI SALAH
Karima**

Présidente : Mme HACHEMI Naima Ep. DOUICI, MCA, UMMTO

Encadrante : Mme. SI SALAH Karima Ep. KISSOUM, MCA, UMMTO

Examinatrice : Mme DORBANE Nadia Ep. NASRI, MCA, UMMTO

Date de soutenance : 15/09/2024

Sommaire :

Remerciements 2

Dédicaces 3

Dédicaces 4

Liste des figures 5

Liste des abréviations 6

Introduction 7

Chapitre 1 : Intégration de la Gestion des Ressources Humaines et du Management Public : Définitions, Défis et Perspectives 11

Chapitre 1 : Intégration de la Gestion des Ressources Humaines et du Management Public : Définitions, Défis et Perspectives 12

1.1. Notion sur la gestion des ressources humaines 12

1.2. Définition et Concepts du Management Public 20

Chapitre 2 : Les technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine 39

Chapitre 2 : Les technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine. 40

2.1. L'apport des nouvelles technologies d'information et de communication dans le management de la
ressource humaine : 40

2.1.5. Les opportunités offertes par les NTIC pour la GRH : 41

Chapitre 3 : L'apport des différentes technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise d'accueil (CASNOS, Tizi Ouzou) 45

Chapitre 3 : L'apport des différentes technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise d'accueil (CASNOS, Tizi Ouzou) 46

3.1. Introduction 46

3.2. Présentation de l'organisme d'accueil : CASNOS Tizi-Ouzou 46

3.3.2. Population et échantillonnage : 53

Conclusion Générale 71

Bibliographie 73

Annexes 75

Remerciements

Avant tout, nous remercions ALLAH Azzawajal de nous avoir donné santé, courage et volonté pour accomplir ce travail.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à notre encadrante Mme SI SALAH Karima, pour son encadrement exemplaire, pour sa sympathie et sa grande disponibilité, nous sommes très reconnaissants pour ses précieux conseils.

Les membres du jury, Mme. HACHEMI Naima et Mme. DORBANE Nadia pour l'intérêt qu'elles ont porté à ce travail en acceptant de le lire et de l'examiner.

Nous remercions tout le personnel de la CASNOS de Tizi-Ouzou en particulier Mr SAIB qui nous a encadré et soutenu durant notre stage pratique et qui nous a fournis le nécessaire pour finaliser ce travail.

Nos remerciements enfin à toute personne qui a contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

*Ma chère maman, pour son grand amour, sa tendresse, et
ses encouragements pour réussir.*

*Mon père, la personne la plus digne de mon estime et mon
respect pour sa patience et encouragements.*

Mes frères et sœurs : Idir, Lynda et Karima

L'autre partie de ce binôme, mon amie : DJAMA Sandra

*Mes amis : Rayan, Nazim, Amine, Yacine, Amine et Miko,
qui m'ont toujours soutenu*

*Ainsi qu'à tous ceux qui nous ont aidés de près ou de loin
pour l'élaboration de ce travail.*

CHABANE Abderrahmane

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à

Ma chère maman, pour son amour infini, sa douceur et ses encouragements qui m'ont toujours poussée à donner le meilleur de moi-même.

Mon père, un exemple de persévérance et de sagesse, dont la patience et le soutien m'ont été indispensables.

Mes frères Raouf et Abdelkader, pour leur présence réconfortante et leur soutien indéfectible.

Mes tantes Zahia et Hakima, qui m'ont soutenue depuis mon enfance, dans la réussite comme dans les moments difficiles.

Mon ami CHABANE Abderrahmane, qui a su être un soutien précieux tout au long de cette aventure.

Mes amis Nazim, Lynda et Tassou, qui ont toujours été là pour m'encourager.

Et enfin, à Yanis, qui a toujours su être présent pour moi, d'une manière unique et indispensable.

À tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à l'accomplissement de ce travail, je vous en suis profondément reconnaissante.

DJAMA Sandra.

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Organigramme de la CASNOS | 51 |
| Figure 2: Représentation graphique: identification du personnel/ échantillon de l'enquête. | 66 |
| Figure 3: Représentation graphique: l'usage des TIC dans la CASNOS | 67 |
| Figure 4: Représentation graphique: Impact des TIC sur la fonction RH | 68 |
| Figure 5: Représentation graphique: Etat des équipements des TIC dans la CASNOS | 69 |
| Figure 6: Représentation graphique: SIR..... | 69 |
| Figure 7: Espace employeur/ télédéclaration | 76 |
| Figure 8: Outlook-Messagerie interne à l'entreprise | 76 |
| Figure 9: logiciel gestion des ressources humaines | 76 |
| Figure 10: logiciel At2000- relatif a la pointeuse/ fichier présence | 76 |

Liste des abréviations

- 1. CASNOS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés
- 2. NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- 3. TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
- 4. GRH : Gestion des Ressources Humaines
- 5. SIRH : Système d'Information des Ressources Humaines
- 6. MP : Management Public
- 7. RH : Ressources Humaines
- 8. GRH AO : Gestion des Ressources Humaines Assistée par ordinateur.
- 9. NPM : New Public management
- 10. GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Introduction

L'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication (NTIC) a profondément transformé les modes de fonctionnement des organisations, tant dans le secteur privé que dans le secteur public. Au cœur de cette révolution numérique, les administrations publiques n'échappent pas à cette dynamique, cherchant à moderniser leurs processus et à améliorer l'efficacité de leurs services. Dans ce contexte, la gestion des ressources humaines (GRH) se trouve au carrefour des défis et des opportunités offerts par les NTIC.

La gestion des ressources humaines, historiquement perçue comme une fonction administrative, a évolué pour devenir un levier stratégique au sein des organisations. Cette transformation repose en grande partie sur l'intégration des NTIC, qui permettent de réinventer les pratiques RH en introduisant des outils numériques innovants, de nouvelles méthodes de travail, et une gestion plus agile des talents. L'administration publique, souvent critiquée pour son inertie et sa résistance au changement, est ainsi confrontée à la nécessité d'adopter ces technologies pour répondre aux exigences croissantes en matière de performance, de transparence, et de qualité des services rendus aux citoyens.

Cependant, l'adoption des NTIC dans le management des ressources humaines au sein du secteur public ne se fait pas sans heurts. Les administrations publiques, en tant que grandes organisations bureaucratiques, doivent composer avec des défis spécifiques tels que la gestion du changement, la formation des agents à l'utilisation de nouvelles technologies, et la protection des données personnelles.

Contexte et Justification

Dans ce contexte de mutation rapide, la GRH a dû s'adapter pour répondre aux nouvelles exigences du marché. L'automatisation des tâches administratives, facilitée par les systèmes d'information, a conduit à une révision des processus traditionnels de gestion des ressources humaines. Les réseaux informatiques, tels qu'Internet et Intranet, ont bouleversé les pratiques établies, permettant une gestion plus efficace et centralisée des informations relatives aux employés.

L'émergence de la gestion des ressources humaines électronique (E-GRH) illustre cette évolution. Ce concept repose sur l'utilisation de nouvelles technologies pour optimiser les processus de gestion des ressources humaines, offrir des services de qualité accrue aux salariés et améliorer l'efficacité

organisationnelle. L'E-GRH permet de recentrer les activités de gestion autour des besoins des employés, tout en introduisant des outils innovants pour la gestion des talents, la formation, et le suivi des performances.

Aujourd'hui, les entreprises, y compris celles en Algérie, se trouvent face à la nécessité de gérer et de développer les compétences de leurs salariés dans un environnement de plus en plus complexe et interconnecté. La GRH doit donc jouer un rôle central dans le soutien au développement organisationnel et à l'adaptation aux défis contemporains, en mettant en œuvre des stratégies et des outils adaptés aux évolutions technologiques et aux exigences du marché globalisé.

Problématique

L'intégration des NTIC dans les organisations, qu'elles soient publiques ou privées, pose plusieurs questions quant à leur impact sur la gestion des ressources humaines. La question centrale de ce mémoire est donc la suivante : **Comment les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) impactent-elles la gestion des ressources humaines dans une organisation comme la Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés (CASNOS) de Tizi-Ouzou ?**

Sous-Problématiques

Pour répondre de manière exhaustive à cette problématique principale, ce mémoire aborde plusieurs sous-problématiques :

- 1. Quel est le rôle des NTIC dans l'amélioration de l'efficacité des processus RH au sein de la CASNOS ?**
- 2. Comment les NTIC contribuent-elles à la réorganisation et au repositionnement stratégique de la fonction RH dans une organisation publique ?**
- 3. Quels sont les principaux défis et obstacles rencontrés lors de l'intégration des NTIC dans les pratiques RH ?**
- 4. Quels outils et technologies spécifiques de NTIC sont les plus efficaces pour optimiser la gestion des ressources humaines dans le contexte de la CASNOS ?**

Objectifs du Mémoire

Ce mémoire vise à :

1. Analyser l'impact des NTIC sur les processus de gestion des ressources humaines au sein de la CASNOS.
2. Identifier les technologies et outils numériques les plus appropriés pour soutenir et moderniser les pratiques RH.
3. Évaluer comment les NTIC influencent la réorganisation et le repositionnement stratégique de la fonction RH.
4. Formuler des recommandations pour une intégration optimale des NTIC dans les pratiques RH de la CASNOS.

Hypothèses de Recherche

Afin d'apporter des réponses claires à la problématique principale et aux sous-problématiques, ce mémoire formule deux hypothèses principales :

- **Hypothèse n°1** : L'utilisation des NTIC améliore la performance de la gestion des ressources humaines en facilitant la communication, l'efficacité des processus, et la gestion des talents.
- **Hypothèse n°2** : L'intégration des NTIC dans la fonction RH a un impact positif en réorganisant et en repositionnant cette fonction de manière plus stratégique au sein de l'organisation.

Méthodologie du mémoire

La méthodologie adoptée combine deux approches complémentaires :

- **Approche Théorique** : Basée sur une revue exhaustive de la littérature existante, incluant des livres académiques, des articles de revues spécialisées, des rapports, et des ressources en ligne portant sur les NTIC et leur impact sur la gestion des ressources humaines.
- **Approche Empirique** : Comprenant une étude de cas de la CASNOS, cette approche utilise des méthodes qualitatives (entretiens avec des responsables RH, analyse documentaire) et quantitatives (questionnaires adressés aux employés, analyse de données statistiques) pour identifier les NTIC intégrées dans l'organisation et mesurer leur impact sur les pratiques RH.

En combinant ces deux approches, ce mémoire vise à fournir une compréhension globale et approfondie de l'impact des NTIC sur la gestion des ressources humaines, tout en proposant des

pistes de réflexion et des recommandations pour une meilleure utilisation des technologies dans ce domaine.

Structure du Mémoire

Pour répondre aux objectifs fixés et tester les hypothèses, le mémoire est structuré en deux grandes parties :

- **Première Partie : Cadre Théorique**
Cette section explore les concepts clés des NTIC et de la gestion des ressources humaines, en examinant les théories existantes et les modèles d'intégration technologique dans les pratiques RH. Elle couvre également une revue de la littérature sur l'impact des NTIC sur les organisations.
- **Deuxième Partie : Étude Empirique**
Cette partie présente une étude de cas approfondie de la CASNOS, où l'accent est mis sur l'analyse des NTIC utilisées et leur impact sur les pratiques de gestion des ressources humaines. Cette analyse est basée sur des données recueillies à travers des études qualitatives (entretiens, observations) et quantitatives (questionnaires, statistiques internes).

**Chapitre 1 : *Intégration de la Gestion des
Ressources Humaines et du Management Public
: Définitions, Défis et Perspectives***

Chapitre 1 : Intégration de la Gestion des Ressources Humaines et du Management Public : Définitions, Défis et Perspectives

L'intégration de la Gestion des Ressources Humaines (GRH) et du Management Public (MP) est devenue un enjeu stratégique essentiel pour les administrations publiques modernes, confrontées à des exigences croissantes en matière d'efficacité, de transparence et de performance. Alors que la GRH a évolué d'une fonction administrative à un rôle clé dans la stratégie organisationnelle, le management public a lui aussi subi des transformations majeures, notamment avec l'avènement de la Nouvelle Gestion Publique. Cette intégration soulève des questions cruciales : comment la GRH peut-elle améliorer la performance des organisations publiques tout en respectant les valeurs du service public ? Quels défis spécifiques se posent aux gestionnaires publics en matière de GRH ? Ce mémoire vise à explorer ces enjeux en définissant d'abord les concepts clés de la GRH et du Management Public, en analysant leur évolution et en examinant leur interrelation, pour finalement proposer des recommandations adaptées aux particularités du secteur publique.

1.1. Notion sur la gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines a connu plusieurs évolutions au fil du temps en passant d'une gestion du personnel à une gestion des ressources humaines.

1.1.1. L'historique et l'évolution de la fonction RH :

La fonction Ressources Humaines (RH) a connu d'importantes mutations depuis l'apparition des premiers services du personnel, passant d'un rôle purement administratif à un rôle qualifié aujourd'hui de stratégique.

Les services du personnel apparaissent dans les entreprises à la fin du 19^{ème} siècle avec l'avènement de la Révolution industrielle et du salariat. Cette période correspond à l'apparition des premières grandes structures qui imposent une division du travail et un contrôle afin d'accroître la productivité et les performances de l'entreprise (Organisation scientifique du travail). À la fin du 19^{ème} siècle, les salaires sont bas, le travail peu réglementé, et le turn-over est très élevé.

C'est dans ce contexte que la fonction Personnel va émerger, devenant progressivement, surtout à partir de la Première Guerre mondiale, une fonction à part entière de l'entreprise, avec la définition de domaines d'intervention spécifiques. Les principales préoccupations sont alors l'organisation et le contrôle du travail, l'application du droit social, la gestion des conflits et des

relations avec les salariés, mais aussi la sélection et la fidélisation des meilleurs employés, notamment à travers les pratiques de rémunération (salaire au rendement, promotions en fonction de l'ancienneté).

À partir des années 30 et surtout après la Seconde Guerre mondiale, la fonction se développe avec l'introduction de nouvelles préoccupations relatives aux conditions de vie dans l'entreprise et à l'association des salariés aux objectifs et performances de l'entreprise. Cette période correspond au développement de la législation sociale et à la reconnaissance des actions des partenaires sociaux (lois sociales de 1936, institution du comité d'entreprise puis des délégués du personnel en 1945-46, reconnaissance du droit syndical, etc.).

Elle est aussi marquée par l'influence des travaux de l'École des relations humaines (Mayo, Maslow, Herzberg...) montrant l'impact des facteurs psychosociologiques sur la productivité et les performances au travail.

Ces réflexions conduiront à une meilleure prise en compte des besoins des salariés dans l'organisation du travail (élargissement puis enrichissement des tâches, décentralisation des responsabilités, management participatif...). Dans les années 1990, la fonction RH devient une fonction stratégique pour les organisations.

La tertiarisation de l'économie, les changements sociaux (en particulier l'élévation des qualifications et la féminisation de l'emploi), l'évolution du cadre réglementaire, et surtout la crise des années 70-80 vont donner à la GRH la portée stratégique qu'on lui connaît aujourd'hui. À partir de la fin des années 1980, cette fonction prend la terminologie de Ressources humaines, reflétant la prise de conscience de l'importance d'une gestion du personnel de qualité face aux défis technologiques et à l'instabilité de l'environnement économique devenu plus concurrentiel. Elle est considérée comme un facteur de compétitivité, avec une reconnaissance des professionnels de la GRH et un directeur des ressources humaines (DRH) associé au comité de direction. Le DRH a pour principales missions et responsabilités de définir les politiques des ressources humaines, avec pour priorités :

- l'efficacité de l'organisation du travail ;
- la valorisation du capital humain, l'anticipation et le développement des compétences en fonction de l'évolution des métiers et des besoins de l'entreprise ;
- le dialogue social, la prévention et la régulation des conflits.

1.1.2. Définition de la gestion des ressources humaines :

La gestion des ressources humaines (G.R.H.) peut se définir, en première approche, comme l'activité qui consiste à mettre en adéquation les objectifs d'une organisation et ceux des membres qui la composent. La G.R.H. désigne ainsi à la fois une fonction dans l'entreprise et un processus d'analyse, de décision et de contrôle.

« La gestion des ressources humaines est l'ensemble des activités qui permettent à une organisation de disposer des ressources humaines correspondant à ses besoins en quantité et qualité. »¹

« La fonction ressources humaines s'attache à définir la meilleure adéquation possible entre les emplois (de l'entreprise) et les ressources (des hommes) à travers un ensemble de structures, de programmes et d'actions, elle participe à une sorte de réconciliation entre le social et l'économique ou tout au moins, à leur possible convergence »²

« Fonction de l'entreprise qui vise à obtenir une adéquation efficace et maintenue dans le temps entre ses salariés et ses emplois, en terme d'effectif, de qualifications et de motivation. Elle a pour objet l'optimisation continue des compétences au service de la stratégie de l'entreprise, dans la définition de laquelle elle intervient »³

A partir de cela on peut définir La gestion des ressources humaines ou GRH (anciennement gestion du personnel ; parfois appelé gestion du capital humain) comme étant l'ensemble des pratiques mises en œuvre pour administrer, mobiliser et développer les ressources humaines impliquées dans l'activité d'une organisation.

1.1.2.1. Objectifs et missions de la GRH :

Parmi les missions principales -et délicates- de la gestion des ressources humaines est d'être un médiateur avisé entre le personnel et la direction générale cette mission se décline en mission secondaire :

- Accroître la motivation des salariées ;
- Valoriser leurs compétences ;
- L'intégration des objectifs de rentabilité et évolution de l'organisation avec le but de développement des ressources humaines ;
- Créer des passerelles entre les postes et les services ;
- Responsabiliser les salariées a tous les niveaux ;
- Enfin, l'optimisation des performances des ressources humaines afin de participer aux objectifs globaux de toute l'organisation.

La mission des ressources humaines est de recruter, de développer et de rendre les meilleurs talents fidèles à l'entreprise de façon durable.

Toutes ces missions sont influencées par plusieurs objectifs qui doivent être bien élaborés pour aider à réaliser ensuite un but final des ressources humaines et de toute l'organisation.

Le premier objectif de la gestion des ressources humaines est d'attirer vers l'organisation la quantité suffisante de personnes disposant des capacités et de l'expérience. En effet, l'acquisition des ressources humaines représente une activité majeure qui réside dans une planification adéquate de la main-d'œuvre.

L'autre objectif peut être appelé un objectif de conserver car parmi les préoccupations aussi primordiales que l'embauche se comptent aussi la conservation de ressources humaines qualifiées, l'élaboration des programmes de relève, les programmes qui favorisent la promotion interne ou le soutien à la gestion de la carrière.

L'objectif suivant, mais non moins important, est celui de développer. Il faut se rendre compte que la somme d'argent dépensée par les organisations au niveau de la formation a toujours tendance à augmenter. La prise de conscience de l'importance de la formation comme variable clé du « personnel mix » s'est traduite par l'augmentation des efforts de formation dans

les organisations, cette augmentation s'accompagne aussi du renouvellement de l'approche de l'organisation.

Les deux derniers objectifs influençant plusieurs domaines sont les objectifs de motiver et de satisfaire. Dans le domaine du climat de travail, on souligne la communication entre l'employeur et les employés ainsi que les rencontres plus fréquentes entre l'employeurs et les représentants des salariés. En ce qui concerne la rémunération, on met l'accent sur l'évaluation de la performance des salariés, sur l'analyse des emplois et la rémunération au mérite. Dans le domaine de santé et sécurité au travail, on vise surtout à réduire les accidents du travail et à élaborer des programmes de formation et de prévention.

De plus, tous ces objectifs doivent être orientés vers une plus grande efficacité de l'organisation ainsi que des employés. Cette efficacité prend naissance surtout en acquisition et conservation de ressources humaines qualifiées.

Elle repose aussi sur le contrôle du coût de travail, sur l'atteinte d'un haut niveau de performance, sur la production de marchandise de bonne qualité et sur le roulement des ressources humaines et le taux d'absentéisme. D'autres éléments influençant l'efficacité de l'organisation par exemple : la qualité de vie au travail qui donne aux employés l'opportunité d'obtenir satisfaction, le respect des lois et règlements qui rendent l'emploi équitable et l'environnement de travail sûr et sain.

1.1.2.2. L'importance de la gestion des ressources humaines :

L'intérêt porté à l'élément humain est devenu une des obligations de l'entreprise vu qu'il est l'un des facteurs les plus importants de la production.

On peut avoir une usine vaste équipée d'un matériel de haute technologie sans l'homme pour appuyer sur les boutons des machines, la production ne démarrera

Jamais, donc on déduit que l'homme est un capital d'une très grande importance dans n'importe quelle entreprise, et ce, quel que soit son activité ou sa grandeur et la place qu'il occupe dans le marché.

C'est pour cela que l'ignorance et l'exclusion de la gestion de ce capital affecte négativement la production de l'entreprise et déstabilise ses activités ainsi que sa continuité et sa bonne marche.

Les ressources humaines représentent la matière principale de ce capital qui affecte négativement la production, sans elle, il n'y aurait pas d'organisation.

Les dirigeants des entreprises doivent comprendre que l'homme au tant que facteur de production vu sa spécificité peut se définir par ces seules aspirations matérielles, il faut aussi le prendre en charge sur le plan des relations humaines pour le motiver et le pousser à travailler d'une manière à élever sa productivité.

1.1.3. Les pratiques de la gestion des ressources humaines :

La gestion des ressources humaines est une gestion qui renferme plusieurs activités qui sont reliées, d'une manière générale, soit à l'acquisition ; soit à la conservation, soit à l'utilisation et au développement des individus. Nous présenterons dans ce qui va suivre les principales pratiques de la GRH dont les services « Ressources humaines » ont la responsabilité elle se compose comme suit :

1.1.3.1. Les pratiques classiques de la GRH

Se compose comme suit :

1.1.3.1.1. Le Recrutement :

C'est l'une des principales tâches de la GRH. Elle doit être maîtrisée, car c'est la que commence le long processus qui va lier l'administration à la ressource humaine. il peut être défini comme « l'ensemble des actions mis en œuvre pour trouver les candidats correspondant aux besoins d'une organisation dans un poste de travail »⁴il consiste à:

- Rechercher des individus compétents qui peuvent devenir membres de l'organisation.
- Utiliser des techniques de recrutement (CV, Lettre de motivation).
- Utiliser des modes de recrutement.

Selon pierre Louart, « On appelle recrutement le processus qui consiste à choisir entre divers candidats, en vue d'un poste de travail qu'on a jugé de créer, de maintenir ou de transformer »⁵

1.1.3.1.2. L'administration du personnel :

La compétence du service des ressources humaines s'étend à toutes les catégories du personnel. il importe que l'administration dispose d'un personnel qualifié motivé et économiquement compétitif en agissant sur le service des ressources humaines.

C'est sous cet aspect que la fonction commence à exister et perçue dans l'administration, cet aspect recouvre :

- Tenue des documents et registres imposés par la réglementation en vigueur.
- Application des dispositions légales et réglementaires dans l'administration.
- Calcul des charges sociales : sécurité sociale, régimes de retraite.

Le responsable du personnel assure directement la circulation de l'information générale sur l'administration.

1.1.3.1.3. L'intégration :

L'intégration est un processus d'initiation d'un nouvel employé à la structure. On peut la définir comme « un ensemble de procédures qui vise à conformer un individu venant de l'extérieur aux valeurs, aux savoir-faire ».

Les buts de l'intégration sont comme suit :

- Aider l'employé à s'intégrer facilement
- Faire sentir au nouvel employé qu'il est le bienvenu.

1.1.3.1.4. La formation :

La formation « est un moyen pour les salariés de réussir leurs projets professionnels »⁶ elle porte sur :

- La détection des besoins.
- La mise en œuvre des actions de formation.
- L'évaluation des résultats.

1.1.3.1.5. L'évaluation du rendement :

C'est analyser la performance du personnel en misant sur le maintien de la satisfaction au travail tout en favorisant la progression professionnelle et personnelle. L'évaluation peut être définie comme étant « un système structuré et formel visant à mesurer, à évaluer et à influencer les caractéristiques, le comportement et résultat d'un employé occupant un poste donné »⁷. Ce système mobilise tout un ensemble d'indicateurs tels que le niveau d'absentéisme.

1.1.3.1.6. La rémunération :

La rémunération est en somme de prix payé par l'employeur en contre partie du travail fourni par le travailleur ou d'une façon plus large c'est « toute somme ou tout avantage accordé à l'occasion du travail dans le cadre de l'administration. »

1.1.3.1.7. La gestion prévisionnelle des effectifs :

La gestion prévisionnelle des effectifs, est apparue au sein de l'administration des années 1960, elle s'axe sur les prévisions de production les différents types de départ des salariés en poste, cette approche privilégie donc la dimension quantitative à la qualitative, elle a été progressivement remplacée par la GPEC.

1.1.3.1.8. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC):

Dans les années 1980, cette démarche s'apparente à la recherche par l'organisation d'une adéquation qualitative et constitutive, généralement à moyen terme, entre ses besoins et ses ressources en personnel. Elle met ainsi en œuvre l'association aux outils de la gestion prévisionnelle des effectifs

1.1.3.2. Les pratiques modernes de la GRH :

Ces pratiques recouvrent essentiellement les domaines suivants :

1.1.3.2.1. La gestion des carrières :

La gestion des carrières est l'une des missions clés de la fonction ressources humaines. Elle inclut le suivi dans le passé, le présent et le futur des affectations d'un employé au sein de la structure d'une organisation.

L'évolution du personnel au sein de la hiérarchie s'exprime en décision de promotion, de suivi et de gestion des carrières. Gérer l'arrière implique aussi un système d'appréciation pour détecter les potentiels et orienter la gestion prévisionnelle personnalisée de l'emploi.

Elle apparaît comme un compromis, permanent entre les besoins de l'administration et des désirs exprimés par les membres de son personnel. Ce compromis s'exprime en décision de recrutement, gérer le présent et le futur des besoins de l'administration.

1.1.3.2.2. La gestion des relations sociales dans l'administration :

Pour garantir une bonne ambiance de travail et un climat social favorable, l'administration doit s'intéresser au relationnel et au social de son personnel. Le responsable RH doit s'assurer de la mise en œuvre de la législation sociale et il doit être le garant du dialogue entre les différents acteurs de l'administration.

Le responsable RH doit donc essayer de trouver le bon équilibre entre ces intérêts diamétralement opposés, il joue le rôle de facilitateur et négociateur.

Lorsqu'un ou plusieurs syndicats sont une pratique permanente, la préparation et l'animation des rencontres avec les responsables du personnel sont devenues au-delà du cadre réglementaire, des moments d'échanges forts permettant d'analyser le climat social.

Des outils peuvent par ailleurs être mis en œuvre pour mieux observer le corps social et recueillir des éléments actuels sur les pistes d'amélioration des conditions de vie professionnelle, mais aussi sanitaire et sociale à mettre en place

1.1.3.2.3. La gestion des ressources humaines assistée par ordinateur (GRH.AO)

Cette détention de la GRH s'apparente à l'utilisation des technologies informatique afin de créer un système interactif d'aide à la décision visant à l'amélioration de la qualité des décisions centralisées, stratégique et opérationnelles, dans les différentes composantes de la gestion des ressources humaines

1.2. Définition et Concepts du Management Public

1.2.1. Définition et concepts du management public

1.2.1.1. Définition du Management Public

Le Management Public se réfère à l'ensemble des pratiques et des processus employés pour gérer les organisations et les services publics afin d'atteindre des objectifs d'intérêt général. Il englobe la direction, l'organisation, la coordination et le contrôle des ressources et des activités des institutions publiques. Le but ultime est de répondre efficacement aux besoins de la population tout en respectant les valeurs démocratiques et les principes de bonne gouvernance.

Définitions principales :

- **Définition Traditionnelle :**

Selon cette approche, le Management Public est souvent défini comme la gestion des ressources humaines, financières et matérielles dans les institutions publiques pour atteindre les objectifs de politique publique. Il se concentre sur l'administration des affaires publiques et la mise en œuvre des politiques gouvernementales.

- **Définition Contemporaine :**

Avec l'évolution des attentes et des environnements, la définition moderne du Management Public intègre des éléments de gestion du secteur privé, tels que l'efficacité, l'efficience et l'orientation vers les résultats. Cela implique l'application de principes de gestion axés sur la performance pour améliorer la qualité des services publics et la satisfaction des citoyens.

1.2.1.2. Concepts clés du Management Public

- **Efficacité et Efficience :** L'efficacité se réfère à la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs fixés. L'efficience, quant à elle, concerne l'utilisation optimale des ressources pour atteindre ces objectifs. Dans le contexte public, l'efficacité est souvent mesurée par l'impact des politiques et des services, tandis que l'efficience est évaluée par la manière dont les ressources sont utilisées pour produire les résultats souhaités.
- **Responsabilité et Transparence :** La responsabilité implique la nécessité pour les organisations publiques de rendre compte de leurs actions et de l'utilisation des fonds publics. La transparence concerne la clarté et l'ouverture des processus décisionnels et des activités. Ces principes sont essentiels pour maintenir la confiance du public et garantir que les décisions sont prises de manière juste et équitable.
- **Gouvernance :** La gouvernance publique concerne la manière dont les institutions publiques sont dirigées et contrôlées. Elle inclut la définition des rôles et des responsabilités, la mise en place de mécanismes de contrôle, et la gestion des relations entre les différentes parties prenantes. La gouvernance vise à assurer que les décisions sont prises de manière démocratique, transparente et efficace.

- **Gestion des Performances** : La gestion des performances dans le secteur public implique la mise en place de systèmes pour mesurer et évaluer les résultats des politiques et des services. Cela comprend la définition d'indicateurs de performance, la collecte de données, et l'analyse des résultats pour apporter des améliorations. La gestion des performances est cruciale pour assurer que les services publics répondent aux attentes des citoyens et atteignent les objectifs fixés.

1.2.2. Évolution Historique du Management Public

1.2.2.1. Les Modèles Classiques de Gestion Publique

- **Modèle Weberien** : Le modèle de bureaucratie développé par Max Weber est un des premiers cadres théoriques du Management Public. Il repose sur une structure hiérarchique rigide, des règles et des procédures formelles, et une séparation nette entre les fonctions administratives et politiques. Ce modèle vise à garantir l'efficacité et la rationalité dans la gestion publique en établissant des normes claires et des processus systématiques.
- **Modèle Taylorien** : Frederick Taylor, avec son approche de gestion scientifique, a influencé la gestion publique en introduisant des méthodes pour optimiser les processus de travail. Le Taylorisme se concentre sur l'amélioration de l'efficacité des opérations par la standardisation et la rationalisation des tâches, ce qui a également trouvé des applications dans le secteur public pour améliorer les opérations administratives et les services.

1.2.2.2. La Nouvelle Gestion Publique (New Public Management - NPM)

- **Principes de la NPM** : La Nouvelle Gestion Publique, apparue dans les années 1980, introduit des concepts issus du secteur privé pour améliorer la gestion publique. Elle se caractérise par une orientation vers les résultats, une décentralisation des responsabilités, et une utilisation accrue des techniques de gestion modernes telles que le benchmarking et la gestion de la qualité totale.
- **Décentralisation** : La NPM prône la décentralisation des pouvoirs, permettant aux unités administratives locales ou aux agences publiques de prendre des décisions plus autonomes. Cette approche vise à rapprocher les décisions des besoins locaux et à améliorer la réactivité et l'efficacité des services.
- **Gestion Axée sur les Résultats** : La NPM met l'accent sur la fixation d'objectifs clairs et mesurables et sur la responsabilisation des gestionnaires pour atteindre ces objectifs. Les performances sont évaluées en fonction des résultats obtenus, avec

une attention particulière portée à la réalisation des objectifs définis

1.2.2.3. Les réformes récentes et tendances actuelles

- **Gouvernance Multi-Niveaux** : Les réformes récentes dans le Management Public ont évolué vers une gouvernance multi-niveau, impliquant la coopération entre différents niveaux de gouvernement (national, régional, local) et entre les secteurs public et privé. Cette approche permet une meilleure coordination des politiques et des services à différents niveaux de la société.
- **Digitalisation et Innovation** : La digitalisation a transformé la gestion publique en introduisant de nouvelles technologies pour améliorer l'efficacité des services et la transparence. L'utilisation des big data, des plateformes numériques, et des outils d'analyse avancés permet une gestion plus proactive et réactive des services publics.
- **Participation Citoyenne** : La participation citoyenne est devenue une tendance importante dans la gestion publique. Les outils numériques facilitent l'engagement des citoyens dans le processus de décision et la conception des politiques publiques. Les organisations publiques doivent intégrer les avis des citoyens pour garantir que les services répondent aux besoins de la communauté.

1.2.3. Caractéristiques et Spécificités du Management Public

1.2.3.1. Comparaison avec le management privé

- **Objectifs et Missions** : Les organisations publiques ont pour objectif de servir l'intérêt général et de fournir des services publics, tandis que les organisations privées visent principalement la rentabilité et la croissance économique. Les objectifs des organisations publiques sont souvent orientés vers la satisfaction des besoins sociaux et la réalisation de politiques publiques.
- **Structure Organisationnelle** : Les organisations publiques sont généralement caractérisées par une structure hiérarchique rigide et une bureaucratie formelle. En revanche, les organisations privées peuvent adopter des structures plus flexibles et décentralisées. La rigidité dans le secteur public vise à garantir la conformité aux

règles et aux procédures, tandis que la flexibilité dans le secteur privé permet une adaptation rapide aux changements.

- **Financement et Ressources** : Le financement des organisations publiques provient principalement des fonds publics et des taxes, alors que les organisations privées dépendent des revenus générés par leurs activités commerciales. Les organisations publiques doivent gérer les ressources en tenant compte des contraintes budgétaires et des priorités politiques.
- **Responsabilité et Transparence** : Les organisations publiques sont soumises à des exigences plus strictes en matière de responsabilité et de transparence en raison de leur financement public et de leur mission d'intérêt général. Les processus décisionnels doivent être transparents et les décisions doivent être justifiées pour maintenir la confiance du public.

1.2.3.2. La culture administrative et les valeurs du service publique :

- **Culture Administrative** : La culture administrative dans le secteur public est marquée par le respect des procédures, une hiérarchie rigide, et une orientation vers la conformité réglementaire. Cette culture est conçue pour garantir l'équité, la responsabilité et la stabilité dans la gestion des affaires publiques.
- **Valeurs du Service Public** : Les valeurs du service public incluent l'intégrité, l'équité, la responsabilité, et le souci de l'intérêt général. Les organisations publiques doivent promouvoir ces valeurs dans toutes leurs activités et veiller à ce que les services soient fournis de manière équitable et conforme aux normes éthiques

1.2.3.3. La gestion des parties prenantes dans le secteur public :

- **Identification des Parties Prenantes** : La gestion des parties prenantes dans le secteur public implique l'identification des acteurs clés ayant un intérêt dans les activités et les décisions des organisations publiques. Les parties prenantes incluent les citoyens, les employés, les élus, les organisations de la société civile, et les partenaires institutionnels.

- **Engagement et Consultation** : Les organisations publiques doivent engager les parties prenantes et consulter leurs avis pour garantir que les politiques et les services répondent aux besoins de la communauté. Les mécanismes de consultation peuvent inclure des enquêtes, des forums de discussion, et des consultations publiques pour recueillir les opinions et les préoccupations des citoyens.
- **Gestion des Relations** : La gestion des relations avec les parties prenantes nécessite une communication efficace, une écoute active, et une capacité à gérer les attentes et les préoccupations des différents acteurs. Les organisations publiques doivent établir des relations de confiance et collaborer avec les parties prenantes pour atteindre les objectifs communs

1.2.4. Les objectifs et défis du management publique :

1.2.4.1. Objectifs stratégiques du management publique :

- **Amélioration de la Qualité des Services** : L'objectif principal du Management Public est d'améliorer la qualité des services publics offerts aux citoyens. Cela inclut la fourniture de services efficaces, accessibles, et de haute qualité qui répondent aux besoins de la population. Les organisations publiques doivent se concentrer sur l'amélioration continue des services pour garantir la satisfaction des citoyens.
- **Efficacité et Utilisation des Ressources** : Les organisations publiques doivent gérer les ressources de manière efficace pour maximiser les résultats tout en minimisant les coûts. Cela implique une gestion prudente des budgets, des ressources humaines, et des infrastructures. L'efficacité est essentielle pour optimiser la performance des services publics.
- **Réduction des Inégalités** : Le Management Public vise à réduire les inégalités sociales et économiques en garantissant un accès équitable aux services publics. Les organisations publiques doivent mettre en œuvre des politiques qui favorisent l'inclusion et l'égalité des chances pour tous les citoyens.
- **Innovation et Amélioration Continue** : Les organisations publiques doivent promouvoir l'innovation et l'amélioration continue pour s'adapter aux évolutions des besoins des citoyens et aux changements technologiques. Cela inclut l'adoption de nouvelles pratiques de gestion, l'expérimentation de solutions novatrices, et la mise en œuvre de processus d'amélioration continue pour optimiser les services publics.

1.2.4.2. Les défis contemporains :

Les sociétés de capital-risque fournissent un financement initial aux start-ups et aux entreprises en phase de croissance. Elles investissent dans des entreprises à fort potentiel de croissance en échange d'une participation au capital. Les sociétés de capital-risque jouent un rôle crucial dans le financement de l'innovation et de l'entrepreneuriat, en soutenant le développement de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires.

- **Modernisation des Structures et Processus** : Un des défis majeurs du Management Public est la modernisation des structures et des processus. Les organisations publiques doivent mettre à jour leurs systèmes, processus et pratiques pour répondre aux exigences contemporaines. Cela peut inclure la révision des procédures administratives, l'adoption de nouvelles technologies, et la réorganisation des structures pour améliorer la réactivité et l'efficacité.
- **Transparence et Responsabilité** : La transparence et la responsabilité sont cruciales dans le secteur public. Les organisations publiques doivent garantir que leurs actions et décisions sont transparentes et que les citoyens peuvent facilement accéder aux informations concernant la gestion des ressources et la prise de décision. La mise en place de mécanismes de contrôle, ainsi que la promotion de la responsabilité individuelle et collective, sont essentielles pour maintenir la confiance du public.
- **Efficacité et Réduction des Coûts** : L'efficacité est un défi constant pour les organisations publiques, qui doivent optimiser l'utilisation des ressources tout en fournissant des services de qualité. Les efforts pour réduire les coûts sans compromettre la qualité des services impliquent l'amélioration des processus, l'adoption de pratiques de gestion et la rationalisation des opérations.
- **Gestion du Changement** : La gestion du changement est un défi important, surtout dans un environnement en évolution rapide. Les organisations publiques doivent être capables de s'adapter aux nouvelles réalités économiques, sociales et technologiques tout en minimisant les perturbations pour les services publics. Cela nécessite des compétences en gestion du changement, une communication efficace, et un soutien adéquat aux employés pendant les périodes de transition.
- **Gestion des Relations avec les Citoyens** : Les attentes des citoyens évoluent, et les organisations publiques doivent gérer des relations complexes avec la population.

Cela implique de répondre aux demandes croissantes de participation citoyenne, de gérer les feedbacks et les plaintes, et de créer des canaux de communication ouverts et accessibles.

- **Défis Financiers** : Les organisations publiques font face à des contraintes budgétaires croissantes, ce qui peut limiter leur capacité à financer de nouveaux projets ou à maintenir les niveaux de services actuels. La gestion des finances publiques doit donc être rigoureuse et axée sur l'optimisation des dépenses et la recherche de financements alternatifs.
- **Équité et Inclusion** : Assurer l'équité et l'inclusion dans la prestation des services publics est essentiel pour garantir que tous les citoyens, quels que soient leur origine, leur statut socio-économique ou leur situation, ont accès aux services nécessaires. Les organisations publiques doivent mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui favorisent l'inclusion et la non-discrimination.
- **Satisfaction des Employés** : La satisfaction et l'engagement des employés dans le secteur public sont cruciaux pour assurer une gestion efficace des services. Les défis incluent la gestion des conditions de travail, le développement professionnel, et la reconnaissance des performances. Les organisations publiques doivent créer un environnement de travail positif et motivant pour attirer et retenir les talents.
- **Gestion des Conflits d'Intérêts** : La gestion des conflits d'intérêts est un enjeu clé dans le secteur public. Les organisations doivent mettre en place des mécanismes pour identifier, prévenir, et résoudre les conflits d'intérêts afin d'assurer l'intégrité et l'équité dans la gestion des affaires publiques.

1.3. La relation entre la GRH et le management public

1.3.1. L'importance de la GRH dans le management public :

1.3.1.1. La gestion des compétences et des talents dans le secteur public :

- **Développement des Compétences** :

La gestion des compétences est un axe crucial de la GRH dans le secteur public, car elle permet de garantir que les employés disposent des qualifications nécessaires pour répondre aux besoins et aux exigences des services publics. Le développement des compétences inclut plusieurs dimensions :

- **Formation Initiale et Continue :** Les organisations publiques doivent mettre en place des programmes de formation initiale pour préparer les nouveaux employés à leurs rôles. De plus, la formation continue est essentielle pour permettre aux employés de mettre à jour leurs compétences en réponse aux évolutions technologiques et aux changements dans les politiques publiques. Cela inclut des formations sur les nouvelles législations, les technologies émergentes, et les meilleures pratiques en matière de gestion publique.
- **Compétences Techniques et Comportementales :** Le développement des compétences dans le secteur public doit couvrir à la fois les compétences techniques (par exemple, compétences en gestion des finances publiques, en gestion de projet) et les compétences comportementales (comme les compétences en communication, en leadership, et en gestion des conflits). Une approche équilibrée assure que les employés sont bien équipés pour remplir leurs rôles tout en favorisant un environnement de travail collaboratif et efficace.
- **Plan de Développement Individuel :** Chaque employé doit avoir un plan de développement individuel qui définit les objectifs de formation et les opportunités de croissance en fonction de ses besoins et des priorités de l'organisation. Ce plan doit être régulièrement mis à jour pour refléter les évolutions de la carrière et les nouveaux défis.

- **Attraction et Répétition des Talents :**

Attirer et retenir des talents de qualité est un défi majeur pour le secteur public, qui doit rivaliser avec le secteur privé pour attirer des candidats qualifiés. Les stratégies pour attirer et retenir les talents incluent :

- **Offre de Carrières Stimulantes :** Les organisations publiques doivent offrir des opportunités de carrière intéressantes et enrichissantes. Cela peut inclure des responsabilités variées, des possibilités de développement professionnel, et des missions qui ont un impact significatif sur la société.
- **Avantages et Rémunération :** Bien que le secteur public ne puisse pas toujours offrir les salaires les plus compétitifs, il peut attirer des talents en offrant des avantages tels que la stabilité de l'emploi, les opportunités de

service public, et des régimes de retraite avantageux. La rémunération doit être compétitive tout en respectant les contraintes budgétaires.

- **Reconnaissance et Récompenses :** La reconnaissance des contributions des employés et des performances exceptionnelles est essentielle pour maintenir l'engagement et la motivation. Les organisations publiques doivent mettre en place des systèmes de reconnaissance formels et informels pour valoriser les réalisations des employés.

- **Gestion de la Mobilité :**

La mobilité interne est un aspect clé de la gestion des talents dans le secteur public, permettant aux employés de développer de nouvelles compétences et de répondre aux besoins changeants des services. La gestion de la mobilité implique :

- **Opportunités de Mobilité :** Les organisations publiques doivent créer des opportunités de mobilité interne pour permettre aux employés de changer de rôle ou de département. Cela aide à prévenir la stagnation professionnelle et favorise le développement de compétences polyvalentes.
- **Gestion des Transitions :** La gestion des transitions doit être soigneusement planifiée pour minimiser les perturbations et faciliter l'intégration des employés dans leurs nouveaux rôles. Les processus doivent inclure une formation adéquate, un soutien pendant la période de transition, et des mécanismes de feedback pour évaluer les ajustements nécessaires.

- **Planification de la Succession :**

La planification de la succession est cruciale pour assurer la continuité des opérations et la gestion efficace des postes clés. Elle inclut :

- **Identification des Postes Clés :** Les organisations publiques doivent identifier les postes clés qui nécessitent une planification de la succession. Ces postes sont généralement ceux qui ont un impact significatif sur les opérations et la stratégie de l'organisation.
- **Développement des Successeurs :** Des plans de développement doivent être mis en place pour préparer les successeurs potentiels en leur fournissant des opportunités de formation, de mentorat, et de responsabilités accrues.

Cela garantit qu'ils sont prêts à assumer les responsabilités lorsqu'un poste clé devient vacant.

- **Évaluation Continue** : La planification de la succession doit être un processus dynamique, avec des évaluations régulières des talents disponibles et des ajustements des plans en fonction des changements dans l'organisation ou des objectifs stratégiques

1.3.1.2. L'adaptation des politiques RH aux objectifs du service public :

o Alignement Stratégique :

Les politiques RH doivent être alignées avec les objectifs stratégiques des organisations publiques pour assurer que la gestion des ressources humaines soutient efficacement la mission et les priorités du service public. Cela implique :

- **Définition des Objectifs RH** : Les objectifs RH doivent refléter les priorités stratégiques de l'organisation, telles que l'amélioration de la qualité des services, l'augmentation de l'efficacité opérationnelle, et le renforcement de la satisfaction des citoyens.
- **Intégration des Objectifs** : Les pratiques RH doivent être intégrées dans les processus stratégiques, comme la planification des ressources, la gestion des performances, et la gestion des talents. Cela assure que les activités de GRH contribuent directement à l'atteinte des objectifs organisationnels.

o Développement des Capacités Organisationnelles :

La GRH doit contribuer au renforcement des capacités organisationnelles pour améliorer la performance et répondre aux besoins du service public. Cela inclut :

- **Formation et Développement** : Les programmes de formation doivent être conçus pour développer les compétences nécessaires à l'accomplissement des objectifs stratégiques. Cela peut inclure des formations sur les nouvelles technologies, les compétences en gestion, et

les meilleures pratiques en matière de service public.

- **Structures Organisationnelles** : Les politiques RH doivent soutenir la mise en place de structures organisationnelles efficaces qui facilitent la coordination, la communication, et la collaboration entre les différentes unités et services.

- **Gestion des Performances** :

Une gestion efficace des performances est essentielle pour aligner les contributions des employés avec les objectifs du service public. Cela inclut :

- **Définition des Objectifs de Performance** : Les objectifs de performance doivent être clairement définis et alignés avec les résultats attendus. Les employés doivent comprendre comment leurs performances contribuent aux objectifs globaux de l'organisation.
- **Évaluation et Feedback** : Les systèmes de gestion des performances doivent inclure des mécanismes d'évaluation réguliers et de feedback constructif. Les évaluations doivent être objectives et basées sur des critères mesurables, et les feedbacks doivent aider les employés à améliorer leurs performances.
- **Récompenses et Reconnaissance** : Les récompenses et la reconnaissance des performances exceptionnelles sont importantes pour motiver les employés et encourager l'atteinte des objectifs. Les systèmes de récompenses doivent être équitables et transparents.

- **Culture Organisationnelle** :

La culture organisationnelle influence les comportements et les attitudes des employés, et doit être en accord avec les valeurs du service public. Les politiques RH doivent :

Promouvoir les Valeurs : Les valeurs du service public, telles que l'intégrité, l'équité, et l'engagement envers l'intérêt général, doivent être intégrées dans la culture organisationnelle. Cela se reflète dans les pratiques de recrutement, de gestion des performances, et de reconnaissance.

- **Favoriser un Environnement de Travail Positif** : Les politiques RH doivent créer un environnement de travail où les employés se sentent valorisés et soutenus. Cela inclut des pratiques de gestion équitables, des

opportunités de développement, et des mécanismes de résolution des conflits

1.3.1.3. Les Impacts de la GRH sur la Performance Organisationnelle dans le Secteur public :

Les banques offrent une gamme variée de services financiers pour répondre aux besoins diversifiés de leurs clients. Parmi ces services, on trouve la gestion de patrimoine, les services de paiement, les prêts, les cartes de crédit, les assurances, la gestion d'actifs, le conseil financier, etc. Ces services permettent aux clients de gérer efficacement leurs finances, d'investir dans des opportunités rentables et de se protéger contre les risques financiers.

o Efficacité Opérationnelle :

Une gestion efficace des ressources humaines contribue à améliorer l'efficacité opérationnelle des organisations publiques en optimisant les processus et en maximisant les contributions des employés. Les impacts incluent :

- **Optimisation des Ressources :** Une gestion efficace des effectifs, des compétences, et des talents permet de mieux utiliser les ressources disponibles, réduisant les gaspillages et améliorant les résultats.
- **Amélioration des Processus :** Les pratiques de GRH doivent inclure l'amélioration continue des processus internes, ce qui contribue à rendre les opérations plus efficaces et à réduire les coûts.

o Qualité des Services :

La qualité des services offerts par les organisations publiques est directement influencée par la gestion des ressources humaines. Les impacts incluent :

- **Compétence et Expertise :** Les employés bien formés et compétents sont mieux

équipés pour fournir des services de haute qualité, répondre aux besoins des citoyens, et résoudre les problèmes de manière efficace.

- **Satisfaction des Citoyens :** Une gestion efficace des ressources humaines contribue

à la satisfaction des citoyens en assurant que les services sont délivrés de manière professionnelle et répondent aux attentes.

- **Satisfaction des Employés :**

La satisfaction des employés dans le secteur public est un facteur clé de la performance organisationnelle. Elle impacte directement l'engagement, la rétention et la productivité des employés. Les éléments suivants jouent un rôle important dans la satisfaction des employés :

- **Conditions de Travail :** Des conditions de travail adéquates, incluant un environnement de travail sûr et sain, des outils et ressources appropriés, et un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, sont essentiels pour la satisfaction des employés. Les politiques RH doivent veiller à offrir des conditions qui répondent aux besoins des employés tout en respectant les contraintes budgétaires.
- **Reconnaissance et Récompenses :** Les employés souhaitent être reconnus et récompensés pour leurs efforts et leurs réalisations. Les systèmes de reconnaissance doivent inclure des récompenses formelles, telles que des bonus et des distinctions, ainsi que des formes informelles de reconnaissance, comme des remerciements et des éloges de la part des supérieurs.
- **Opportunités de Développement :** Les opportunités de développement professionnel, comme les formations, les mentorats et les promotions, sont cruciales pour maintenir l'engagement des employés. Les politiques RH doivent offrir des chemins clairs de progression de carrière et des opportunités d'apprentissage pour encourager la croissance professionnelle.
- **Climat Organisationnel :** Un climat organisationnel positif, où les employés se sentent respectés et valorisés, est fondamental pour la

satisfaction au travail. Les politiques RH doivent promouvoir une culture de respect, d'inclusion et de collaboration.

- **Innovation et Amélioration Continue :**

La GRH joue également un rôle dans la promotion de l'innovation et de l'amélioration continue au sein des organisations publiques. Les impacts incluent :

- **Encouragement de l'Innovation :** Les politiques RH doivent favoriser un environnement où les employés se sentent encouragés à proposer des idées novatrices et à prendre des initiatives. Cela peut inclure des programmes de suggestions, des concours d'innovation, et un soutien pour les projets pilotes.
- **Amélioration des Processus :** La GRH doit soutenir l'amélioration continue en encourageant les pratiques de retour d'expérience, en analysant les performances, et en mettant en œuvre des changements pour améliorer les processus et les services. Cela implique l'utilisation de méthodologies comme Six Sigma ou Lean Management adaptées au contexte public.
- **Culture de l'Amélioration :** Promouvoir une culture où l'amélioration continue est valorisée et où les employés sont impliqués dans le processus d'innovation est crucial pour rester efficace et réactif aux besoins changeants des citoyens.

1.3.2. Défis et contraintes de la GRH dans le management public :

1.3.2.1. Contraintes réglementaires et légales :

- **Cadre Réglementaire :**

Le cadre réglementaire du secteur public impose des règles strictes en matière de GRH, ce qui peut limiter la flexibilité des organisations publiques. Les contraintes incluent :

- **Recrutement et Sélection :** Les procédures de recrutement dans le secteur public sont souvent formalisées et encadrées par des réglementations

précises, comme les concours publics et les normes de transparence. Ces règles visent à garantir l'équité et la non-discrimination, mais peuvent également ralentir le processus de recrutement.

- **Gestion des Carrières :** Les règles sur la gestion des carrières, telles que les promotions, les mutations et les avancements, sont généralement rigides et basées sur des critères formels. Les politiques doivent respecter ces règles tout en cherchant à optimiser la gestion des talents.
- **Rémunération :** Les grilles salariales et les régulations sur les rémunérations sont souvent déterminées par des conventions collectives ou des lois spécifiques. Les marges de manœuvre pour ajuster les salaires et les avantages sont limitées, ce qui peut compliquer les efforts pour attirer et retenir les talents.

- **Transparence et Égalité :**

La transparence et l'égalité sont des principes fondamentaux dans le secteur public, mais ils peuvent créer des contraintes :

- **Processus de Recrutement Transparent :** Les processus de recrutement doivent être transparents pour éviter toute forme de favoritisme. Cela implique des procédures de sélection rigoureuses et ouvertes, souvent accompagnées de mécanismes de contrôle et de supervision.
- **Égalité des Chances :** Assurer l'égalité des chances dans les promotions, les augmentations salariales, et les opportunités de développement est crucial. Cependant, cela peut limiter la capacité à récompenser les performances exceptionnelles de manière flexible et personnalisée.

- **Procédures Administratives :**

Les procédures administratives et bureaucratiques peuvent ralentir la mise en œuvre des politiques de GRH :

- **Rigidité des Procédures :** Les procédures administratives peuvent être longues et complexes, ce qui peut compliquer la gestion quotidienne des ressources humaines. Les processus bureaucratiques peuvent également

ralentir la réponse aux besoins des employés et aux changements organisationnels.

- **Gestion des Documents** : Les exigences en matière de documentation et de conformité peuvent alourdir les processus de gestion des ressources humaines, nécessitant un suivi minutieux des dossiers des employés et des procédures administratives.

1.3.2.2. La gestion des effectifs et des compétences dans un contexte de service public :

o Ressources Budgétaires Limitées :

Les contraintes budgétaires peuvent avoir un impact significatif sur la gestion des effectifs et des compétences :

- **Optimisation des Coûts** : Les organisations publiques doivent souvent optimiser leurs coûts en raison de contraintes budgétaires. Cela peut inclure des restrictions sur les recrutements, les augmentations salariales, et les budgets de formation.

- **Allocation des Ressources** : La gestion des ressources humaines doit être efficace pour maximiser l'utilisation des fonds disponibles. Cela peut nécessiter une réévaluation des priorités et une gestion rigoureuse des dépenses liées au personnel.

o Gestion des Compétences :

La gestion des compétences dans le secteur public présente plusieurs défis :

- **Répondre aux Besoins Diversifiés** : Les besoins en compétences peuvent varier considérablement en fonction des missions et des services. La gestion des compétences doit être flexible pour répondre à ces besoins diversifiés tout en respectant les contraintes organisationnelles.
- **Évolution Technologique** : Les avancées technologiques peuvent créer des lacunes de compétences qui nécessitent une formation et un développement continus. Les politiques de GRH doivent être adaptées pour intégrer les nouvelles technologies et former les employés en conséquence.

- o **Défis de Mobilité :**

La mobilité interne dans le secteur public peut être contrainte par plusieurs facteurs :

- **Règles de Mobilité :** Les règles et procédures relatives à la mobilité interne peuvent être complexes et limiter les opportunités de transfert ou de promotion. Les politiques doivent être conçues pour faciliter la mobilité tout en respectant les normes administratives.
- **Gestion des Transitions :** Les transitions entre différents rôles ou départements peuvent être compliquées par des processus administratifs, des ajustements de responsabilités, et des formations spécifiques.

1.3.2.3. L'Adaptation des Pratiques de GRH aux Spécificités du Secteur Public

- o **Adaptation aux Contextes Locaux :**

Les pratiques de GRH doivent être adaptées aux contextes locaux et aux particularités des différents services publics :

- **Pratiques Localisées :** Les pratiques de GRH doivent tenir compte des particularités régionales et locales, comme les différences culturelles, les besoins spécifiques des communautés, et les contraintes locales.
- **Particularités des Services :** Chaque service public peut avoir des besoins et des défis spécifiques en matière de gestion des ressources humaines. Les politiques doivent être adaptées pour répondre à ces particularités tout en restant alignées avec les objectifs globaux de l'organisation.

- o **Innovation et Gestion du Changement :**

La gestion du changement et l'innovation sont des défis majeurs pour le secteur public :

- **Résistance au Changement :** La résistance au changement peut être un obstacle significatif à l'innovation. Les politiques RH doivent inclure des stratégies pour gérer la résistance, telles que la communication transparente, la participation des employés, et le soutien pendant les transitions.

- **Mise en œuvre des Innovations** : L'intégration de nouvelles pratiques et technologies doit être soigneusement planifiée pour minimiser les perturbations et maximiser les bénéfices. Les politiques RH doivent soutenir l'adoption des innovations en fournissant la formation nécessaire et en établissant des mécanismes de retour d'expérience.

- **Équilibre entre Normes et Flexibilité** :

Les politiques de GRH doivent équilibrer les exigences normatives avec la nécessité de flexibilité :

- **Conformité aux Normes** : Les pratiques de GRH doivent respecter les normes et les réglementations en vigueur tout en cherchant à optimiser les processus et les politiques.
- **Adaptabilité** : Les organisations publiques doivent être capables d'adapter leurs pratiques de GRH en réponse aux besoins changeants et aux nouvelles exigences. Cela peut inclure des ajustements aux politiques, des révisions des processus, et des adaptations aux évolutions du contexte public.

Conclusion

En conclusion, l'intégration de la Gestion des Ressources Humaines (GRH) et du Management Public est cruciale pour optimiser la performance des organisations publiques. La GRH influence profondément la gestion des compétences, l'alignement des politiques RH avec les objectifs du service public, et la qualité des services rendus. Cependant, elle doit faire face à des contraintes réglementaires et des défis spécifiques comme la gestion des effectifs et l'adaptation aux particularités du secteur public. Pour surmonter ces défis, il est recommandé de renforcer la flexibilité des pratiques RH et d'encourager l'innovation tout en respectant les contraintes administratives. Les perspectives futures incluent l'exploration des impacts des technologies émergentes sur la GRH et la gestion du changement dans le secteur public, offrant des pistes intéressantes pour de futures recherches.

Chapitre 2 : Les technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine

Chapitre 2 : Les technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine.

2.1. L'apport des nouvelles technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine :

Les NTIC induisent une transfiguration des notions de temps et d'espace elles ont globalement une influence sure :

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

2.1.1. L'accessibilité à l'information :

Les TIC transforment la plupart des entreprises en réseau. Les salariés travaillent dans une logique de coopération, les uns avec les autres via un réseau informatique, on trouve que :

- Certaines personnes occupant des bureaux voisins vont communiquer via réseau comme si elles étaient éloignées.
- D'autre travaillent dans des sites éloignés vont se trouver rapprochés grâce à une communication rapide.
- Les TIC éliminent les barrières entre direction et ses divisions. Les salariés peuvent avoir accès aux informations en temps réel dont ils ont besoins (la transparence de l'information). L'effet de réseau permet à l'entreprise de s'ouvrir à l'extérieur, c'est la notion d'entreprise étendu.

2.1.2. La décentralisation de l'information :

L'information est diffusée à travers toute l'entreprise. Les différents services reliés par les TIC obtiennent des informations sur toute l'entreprise. Le responsable des ressources humaines à partir de son bureau peut obtenir par une requête, les différents projets lancés par l'entreprise. De même, un responsable de finance et comptabilité peut accéder aux différents tableaux du service personnel pour consulter la rémunération moyenne pour la partie du personnel qu'il le concerne, ainsi que le responsable de la sureté interne avec un clic pourra connaître le nombre d'effectif qu'il gère.

Cela se traduit par un développement de la coopération entre structure fonction et par aussi une meilleure réactivité globale.

2.1.3. L'émergence du travail collaboratif et la compétence collective

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

- Avec les TIC, les salariés communiquent et partagent des informations sans contraintes de temps et de bien. C'est le passage d'une structure pyramidale à celle en réseau, ou chacun est un acteur plus responsable et autonome.
- La communication et la coopération entre les salariés à l'aide des TIC enrichissent les compétences collectives qui sont née de l'interaction de ces derniers les uns avec les autres et avec leurs connaissances et savoirs différenciés en se focalisant sur un objectif commun.
- L'existence de telle compétence collective favorise aussi la complémentarité et l'indépendance qui sont devenus stratégique dans les grandes entreprises.

2.1.4. Le nouveau rôle de la hiérarchie :

Avec l'utilisation des technologies de réseau notamment (Internet, Intranet, Extranet), les informations sont devenues accessibles par tous et en même temps sans l'aide d'une tierce personne. Cela peut remettre en cause le pouvoir hiérarchique. Le manager ne peut plus jouer le rôle exclusif de diffuser l'information, de prendre des décisions, mais doit être en mesure de faire participer ses collaborateurs.

Un SIRH moderne à titre d'exemple, le responsable de formation qui doit élaborer un plan de formation de l'année à venir n'a pas plus besoin de solliciter chaque responsable hiérarchique pour récupérer les besoins de formation. Il accède directement à des entretiens de progrès qui le concerne.

2.1.5. Les opportunités offertes par les NTIC pour la GRH :

Le principal enjeu inhérent à l'utilisation des TIC est généralement la mise en place d'une organisation du travail plus coopérative ce qui permettra une amélioration du service ressource humaine avec de meilleure possibilité d'anticipation.

Les outils de plus en plus appropriés et sophistiqués permettent d'envisager des modes de travail collaboratif et une transparence accrue dans la mise en œuvre des décisions.

2.1.5.1. Pour le recrutement (E-Recrutement)

- Le coût et le temps sont réduits.
- L'attraction des candidats : C'est une opération clés dans le processus de recrutement la mise en forme et le placement d'annonce sur Internet est beaucoup avantageux pour cette recherche et moins couteux que dans la plupart des médias traditionnels. En effet, l'automatisation de la procédure de recrutement ne coute presque rien ce qui permet de réaliser certaines économies.
- Le recrutement par internet est également avantageux en termes de longueur des annonces sur ces sites. C'est un système flexible pro actif et opérationnel tout le temps (24^h / 24^h) et 7 jour/7.
- L'accélération du processus de recrutement : Les TIC, Internet en tête, permet de diffuser rapidement des offres accessibles en permanence (jour/nuit) et de diminuer les délais de recrutement, avec une réaction quasi et flux tendu.
- Une communication plus détaillée et internationale : L'annonce peut être lue en temps réel de n'importe quel point du globe, l'entreprise peut l'exposer sur son site à l'intérieur, ce qui est impossible dans une présentation presse classique. L'autre avantage de l'outil vient du fait que cette communication n'a pas de fond ; les entreprises peuvent donc envisager l'internationalisation de leur recrutement.

2.1.5.2. Pour la formation (E-Learning)

La complétude et la performance de l'entreprise dépendent des compétences de ses salariés. Les entreprises ne cessent d'investir dans le capital humain considéré comme acteur de productivité en offrant des formations de haut niveau pour s'adapter aux différentes évolutions et mutations environnementales et d'améliorer leur image et introduisent les NTIC dans la fonction de formation comme également sous la nomination du E-Learning qui apporte les opportunités suscitées pour la gestion des ressources humaines. :

- Réduire les coûts de la formation à travers la réduction de certains coûts liés à la formation comme les frais de déplacement, d'hébergement.

- L'E-formation est plus facile et accessible pour le salarié, il peut se former au travail, à la maison, ou de n'importe quel endroit disposant d'un réseau.
- L'E-formation est plus adaptable aux besoins spécifiques de chacun en tenant compte du niveau et du rythme d'apprentissage de l'apprenant grâce à l'interactivité de l'outil informatique.
- Le C-formation permet d'enrichir et d'actualiser les contenus pédagogiques des formations et d'évaluer leur pertinence précisément. On peut résumer son apport comme suit :

Pour l'entreprise

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

- Réduire les coûts de la formation
- L'e-formation permet de réduire le coût global de la formation et cela à partir de la diminution de certains coûts associés à la formation, comme les frais de déplacement et d'hébergement.
- L'e-Learning permet également de favoriser l'auto formation ou la formation en ligne du salarié de façon à concentrer l'apport du formateur aux domaines à plus forte valeur ajoutée (partage d'expériences, de vécu...).
- Améliorer son image à travers l'exploitation des nouvelles technologies dans la formation peut permettre à une entreprise d'améliorer son image au sein de son environnement ou de son secteur.

Pour l'apprenant

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

- Elle est plus facilement accessible, l'apprenant pouvant se former au travail, à la maison ou de n'importe quel endroit disposant d'un accès internet ;
- Son administration est plus flexible, le salarié pouvant se former quand il le souhaite sans avoir de contraintes horaires ;

- Elle est plus facilement adaptable aux besoins spécifiques de chacun en tenant compte le niveau et le rythme d'apprentissage de l'apprenant, grâce à l'interactivité de l'outil informatique ;
- Le traitement immédiat de données fournies par les apprenants pour leur permettre de réintroduire des résultats dans leur réflexion (feed-back).

Pour le formateur

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

2.1.5.3. Pour la gestion des compétences :

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

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

- De faciliter le travail de recherche d'une personne, appartenant au personnel ou présente dans le fichier des candidats, qui posséderait le profil recherché pour pourvoir à un poste ;
- De définir les caractéristiques d'une offre, externe ou interne, pour un rappel à candidature sur un poste vacant ;

- De mesurer les écarts entre les compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe ;
- De préparer les entretiens d'évaluations en positionnement ces écarts ;
- De préparer le plan de formation par rapport aux écarts à combler.

Chapitre 3 : L'apport des différentes technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise d'accueil (CASNOS, Tizi Ouzou)

Chapitre 3 : L'apport des différentes technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise d'accueil (CASNOS, Tizi Ouzou)

3.1. Introduction

Le système de sécurité sociale a connu un développement intense et continu. De grandes améliorations ont été enregistrées, parmi lesquelles nous citerons notamment la tendance à la généralisation de la protection sociale par son extension à de larges catégories, la simplification des formalités

3.2. Présentation de l'organisme d'accueil : CASNOS Tizi-Ouzou

Dans cette section, nous présenterons la CASNOS, son historique et son organisation générale, puis nous déclinons sur la présenterons de la CASNOS Tizi-Ouzou.

3.2.1. Présentation de la CASNOS

Cet élément contient l'historique et l'organisation général de la CASNOS :

3.2.1.1. Historique de la CASNOS

Le régime des non-salariés existe en Algérie depuis 1958. Il n'a été au départ et jusqu'en 1974 qu'un régime particulier de retraite. Depuis sa création ce régime a connu trois phases importantes :

Première phase (du 01 janvier 1958 au 31 décembre 1970) :

L'arrêté susvisé a institué à compter du 01.01.1958, un régime de retraite obligatoire au profit des personnes exerçant une profession industrielle ou commerciale. A cet effet, trois caisses régionales ont été créées à savoir :

- C.A.V.I.C.A. pour l'Algérois C.A.V.I.C.O. pour l'Oranais
- C.A.V.I.C. pour le Constantinois

Par arrêté ministériel du travail et des affaires sociales du 08 Mars 1963 les trois caisses régionales ont été fusionnées en une seule caisse C.A.V.C.I.A « Caisse d'Assurance Vieillesse des Commerçants et Industriels d'Algérie » avec pour siège social Alger.

Deuxième phase (du 01 janvier 1971 au 31 décembre 1973) :

Promulgation du décret N°70/116 du 1er Août 1970 portant organisation Administrative des organismes de sécurité sociale. L'organisation du régime non- agricole, du régime des fonctionnaires, du régime minier et du régime des non-salariés des professions non agricoles de sécurité sociale le 15/12/1970 la création et organisation administrative de la caisse d'Assurance Vieillesse des Non-salariés du secteur agricole entrée en vigueur du régime qui porte la dénomination « C.A.V.N.O.S » avec le siège de la direction à Alger

Troisième phase (Loi de 1983 Jusqu'à 31 Décembre 1983) :

Il existait huit (08) régimes de sécurité sociale, à savoir :

Le régime général non-agricole géré par « C.A.A.V » ; le régime des mines géré par la C.S.S.M ; le régime agricole géré par la C.N.M.A ; le régime des cheminots géré par la caisse des cheminots ; le régime des marins pêcheurs géré par la E.N.M.P ; le régime de la SONELGAZ géré par la C.A.P.A.S ; le régime des fonctionnaires géré par la C.G.R.A ; et le régime des non-salariés géré par la C.A.V.N.O.S

La loi N°83-111 ont pour objet d'instaurer un régime unique d'assurances sociales géré par la caisse nationale des assurances sociales, accidents de travail et des maladies professionnelles « C.N.A.S.A.T » et un régime unique de retraite géré par la caisse nationale des retraites « C.N.R ». En conséquence, les risques gérés par le régime des non-salariés ont été affecté à la CNASAT pour le volet assurances sociales « maladie, maternité, invalidité et décès ». Et le volet « retraite » affecté à la C.N.R. Mais vers le début des années 90, ces caisses ont montré leurs limites par rapport à la prise en charge de tous les assurés sociaux.

Concernant la catégorie des non-salariés, le régime unique n'arrivait pas à en maîtriser une grande partie notamment en matière de recouvrement des cotisations, de mise à jour du fichier adhérent ou de la prise en charge des nouveaux affiliés. Cela a nécessité de relancer, en 1992, l'activité non-salariés par la création d'une caisse spéciale pour eux.

La caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés (CASNOS) Créée par décret exécutif 92/07 du 04 janvier 1992, est chargée de la protection sociale des catégories professionnelles non-salariées dont sont partie, entre autres, les Commerçants Industriels ; Agricultures, Artisans et Membres des professions libérales. La caisse chargée de la gestion des risques prévus par les lois de sécurité Sociale sont dotées de la personnalité morale et de l'autonomie financière, Elles sont réputées commerçantes et sont régies par les lois et règlements en vigueur. Ce sont des entreprises

publiques à gestion spécifique placées sous la tutelle du Ministère de l'Emploi et du Travail et de la Sécurité Sociale.

La CASNOS est donc régie par ces lois qui lui confèrent le statut d'une entreprise publique à gestion spécifique placées sous la tutelle du Ministère de l'Emploi et du Travail et de la Sécurité Sociale.

3.2.1.2. Activités de la CASNOS :

Dans le cadre des lois et règlements en vigueur, la caisse a pour mission :

- De gérer les prestations en nature et en espèces des assurances sociales des non-salariés.
- De gérer les pensions et allocations de retraites des non-salariés.
- De gérer jusqu'à extinction des droits des bénéficiaires les pensions et allocations servies au titre de la législation antérieure au 1er janvier 1984, – d'assurer le recouvrement, le contrôle et le contentieux du recouvrement des cotisations destinées au financement des prestations prévues aux alinéas précédents.
- De gérer, le cas échéant, les prestations dues aux personnes bénéficiaires des conventions et accords internationaux de sécurité sociale.
- D'organiser, de coordonner et d'exercer le contrôle médical.
- D'entreprendre des actions sous forme de réalisations à caractère sanitaire et social telles que prévues à l'article 92 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 susvisée, après proposition du conseil d'administration de la caisse.
- D'entreprendre des actions de prévention, d'éducation et d'information sanitaire après proposition du conseil d'administration,
- De gérer le fonds d'aide et de secours prévu à l'article 90 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 susvisé.

- De conclure, en coordination avec les caisses de sécurité sociale concernées, les conventions prévues à l'article 60 de la loi n° 83- 11 du 2 juillet 1983 susvisé.
- De procéder à l'immatriculation des assurés sociaux bénéficiaires.
- D'assurer en ce qui la concerne, l'information des bénéficiaires.
- De rembourser les dépenses occasionnées par le fonctionnement des diverses commissions ou juridictions appelées à trancher suite à des litiges nés des décisions rendues par la caisse.
- De conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue de fixer, tel que prévu à l'article 11 du décret exécutif n° 92-07 du 4 janvier 1992 susvisé, les conditions dans lesquelles pourront être mis en œuvre des services du contrôle et du contentieux du recouvrement.
- De conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue d'assurer le contrôle médical et le service des prestations.

3.2.1.3. L'organisation de la CASNOS :

La C.A.S.N.O.S est organisée sur le modèle d'une structure centrale relayée par des agences de wilaya regroupant une à plusieurs antennes qui sont elles-mêmes relayées par des guichets de proximité (Arrêté Ministériel N°17 du 15/01/2015 portant organisation interne de la C.A.S.N.O.S.).

Sous l'autorité du Directeur Général, assisté du Directeur Général Adjoint et de Conseillers, la Direction Générale de la Caisse comprend :

- La Direction des opérations financières
- La Direction des Prestations
- La Direction du Recouvrement, du Contrôle et du Contentieux
- La Direction des Ressources Humaines et des Moyens
- La Direction de la Modernisation et des Systèmes d'Information

- La Direction du Contrôle Médical, des Études et du Conventionnement
- La Direction de l'Audit et du Contrôle
- La Cellule des Études Actuarielles
- La Cellule d'Information et de Communication
- La Cellule d'Accueil, d'Écoute et de l'Orientation du citoyen
- La Cellule des Affaires Juridiques
- La Cellule des Archives et de la Documentation

Concernant la présence de la CASNOS à travers le territoire national, elle est structurée comme suit :

- 49 agences de wilaya auxquelles sont rattachées les antennes et les guichets de proximité

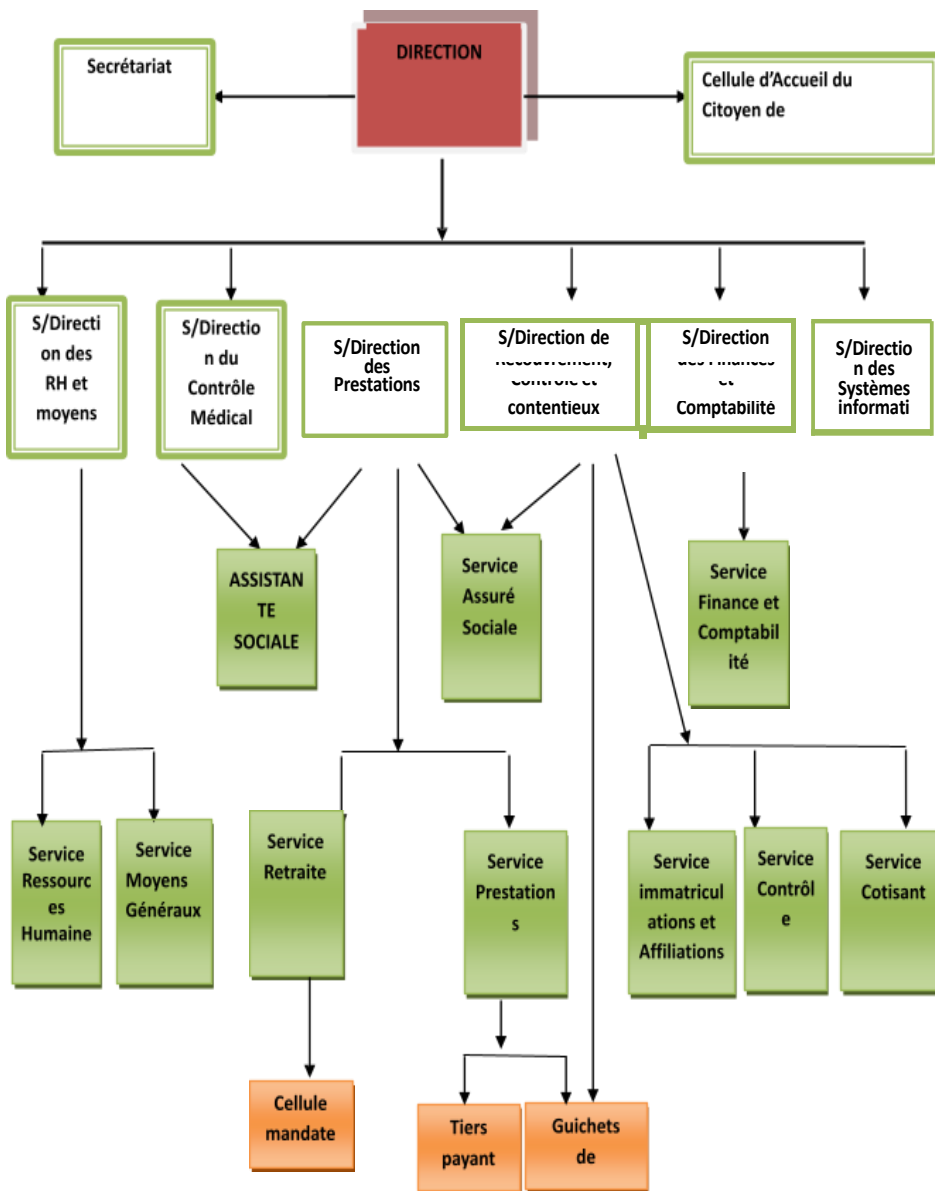


Figure 1 : Organigramme de la CASNOS

3.2.1.4. Organigramme de la CASNOS :

3.2.1.5. Les missions de la CASNOS :

Dans le cadre des lois et règlements en vigueur, la caisse a pour mission :

- De gérer les prestations en nature et en espèces des assurances sociales des non-salariés.
- De gérer les pensions et allocations de retraites des non-salariés.

- De gérer jusqu'à extinction des droits des bénéficiaires les pensions et allocations servies au titre de la législation antérieure au 1er janvier 1984, – d'assurer le recouvrement, le contrôle et le contentieux du recouvrement des cotisations destinées au financement des prestations prévues aux alinéas précédents.
- De gérer, le cas échéant, les prestations dues aux personnes bénéficiaires des conventions et accords internationaux de sécurité sociale.
- D'organiser, de coordonner et d'exercer le contrôle médical.
- D'entreprendre des actions sous forme de réalisations à caractère sanitaire et social telles que prévues à l'article 92 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 susvisée, après proposition du conseil d'administration de la caisse.
- D'entreprendre des actions de prévention, d'éducation et d'information sanitaire après proposition du conseil d'administration,
- De gérer le fonds d'aide et de secours prévu à l'article 90 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 susvisé.
- De conclure, en coordination avec les caisses de sécurité sociale concernées, les conventions prévues à l'article 60 de la loi n° 83- 11 du 2 juillet 1983 susvisé.
- De procéder à l'immatriculation des assurés sociaux bénéficiaires.
- D'assurer en ce qui la concerne, l'information des bénéficiaires.
- De rembourser les dépenses occasionnées par le fonctionnement des diverses commissions ou juridictions appelées à trancher suite à des litiges nés des décisions rendues par la caisse.
- De conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue de fixer, tel que prévu à l'article 11 du décret exécutif n° 92-07 du 4 janvier 1992 susvisé, les conditions dans lesquelles pourront être mis en œuvre des services du contrôle et du contentieux du recouvrement.
- De conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue d'assurer le contrôle médical et le service des prestations

3.3. Délimitation du champ d'activité :

Nous avons choisi pour élaborer notre travail la direction régionale de la CASNOS de Tizi-Ouzou, qui dispose d'un service RH et d'un champ de travail assez large, car elle comprend un effectif total de **164 éléments** de différentes catégories (cadre supérieurs – cadre moyens – agent de maîtrise – agents d'exécutions...), et nous nous sommes focalisés sur le service RH.

3.3.1. Les objectifs de l'enquête à la CASNOS :

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

- Vérifier la disponibilité des technologies d'information et de la communication (TIC) dans l'entreprise CASNOS.
- Mesurer l'impact des TIC sur la Fonction RH et les autres fonctions au sein de la CASNOS

3.3.2. Population et échantillonnage :

La population mère comprend l'ensemble des employés de la CASNOS, la population visée, concernée par notre étude est composée de deux échantillons. Pour pouvoir obtenir des résultats pertinents de cette population, il faut que l'échantillon étudié soit représentatif de la population visée.

Pour mener à bien notre étude, nous avons utilisé Un échantillon dans notre recherche empirique composé de quatorze (**14**) employés

3.3.3. L'observation directe :

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

- L'utilisation de l'Internet ;
- L'utilisation du portail RH (Intranet) ;
- L'utilisation de l'extranet ;

- L'utilisation de site web CASNOS ;
- L'utilisation de la messagerie électronique de la CASNOS ;
- L'existence d'un système d'information « SI » dans chaque sous-direction ;

3.3.4. Le questionnaire

Le premier mode de collecte d'informations a été réalisé par le biais d'un entretien approfondi avec les différents départements de l'entreprise CASNOS. Cet entretien avait pour objectif de recueillir des informations détaillées sur l'utilisation des NTIC dans les fonctions des employés.

Pour compléter cette collecte, un questionnaire a également été élaboré et distribué aux employés de la CASNOS. Ce questionnaire, qui constitue le second mode de collecte d'informations, est composé de plusieurs types de questions : questions fermées uniques, questions fermées multiples, et questions de développement. Les répondants ont également eu la possibilité de laisser des commentaires pour enrichir l'interprétation des résultats

3.3.5. Interprétation des résultats de l'enquête :

Après avoir fourni un aperçu global de l'entreprise CASNOS et détaillé la méthodologie de recherche employée tout au long de notre étude empirique, nous allons, dans cette section, exposer les résultats obtenus. Ces résultats nous permettront ensuite de confirmer ou de réfuter les hypothèses formulées.

Dans un premier temps, la première sous-section sera dédiée à la présentation des différentes technologies de l'information et de la communication (NTIC) disponibles et utilisées au sein de CASNOS. Ensuite, la deuxième sous-section sera consacrée à l'interprétation des données recueillies lors de l'entretien et du questionnaire, afin d'évaluer l'impact de l'intégration des TIC sur la fonction des ressources humaines et de répondre à une partie de notre problématique.

3.3.5.1. Identification des NTIC à la CASNOS :

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

3.3.5.1.1. Les réseaux et les technologies de la communication :

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

- **Réseau Internet**

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

C'est le réseau local LAN, réseau étendu WAN et réseau TCP/IP qui sont installés et l'accès à ce dernier est par ligne ADSL. Les postes branchés sur Internet utilisent le réseau rapide : Modems-câbles et lignes téléphoniques normales, vitesse de transmission allant jusqu'à 15 Mbits.

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

- **Réseau Intranet**

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

L'Intranet est un réseau informatique local centralisé au niveau de la Direction Générale (DG) d'Alger, il a été adopté en 2013 et qui utilise les mêmes technologies de communication qu'Internet. Il relie tous les postes de travail de la CASNOS qui sont dotés de l'intranet.

Le principe de l'Intranet est celui de la diffusion ou partage des informations facilement en temps réel entre les membres du personnel, pertinence et confidentialité.

Les avantages de l'Intranet

- Facilité d'accès à l'information ;
- Diffusion rapide de l'information ;
- Disponibilité des données

- Facilite les transactions.

- **Réseau Extranet**

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

3.3.5.1.2. Présentation des technologies de la communication

- **Le Téléphone**

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

La CASNOS s'est dotée de cette application dont les principales fonctions sont :

- Relier la ligne interne de l'entreprise avec la ligne publique externe.
- Permettre des appels entre postes internes sans passer par le réseau public.
- Programmer des droits d'accès au réseau public pour chaque poste interne.
- Proposer un ensemble de services téléphoniques (conférences, transferts d'appel, renvois, messagerie, appel par nom, etc.).
- La CASNOS a mis en œuvre les outils suivants :
- Le Téléphone fixe ;
- Le Téléphone Mobile ;
- Le Fax.

Les avantages de la Téléphonie

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

- **La messagerie électronique (OUTLOOK)**

La messagerie électronique est aujourd'hui l'une des applications les plus populaires du réseau dans les entreprises, C'est le cas notamment de l'entreprise CASNOS qui utilise la messagerie Outlook dans l'échange d'informations à l'échelle ascendante et descendante ou parallèle (**Voir annexe n° 01 et annexe 02**).

Cette application permet à deux internautes de communiquer à travers l'envoi et la réception de message écrits identifiés par une adresse (email). Cette application a été mise en œuvre en 2006 via réseau interne de l'entreprise et en 2010 via le réseau internet.

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

Les bienfaits de la messagerie électronique :

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

• La vidéoconférence

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

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

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

3.3.5.2. Le fonctionnement du SIRH au sein de la CASNOS (Annexe n°03 et annexe n° 04)

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

3.3.5.2.1. Présentation des résultats sur la disponibilité et utilisation des TIC au sein de la CASNOS :

- **Présentation des résultats à l'aide de l'observation participante :**

Grâce à l'observation directe, en utilisant les données disponibles sur le site de la CASNOS, nous avons pu établir les constatations suivantes :

- L'entreprise dispose d'un équipement informatique adéquat, incluant des ordinateurs, des imprimantes, des scanners, et des serveurs.
- La CASNOS utilise des outils informatiques développés en interne pour la gestion des ressources humaines (tels que les systèmes réseaux, les systèmes d'exploitation, les bases de données, les ERP, et les applications), ainsi que pour d'autres fonctions telles que la comptabilité, les finances, et les ressources humaines.

Les résultats indiquent que **14 personnes**, soit **64,28 %**, affirment connaître la signification des TIC. En revanche, **4 personnes**, soit **28,57 %**, ne la connaissent pas, et **1 personne**, soit **7,15 %**, n'a pas répondu.

3.3.5.2.2. Présentation des résultats sur les principales caractéristiques du SIRH au sein de la CASNOS :

- **Les technologies de l'information et de la communication :**

Au sein de la CASNOS, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont considérées comme essentielles et intégrées dans tous les aspects du travail, depuis la pointeuse qui enregistre l'arrivée des salariés jusqu'à l'ERP qui utilise ces données pour générer les fiches de synthèse.

La CASNOS fournit à ses employés l'ensemble des technologies nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches. Le responsable des ressources humaines a précisé : « Nous avons à disposition tous les moyens de communication : réseau Internet, Intranet, Extranet, ainsi que des téléphones fixes, mobiles, DECT sans fil, affichage dynamique, vidéoconférences, etc. »

Dans ce cadre, l'entreprise propose des formations internes sur l'utilisation des logiciels informatiques, dispensées par le personnel technique (informaticiens et ingénieurs de l'entreprise). Ces formations incluent des sessions alternées, combinant théorie et pratique sur une semaine par mois, afin de renforcer les compétences et la capacité intellectuelle des employés.

Les TIC favorisent également la cohésion entre les différents départements et services de l'entreprise, améliorant ainsi la collaboration et la coordination. Le responsable des ressources humaines note à ce sujet : « Nos technologies nous aident à réduire le temps de traitement, à transmettre rapidement et sans limite, et à obtenir les informations en temps réel. »

En conclusion, les TIC sont largement déployées dans presque tous les services de la CASNOS.

- **Le système d'information ressources humaines (SIRH) dans l'entreprise :**

- ❖ **Les fonctionnalités couvertes par le SIRH :**

Comme nous l'avons vu dans ce présent chapitre, notamment dans la présentation du Système d'Information Ressources Humaines, le SIRH « RESHUM » comporte (11) onze modules :

- Module de base
- Gestion des carrières ;
- Gestion de la formation ;
- Gestion administrative du personnel ; **(voir annexe 03 et annexe 04)**
- Gestion de la paie ; **(voir annexe 05)**
- Gestion du recrutement
- Gestion des remboursements de frais
- Gestion du temps (Planning) ; **(voir annexe 05)**
- Module d'ordonnancement
- Gestion des prestations sociales
- Tableau de bord RH et Statistique

- ❖ **Les objectifs du Système d'Information RH**

D'après le responsable de RH, les objectifs du Système d'Information Ressources Humaines peuvent se résumer comme suit :

- Améliorer l'organisation en général
- Améliorer la communication entre RH et employé

- Améliorer l'efficacité du service RH
- Permettre à chaque employé d'accéder à sa fiche personnelle
- Gérer des indicateurs de suivi
- Améliorer la sécurité des données
- Améliorer l'utilisation des données
- Réduire les erreurs de saisie et omissions
- Réduire le nombre de documents papiers
- Réduire l'effectif du personnel au niveau RH

❖ **Les principaux bénéfices du système d'information RH :**

Les motifs de rejets spécifiques pour le chèque sont multiples :

D'après le responsable de RH, les principaux bénéfices du SIRH peuvent être comme suit :

Par rapport à l'information

- Il permet d'obtenir les informations au moment opportun ;
- Il permet de disposer de données fiables et quasiment en temps réel sur l'ensemble du périmètre de l'entreprise ;
- Il permet de gérer un certain nombre d'informations sur lesquelles les responsables de l'entreprise vont s'appuyer ;
- Il permet la circulation de l'information d'une manière appropriée entre les différentes activités RH.

Par rapport au travail

- Il permet une communication interne efficace et une coordination entre les employés ;
- Il favorise le travail collaboratif ;
- Il permet de rendre les processus RH plus dynamique et efficace ;
- Il permet de faciliter aux responsables l'accès facile aux informations concernant leurs collaborateurs (leurs dossiers administratifs, leurs carrières, leurs formations, etc.) ;
- Il permet d'améliorer le quotidien des gestionnaires en limitant les lourdeurs et redondances des tâches administratives ;
- Il permet d'avoir plus d'autonomie dans la réalisation des tâches.

Par rapport à la décision

- Il permet de prendre des décisions efficaces en matière de ressources humaines.

3.3.6. Présentation des résultats issus du questionnaire :

3.3.6.1. Présentation du questionnaire type :

Nous avons posé le questionnaire suivant :

Question d'identification de l'enquêté

1) Sexe : Masculin Féminin

2) Dans quelle classe d'âge vous situez-vous ?

[Moins de 25ans]

[26-30 ans]

[31- 35ans]

[36- 40ans]

[41- 45ans]

[46- 50ans]

[50 ans et plus]

3) Quel est votre niveau d'instruction ?

Bac

DEUA (TS)

Licence

Ingéniorat

Master / Magister

Autres formations liées à votre parcours professionnel (préciser l'intitulé de celle-ci ainsi la durée) :

-

.....
.....
4) A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

- Cadre supérieur
- Cadre moyen
- Maitrise
- Exécution

5) Ancienneté professionnelle dans l'entreprise ?

- [1-5 ans]
- [6-10 ans]
- [11-15 ans]
- [16-20 ans]
- Plus de 20 ans

L'usage des TIC dans l'entreprise

6) Connaissez-vous la signification des TIC ? Oui Non

7) Selon vous, les TIC sont :

- Les ordinateurs
- Les logiciels
- Le réseau

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

Oui Non

- Si oui, depuis combien d'années ?

-
- Moins d'un an
- [1-3 ans]
- [4-6 ans]
- [7-9 ans]

[10 ans et plus]

9) Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ? Oui Non

- Si non, pourquoi ? Non utile pas de moyens

Impact des TIC Sur la fonction RH

10) Pensez-vous que ces technologies vous aide dans la réalisation de vos tâches ?

Oui Non

- Si non, pourquoi ?.....

11) Est-il facile de travailler avec l'outil informatique ? Oui Non

- Si non, pourquoi ?.....

12) Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils ?

Oui Non

- Si non, pourquoi ?.....

13) Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ? Oui Non

- Si oui, comment évaluez- vous cette formation ?

Faible

Médiocre

Moyenne

Bonne

Excellente

14) Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

Oui Non

- Si oui, qu'avez-vous fait ?

Séminaire ou stage de perfectionnement

Cours de formation initié par votre entreprise

Cours de formation continu dans un centre

Apprentissage par la pratique

Autre à préciser.....

- Si non, pourquoi ?.....

Etat d'équipements des TIC dans votre entreprise

15) Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ?

Courrier électronique

Téléphone

Intranet

Vidéoconférence

Autres, Précisez

16) De quel type de réseau de télécommunication dispose l'entreprise ?

Ligne téléphonique classique

Téléphone portable

ADSL

Fibre optique

Wifi

Aucun

17) Disposez-vous d'une ligne téléphonique ? Oui Non

- Si non, pourquoi ?

18) Avez-vous une messagerie électronique ? Oui Non

- Si non, pourquoi ?

19) Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web ? Oui Non

20) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Internet ? Oui Non

21) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Intranet (réseau interne)? Oui Non

22) Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (réseau externe) ? Oui Non

- Si la réponse a la question N° (20, 21, 22) est oui, répondez aux questions N° (23, 24, 25).

23) Avez-vous un accès Internet dans votre milieu de travail ? Oui Non

- Si non, pourquoi ?

24) Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ()? Oui Non
- Si non, pourquoi ?

25) Avez-vous un accès Extranet dans votre milieu de travail ? Oui Non
- Si non, pourquoi ?

26) Disposez-vous d'autres outils ? Oui Non
- Si oui, lesquels
.....
.....
.....
.....

Système d'information ressources humaines (SIRH)

27) Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel (ERP) dans votre département RH ? Oui Non

(ERP : Enterprise Resource Planning équivalent du terme français Progiciel de Gestion Intégré (PGI))

28) votre entreprise introduit-t-elle des logiciels dans l'exercice de votre tâche ? Oui Non

29) Est-ce que la nouvelle technologie (SIR vous permet être plus performant (e) dans la réalisation de certaines tâches de travail ? Oui Non

30) Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail ?

- La facilité ainsi que la rapidité dans l'exécution des tâches
- Plus d'autonomie dans la réalisation de travail
- Un meilleur partage de l'information
- Il permet d'obtenir les informations au moment opportun (temps réel)
- Il permet un communication interne efficace entre les employés
- Elles nous permis de s'inscrire dans la logique du développement

- Autres avantages, lesquels.....
.....
.....
.....

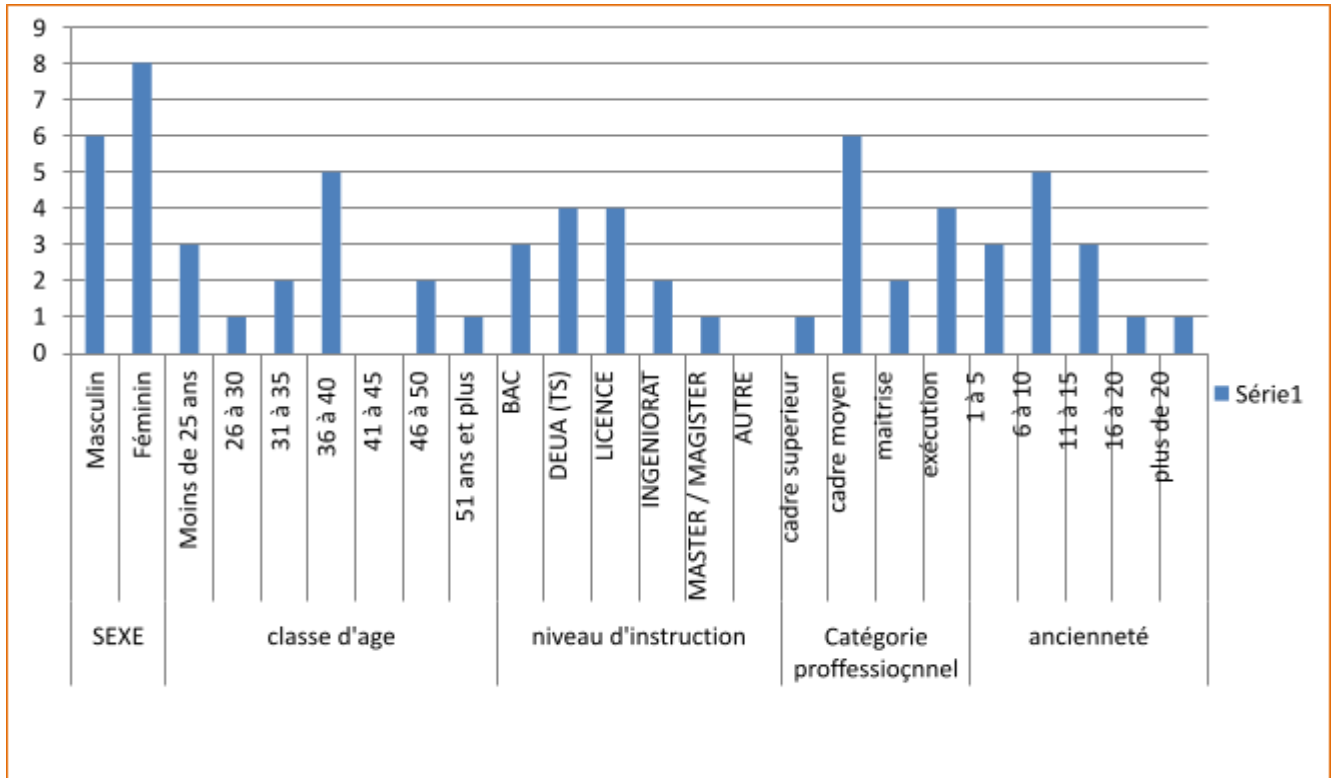


Figure 2: Représentation graphique : identification du personnel/ échantillon de l'enquête.

3.3.6.2. Question de l'identification de l'enquête :

La **figure n°01** illustre la population ciblée par l'enquête, qui comprend un total de 14 personnes : 8 femmes et 6 hommes, principalement âgés de 36 à 40 ans.

Cette population est majoritairement constituée d'individus titulaires de diplômes tels que le DEUA (TS) et la Licence, avec une prédominance de cadres moyens. En termes d'ancienneté, la majorité des personnes ont une expérience professionnelle comprise entre 6 et 10 ans.

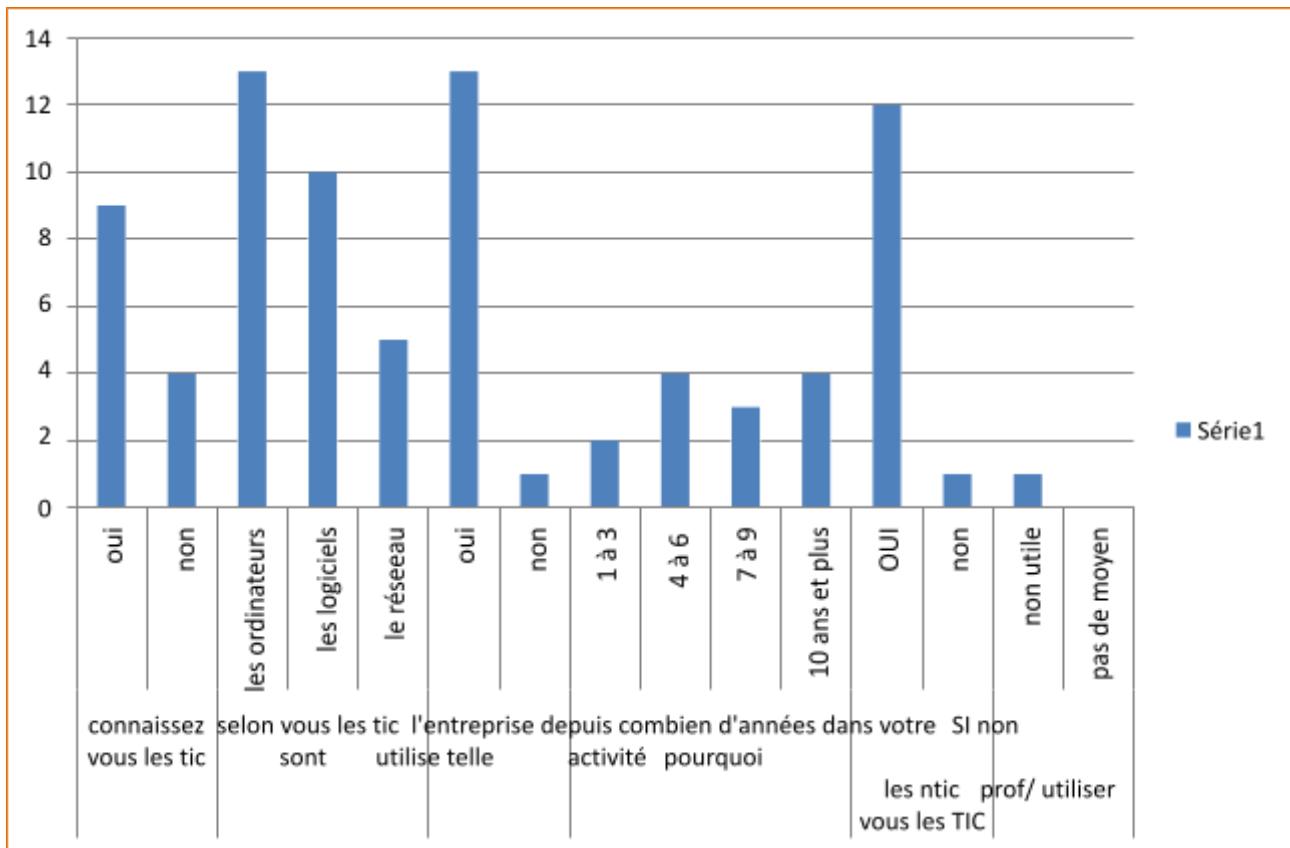


Figure 3: Représentation graphique : l'usage des TIC dans la CASNOS

3.3.6.3. L'usage des TIC dans l'entreprise :

D'après la figure, il ressort que 9 personnes, soit 64,28 % de la population, affirment connaître les TIC. En revanche, 4 personnes, soit 28,57 %, déclarent ne pas les connaître, tandis qu'une personne, représentant 7,15 %, n'a pas répondu à cette question.

La plupart des répondants associent les TIC principalement aux ordinateurs, bien que 13 personnes reconnaissent également que les logiciels et les réseaux font partie des TIC. Selon les résultats, la majorité des employés confirment que l'entreprise utilise les TIC. Cependant, il leur est difficile de préciser depuis combien de temps les TIC ont été intégrées dans la CASNOS. En outre, le graphique montre que la majorité des employés utilisent les TIC dans le cadre de leurs activités professionnelles.

3.3.6.4. Impact des TIC sur la fonction RH :

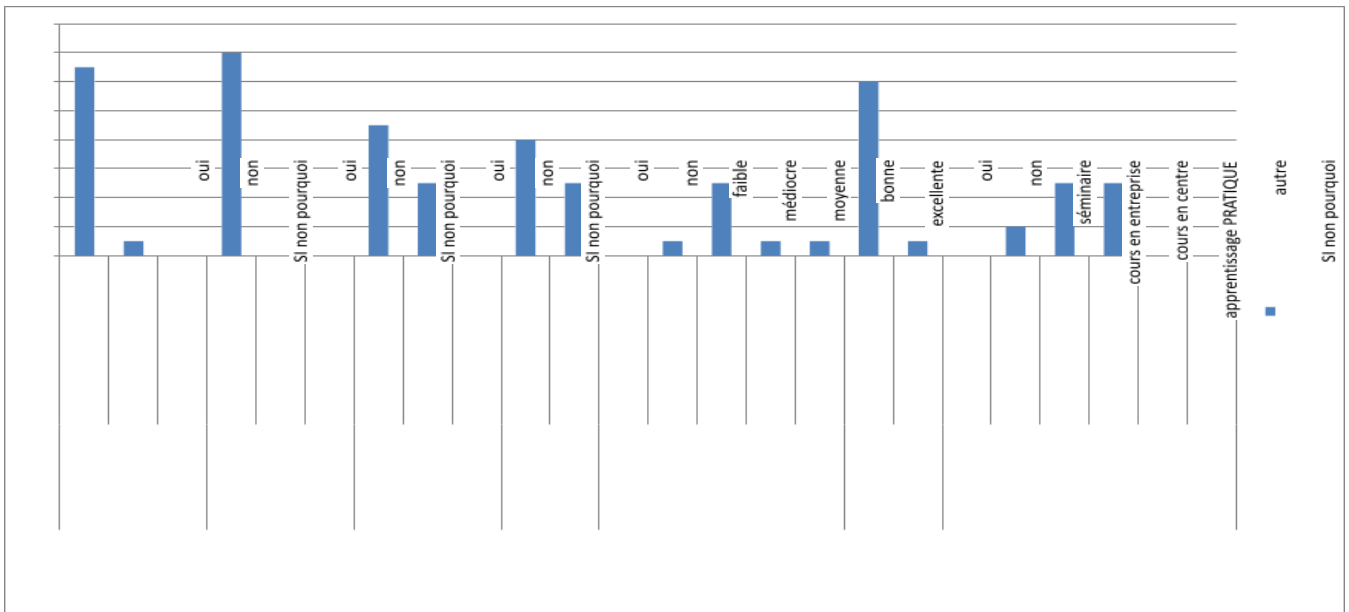


Figure 4: Représentation graphique : Impact des TIC sur la fonction RH

Nous observons que la majorité des personnes étudiées, soit 92,85 %, utilisent les TIC dans leurs activités professionnelles, tandis que 7,15 % des répondants, équivalant à une personne, ne les utilisent pas. Bien que l'ensemble des participants affirme que l'utilisation des outils informatiques est facile, 9 personnes ont néanmoins rencontré des difficultés.

L'enquête révèle également que seules quelques personnes ont bénéficié d'une formation en TIC dispensée par l'entreprise, tandis que la majorité ont acquis leurs compétences soit dans des centres de formation, soit par l'apprentissage pratique.

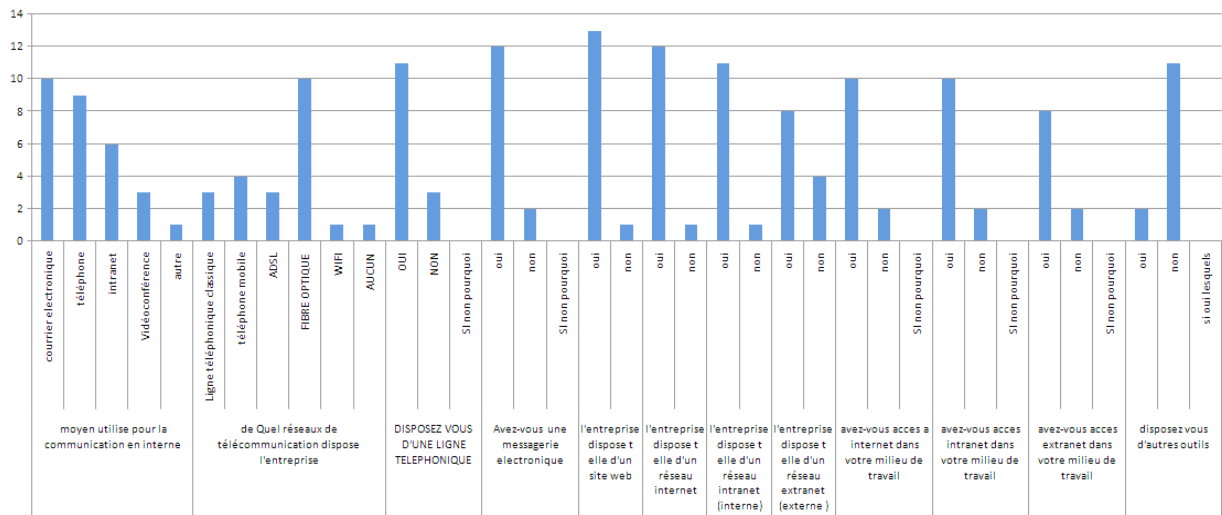


Figure 5: Représentation graphique : Etat des équipements des TIC dans la CASNOS

3.3.6.5. Etat des équipements des TIC dans la CASNOS :

Bien que certaines personnes de la population étudiée déclarent que la CASNOS ne disposent pas des TIC, d'après le graphe nous concluons que l'organisme dispose de tous les moyens nécessaires pour l'usage des TIC à savoir les ordinateurs, le réseau internet, extranet, messagerie électronique, ...etc.

3.3.6.6. Système d'information ressources humaines (SIRH) :

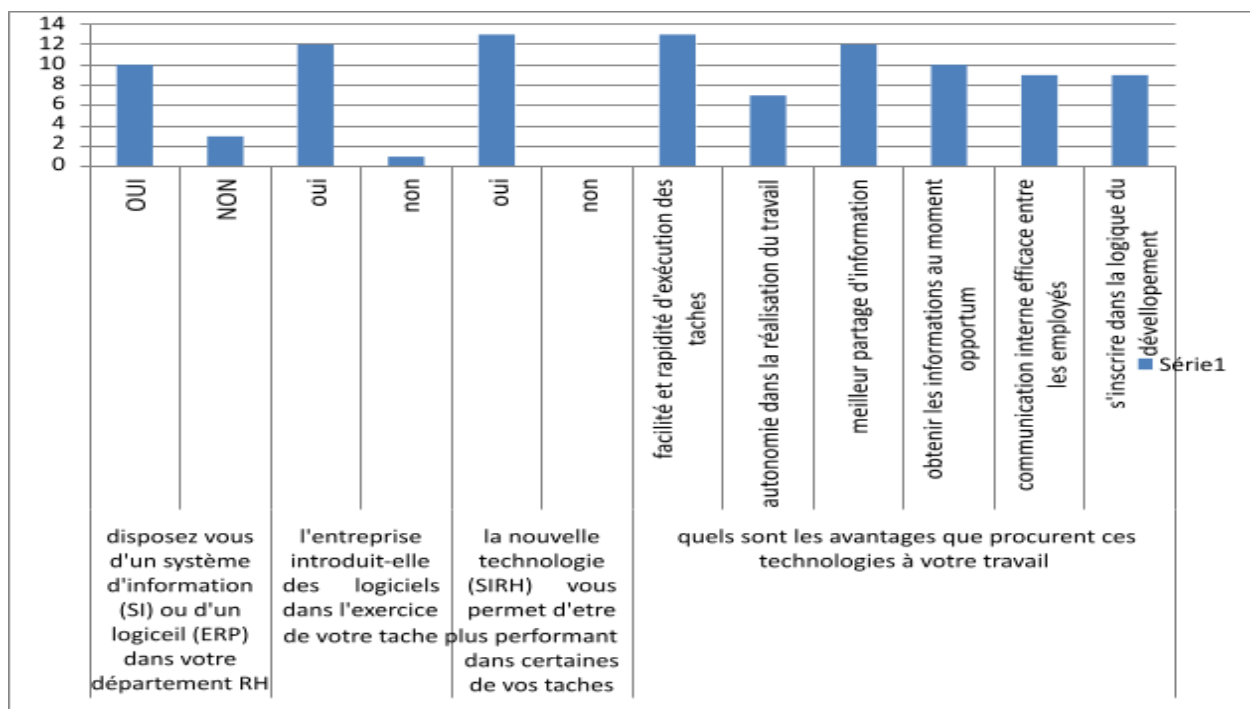


Figure 6: Représentation graphique : SIR

Nous constatons d'après les résultats de cette dernière partie du questionnaire de l'enquête que la plupart des employés sont en faveur des TIC, car cela leur facilite l'exécution de leurs tâches de travail et l'accès à l'information en temps réel, aussi la meilleure communication entre les employés, ce qui implique leur participation réelle et effective au développement de leur entreprise

Conclusion Générale

Le 21^e siècle est caractérisé par une avancée rapide dans le domaine des technologies de l'information, devenues des outils indispensables dans les Directions des Ressources Humaines, tant dans le secteur privé que dans l'administration publique. Ces technologies offrent des avantages significatifs, notamment en simplifiant les tâches administratives répétitives et en améliorant divers aspects de la gestion des ressources humaines.

Les NTIC jouent un rôle de soutien crucial pour les Directeurs des Ressources Humaines, leur permettant de collecter et d'analyser les données nécessaires à la définition et à l'exécution des stratégies. Notre recherche apporte une contribution importante sur plusieurs plans : théorique, méthodologique et pratique.

Sur le plan théorique, nous avons exploré trois dimensions principales : la gestion des ressources humaines (GRH), les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), et leur intégration dans la fonction RH. Nous avons montré comment les NTIC transforment les activités RH, en offrant des gains de productivité par l'automatisation des tâches administratives à faible valeur ajoutée (comme les contrats de travail, les congés, et les conventions). Ces gains permettent de libérer du temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée telles que le recrutement, la formation et la gestion des compétences. Nos résultats confirment ainsi que les NTIC sont devenues des outils de communication essentiels qui renforcent l'efficacité de la fonction RH.

Sur le plan méthodologique, nous avons employé des méthodes de collecte de données qualitatives et quantitatives. Ces méthodes nous ont permis d'évaluer l'équipement en NTIC de l'entreprise, de comprendre le fonctionnement du SIRH et de mesurer l'impact des NTIC sur la fonction RH. Ces approches ont été particulièrement pertinentes pour notre étude.

Enfin, sur le plan pratique, nous avons utilisé deux méthodes de collecte d'informations : d'une part, un questionnaire accompagné d'un entretien, et d'autre part, un questionnaire seul. Ces deux méthodes ont fourni des réponses précieuses à nos questions de recherche et ont permis de vérifier nos hypothèses en apportant des éléments concrets alignés avec nos objectifs.

Nous avons pu constater que l'apport des NTIC s'aperçoit dans l'évolution de la fonction ressources humaines. Les réseaux Internet et intranet ont progressé la fonction ressources humaines, cela avait tout de même un impact considérable sur le positionnement et organisation de cette fonction dans l'entreprise ce qui nous a confirmé donc la véracité de notre deuxième hypothèse.

Par ailleurs, l'étude que nous avons menée au sein de la CASNOS et l'analyse des réponses de la population choisies, nous ont permis de confirmer que les NTIC permettent un meilleur accès aux informations et facilitent le partage de ces informations à l'ensemble du personnel de la CASNOS, ce qui va permettre d'améliorer le niveau de performance de l'organisation.

De ce fait, les recommandations que nous puissions accorder aux responsables de l'entreprise constituent, l'exploitation totale des NTIC disponibles au sein de l'entreprise ce qui permettra d'optimiser l'efficacité de ces services et aussi d'accorder des formations aux employés de la Direction afin d'accroître leur niveau d'adaptation à l'usage de ces NTIC.

A travers notre recherche, on peut répondre à la problématique qui est l'apport des NTIC pour la gestion des ressources humaines, vue que ces NTIC constituent des opportunités pour les entreprises, mais aussi un enjeu majeur qui nécessite d'importantes réflexions afin d'aboutir à des meilleurs choix.

Cette recherche n'est pas sans limite, sur le plan théorique nous citons la non fidélité des participants aux réponses du questionnaire mis à leurs dispositions, mais sur le plan pratique, nous avons obtenu 60 % des résultats de notre travail de recherche.

En effet, nous nous sommes basés sur l'étude de l'apport des NTIC pour la gestion des ressources humaines, sachant que ces dernières sont en évolution permanente ce qui nous laisse percevoir que d'autres recherches peuvent être intéressantes dans le domaine et dans un contexte d'actualisation.

Bibliographie

- ¹ L. Cadin, F. Guérin et F. Pigeyre, « Gestion des ressources humaines » éditions Dunod 2007.
- ² J-P CITEAU, « GRH », édition Armand. Cotin, Paris, 1990.
- ³ Jean-Marc LE GALL, « La gestion des ressources humaines », Que sais-je ? Collection PUF, Paris.
- ⁴ JEAN MARIE Peretti 8eme édition, OP CIT p.20
- ⁵ Pierre Louart, « Gestion des ressources humaines », édition Eyrolles, Paris, 1994, p.109
- ⁶ MEIGNANT Alain « manager la formation » 4eme édition liaison, Paris 1997 p.57
- ⁷ MEIGNANT Alain, op tic, p.60-61
- ⁸ Pierre Louart, « Gestion des ressources humaines » édition Eyrolles, Paris 1994 p.109
- ⁹ Marie- Hélène.WESHALLEN. « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise », Paris, 2009, P9.
- ¹⁰ MILLER, G.A. - langage et communication .PUF, Paris, 1973, p. 19
- ¹¹ L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN Université de Paris Nord, P 5
- ¹² Charpentier .P, « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997, P 133.
- ¹³ Décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 aout 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.
- ¹⁴ Décret exécutif n° 2000-307 du 16 Rajab 1421 correspondant au 14 octobre 2000 modifiant le décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 aout 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.
- ¹⁵ Pierre BOULOC, les NTIC : comment en tirer profit ?, Paris, Mars 2003.

- ¹⁶ Alain BURLAUD et Eric WILLEMS, « Système d'information de gestion », éd Sub'FOUCHER, 2007/2008, page 268
- ¹⁷ Op,Cit page 269.
- ¹⁸Op Cit, page 270
- ¹⁹ François HORN, « L'économie des logiciels », éd la découverte, Paris 2004, page 5
- ²⁰ Le cnam intee cour de l'institut national des techniques économiques et comptables 2010/2011
- ²¹Abdelkader RACHEDI « Impact des TIC sur l'entreprise », , Université de Saida, Magister 2006, page 22 à 29
- ²²d'Alain .BURLAUD et Eric .WILLEMS « Système d'information de gestion », sous la direction, éd Sud »FOUCHER, 2007/2008, pages 326, 329, 329, 330
- ²³Stéphane BARTHE « l'impact des technologiques du web sur la G.R.H : Emergence de l'E. R.H les notes du l'IRHE, n° 343, Juin P2
- ²⁴ Bourdea.W et Broderik. R, technologie de l'information et compétitivité, Pains, 2001-2007

Annexes

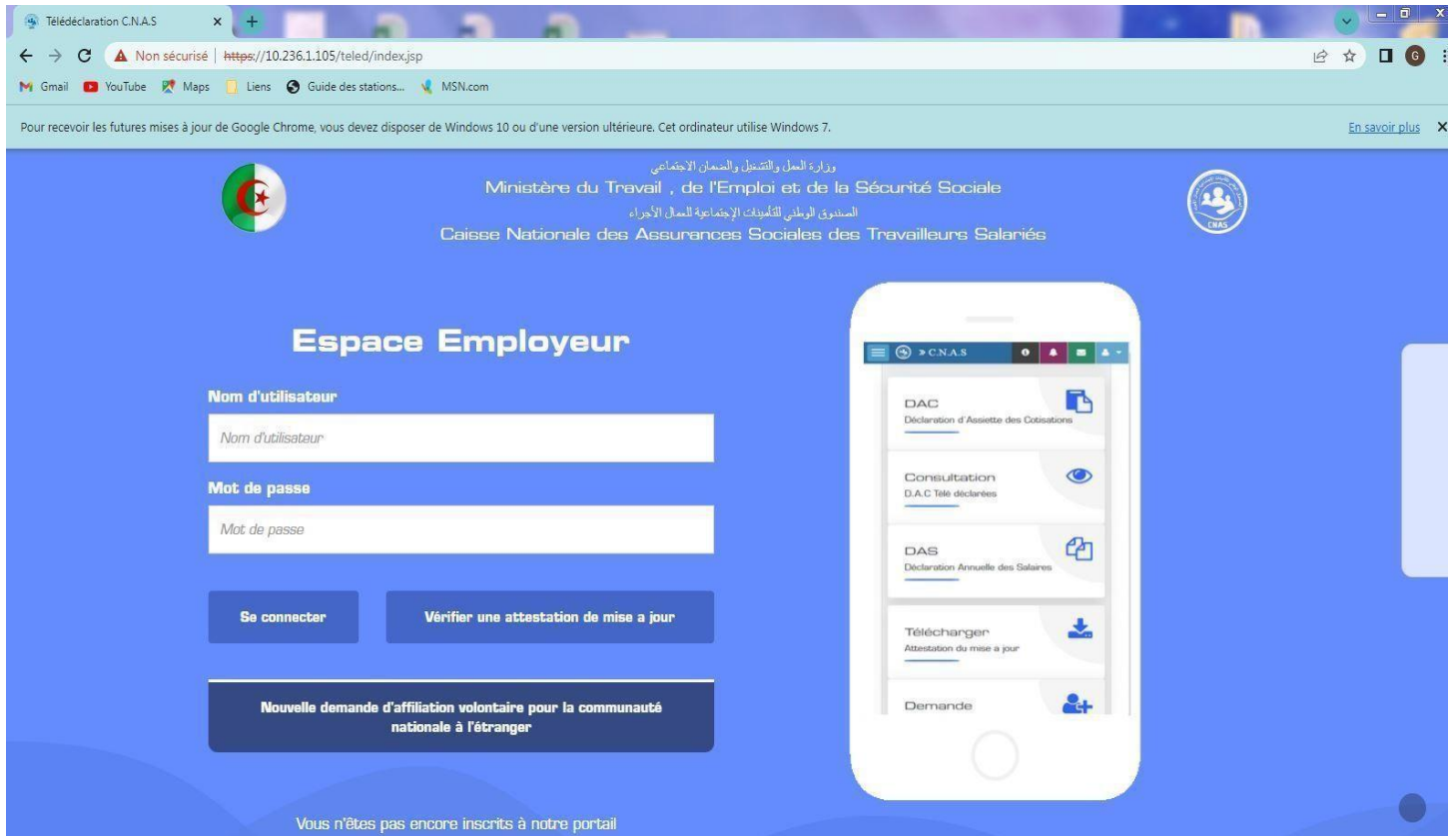


Figure 7: Espace employeur/ télédéclaration

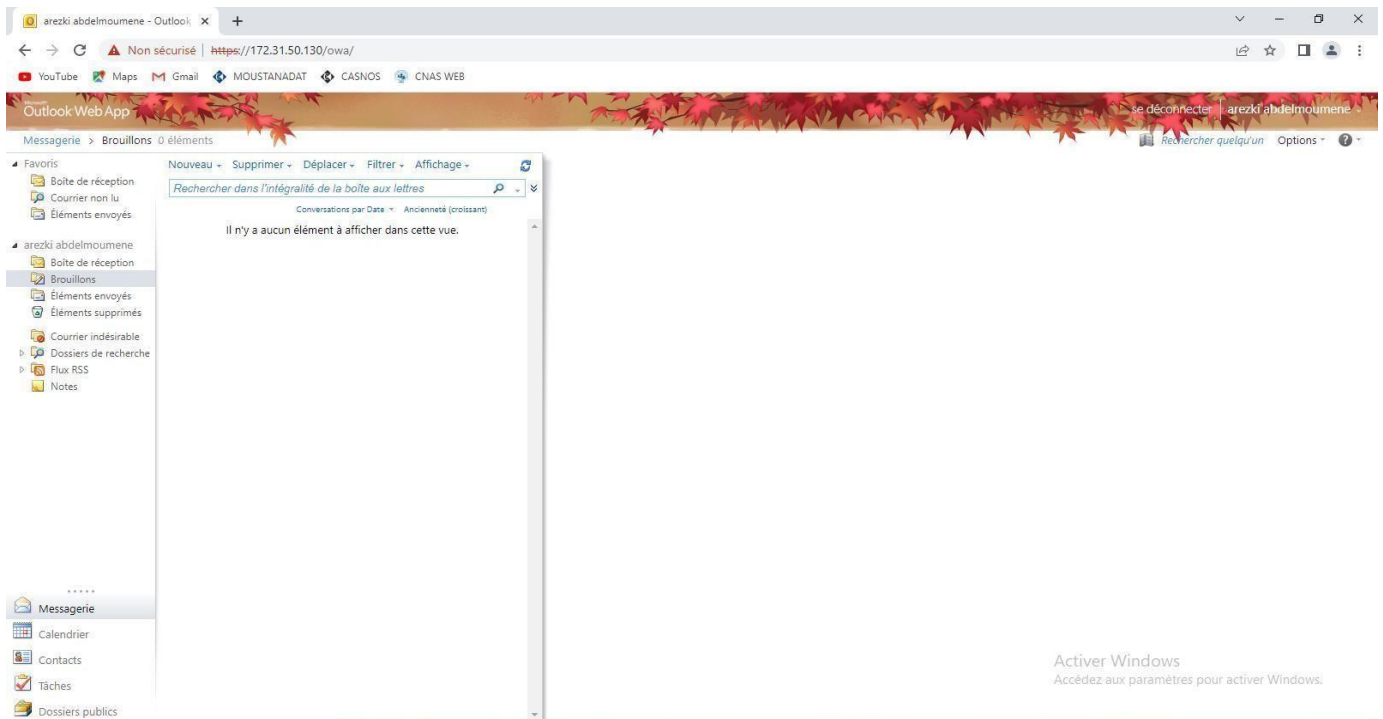


Figure 8: Outlook-Messagerie interne à l'entreprise

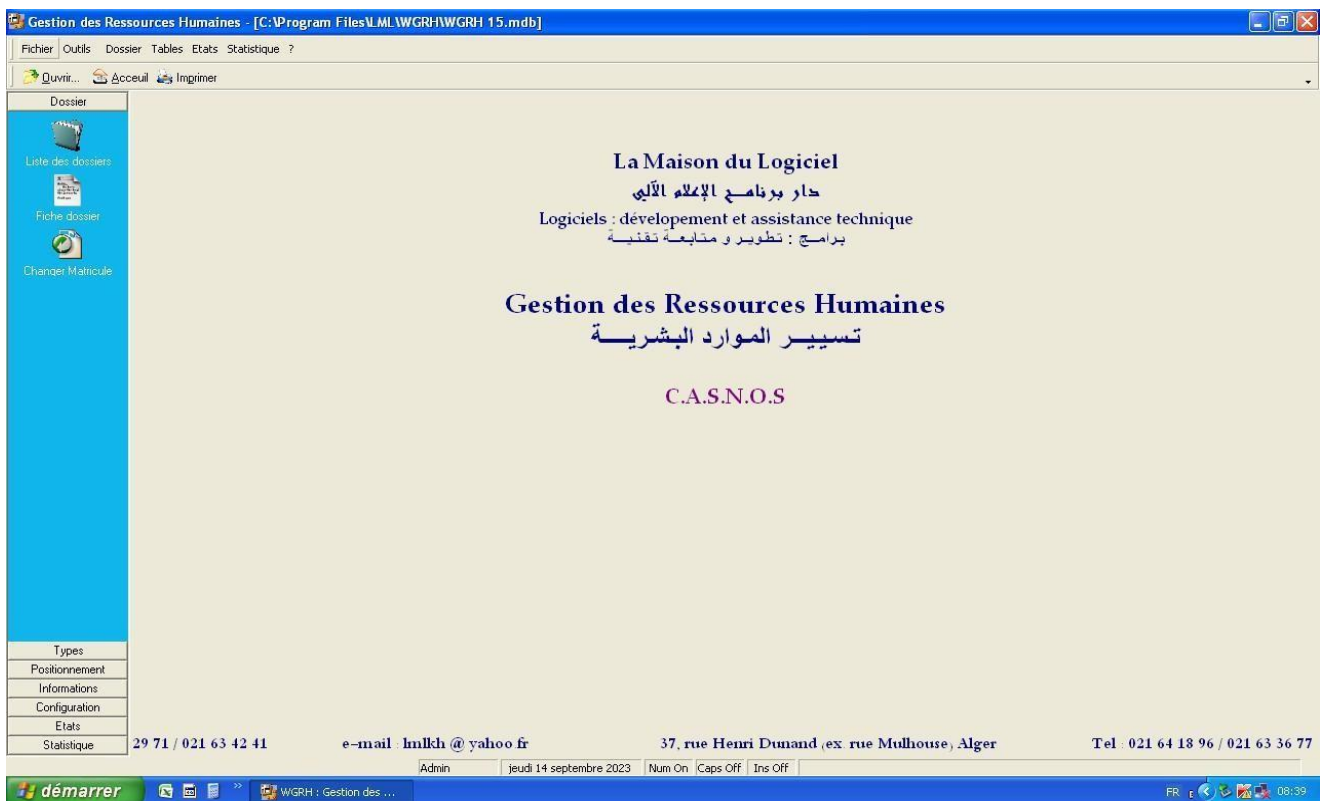


Figure 9: logiciel gestion des ressources humaines

Calcul de Presence

Deo: S/DRCC
Nom: (TOUT)

Gamme de Temps
De: 10/09/2023
A: 10/09/2023

Calculer Rapport Exporter data Designer de Rapport

Classer
 Dep. Num. D'Unité Nom Temp Descend

Log de Clock entrée/sortie d'exceptions Relais Exception Misc Exception Articles Calculés OT Reports NoShiftUserAt

| No. De Emp | No. De Compte | Nom | Calendrier | Date | Timetable | En service | Hors service | Clock In | Clock Out | Nomal | Heure Reelle | Non C/in | Tot | Absent | OT Temps | Work Temps | Exception | Symbole | Devor C/Out | Departement | ?? |
|------------|---------------|-----|------------|------------|-----------|------------|--------------|----------|-----------|-------|--------------|----------|-----|--------|----------|------------|------------------|---------|-------------|-------------|----|
| 5 | 5 | K | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Mise en disp | | | S/DI | |
| 10 | 10 | M | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Automatisation c | | | S/DI | |
| 33 | 33 | N | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Congé | | | S/DI | |
| 90 | 83 | H | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Congé | | | S/DI | |
| 123 | 99 | N | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Congé | | | S/DI | |
| 127 | 101 | K | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Congé | | | S/DI | |
| 198 | 122 | B | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Maternité | | | S/DI | |
| 174 | 132 | A | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Congé | | | S/DI | |
| 197 | 145 | K | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Congé | | | S/DI | |
| 214 | 152 | B | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | 0 | | | | | 00:00 | Congé | | | S/DI | |
| 61 | 61 | S | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:14 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 133 | 107 | C | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:33 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 206 | 146 | H | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:39 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 216 | 153 | T | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:45 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 16 | 16 | S | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:55 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 209 | 148 | S | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:55 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 32 | 32 | O | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:56 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 73 | 73 | S | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:56 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 13 | 13 | S | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 07:56 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 135 | 109 | S | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:00 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 140 | 113 | M | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:00 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 75 | 74 | F | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:00 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 25 | 25 | A | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:01 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 55 | 55 | A | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:03 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 4 | 4 | A | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:04 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 67 | 67 | H | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:04 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 91 | 77 | B | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:05 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 44 | 44 | K | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:05 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 139 | 112 | D | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:08 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 35 | 35 | T | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:12 | | 7.5 | 6.5 | | | 01:00 | | 06:30 | | | | S/DI | |
| 34 | 34 | N | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 08:17 | | 7.5 | 6.22 | 00:17 | | 01:00 | | 06:13 | | | | S/DI | |
| 88 | 84 | M | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | 09:15 | | 7.5 | 5.25 | 01:15 | | 01:00 | | 05:15 | | | | S/DI | |
| 6 | 6 | M | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | | | | | | | | | | S/DI | |
| 69 | 70 | F | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | | | | | | | | | | S/DI | |
| 79 | 76 | R | | 10/09/2023 | Daytime | 08:00 | 16:30 | | | 7.5 | | | | | | | | | | S/DI | |

Changer couleur...
Filtrer par exception...
Filtrer par calendrier...
Maintenance AL/BI
Ajouter Clock in/out L1

Activer Windows
Accédez aux paramètres pour activer Windows.

Figure 10: logiciel At2000- relatif a la pointeuse/ fichier présence

Tableau des matières

| | |
|--|-----------|
| Remerciements | 2 |
| Dédicaces | 3 |
| Dédicaces | 4 |
| Liste des figures | 5 |
| Liste des abréviations | 6 |
| Introduction | 7 |
| Contexte et Justification | 7 |
| Problématique | 8 |
| Sous-Problématiques | 8 |
| Objectifs du Mémoire | 9 |
| Hypothèses de Recherche | 9 |
| Méthodologie du mémoire | 9 |
| Structure du Mémoire | 10 |
| Chapitre 1 : Intégration de la Gestion des Ressources Humaines et du Management Public : Définitions, Défis et Perspectives | 11 |
| Chapitre 1 : Intégration de la Gestion des Ressources Humaines et du Management Public : Définitions, Défis et Perspectives | 12 |
| 1.1. Notion sur la gestion des ressources humaines | 12 |
| 1.1.2. Définition de la gestion des ressources humaines : | 14 |
| 1.1.2.1. Objectifs et missions de la GRH : | 15 |
| 1.1.2.2. L'importance de la gestion des ressources humaines : | 16 |
| 1.1.3. Les pratiques de la gestion des ressources humaines : | 17 |
| 1.1.3.1. Les pratiques classiques de la GRH | 17 |
| 1.1.3.1.4. La formation : | 18 |
| 1.1.3.1.5. L'évaluation du rendement: | 18 |

| | | |
|------------|---|----|
| 1.1.3.1.6. | La rémunération : | 18 |
| 1.1.3.1.7. | La gestion prévisionnelle des effectifs: | 19 |
| 1.1.3.2.3. | La gestion des ressources humaines assistée par ordinateur (GRH.AO) | 20 |
| 1.2. | <i>Définition et Concepts du Management Publique</i> | 20 |
| 1.2.1. | Définition et concepts du management publique | 20 |
| | Définitions principales : | 21 |
| 1.2.2. | Évolution Historique du Management Public..... | 22 |
| 1.2.2.1. | Les Modèles Classiques de Gestion Publique | 22 |
| 1.2.2.2. | La Nouvelle Gestion Publique (New Public Management - NPM)..... | 22 |
| 1.2.2.3. | Les réformes récentes et tendances actuelles | 23 |
| 1.2.3. | Caractéristiques et Spécificités du Management Publique | 23 |
| 1.2.3.1. | Comparaison avec le management privé..... | 23 |
| 1.2.3.2. | La culture administrative et les valeurs du service publique : | 24 |
| 1.2.3.3. | La gestion des parties prenantes dans le secteur publique : | 24 |
| 1.2.4. | Les objectifs et défis du management publique : | 25 |
| 1.2.4.1. | Objectifs stratégiques du management publique : | 25 |
| 1.2.4.2. | Les défis contemporains : | 26 |
| 1.3. | La relation entre la GRH et le management publique | 27 |
| 1.3.1. | L'importance de la GRH dans le management publique : | 27 |
| 1.3.1.1. | La gestion des compétences et des talents dans le secteur publique : | 27 |
| 1.3.1.2. | L'adaptation des politiques RH aux objectifs du service publique : | 30 |
| 1.3.1.3. | Les Impacts de la GRH sur la Performance Organisationnelle dans le Secteur publique : | 32 |
| 1.3.2. | Défis et contraintes de la GRH dans le management public : | 34 |
| 1.3.2.1. | Contraintes réglementaires et légales : | 34 |
| 1.3.2.2. | La gestion des effectifs et des compétences dans un contexte de service publique : | 36 |
| 1.3.2.3. | L'Adaptation des Pratiques de GRH aux Spécificités du Secteur Public..... | 37 |
| | Conclusion | 38 |

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 2 : Les technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine | 39 |
|---|-----------|

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 2 : Les technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine. | 40 |
|---|-----------|

| | |
|---|----|
| 2.1. L'apport des nouvelles technologies d'information et de communication dans le management de la ressource humaine : | 40 |
| 2.1.1. L'accessibilité à l'information : | 40 |
| 2.1.2. La décentralisation de l'information : | 40 |
| 2.1.3. L'émergence du travail collaboratif et la compétence collective..... | 41 |
| 2.1.4. Le nouveau rôle de la hiérarchie : | 41 |
| 2.1.5. Les opportunités offertes par les NTIC pour la GRH : | 41 |
| 2.1.5.1. Pour le recrutement (E-Recrutement) | 42 |
| 2.1.5.2. Pour la formation (E-Learning) | 42 |
| Pour l'entreprise | 43 |
| Pour l'apprenant | 43 |
| Pour le formateur | 44 |
| 2.1.5.3. Pour la gestion des compétences : | 44 |

| | |
|--|-----------|
| Chapitre 3 : L'apport des différentes technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise d'accueil (CASNOS, Tizi Ouzou) | 45 |
|--|-----------|

| | |
|--|-----------|
| Chapitre 3 : L'apport des différentes technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise d'accueil (CASNOS, Tizi Ouzou) | 46 |
|--|-----------|

| | |
|--|----|
| 3.1. Introduction..... | 46 |
| 3.2. Présentation de l'organisme d'accueil : CASNOS Tizi-Ouzou | 46 |
| 3.2.1. Présentation de la CASNOS | 46 |
| 3.2.1.1. Historique de la CASNOS | 46 |
| Première phase (du 01 janvier 1958 au 31 décembre 1970) : | 46 |
| Deuxième phase (du 01 janvier 1971 au 31 décembre 1973) : | 47 |
| Troisième phase (Loi de 1983 Jusqu'à 31 Décembre 1983) : | 47 |

| | | |
|------------|--|----|
| 3.2.1.2. | Activités de la CASNOS : | 48 |
| 3.2.1.3. | L'organisation de la CASNOS : | 49 |
| • | La Direction des Ressources Humaines et des Moyens | 49 |
| 3.2.1.4. | Organigramme de la CASNOS : | 51 |
| 3.2.1.5. | Les missions de la CASNOS : | 51 |
| 3.3. | Délimitation du champ d'activité : | 53 |
| 3.3.1. | Les objectifs de l'enquête à la CASNOS : | 53 |
| 3.3.2. | <i>Population et échantillonnage</i> : | 53 |
| 3.3.3. | L'observation directe : | 53 |
| 3.3.5. | Interprétation des résultats de l'enquête : | 54 |
| 3.3.5.1. | Identification des NTIC à la CASNOS : | 54 |
| 3.3.5.1.1. | Les réseaux et les technologies de la communication : | 54 |
| 3.3.5.2. | Le fonctionnement du SIRH au sein de la CASNOS (Annexe n°03 et annexe n° 04) | 57 |
| 3.3.5.2.1. | Présentation des résultats sur la disponibilité et utilisation des TIC au sein de la CASNOS : | 58 |
| • | Présentation des résultats à l'aide de l'observation participante : | 58 |
| 3.3.5.2.2. | Présentation des résultats sur les principales caractéristiques du SIRH au sein de la CASNOS : | 58 |
| • | Les technologies de l'information et de la communication : | 58 |
| • | Le système d'information ressources humaines (SIRH) dans l'entreprise : | 59 |
| ❖ | Les fonctionnalités couvertes par le SIRH : | 59 |
| ❖ | Les objectifs du Système d'Information RH | 59 |
| ❖ | Les principaux bénéfices du système d'information RH : | 60 |
| 3.3.6. | Présentation des résultats issus du questionnaire : | 61 |
| 3.3.6.1. | Présentation du questionnaire type : | 61 |
| 3.3.6.2. | Question de l'identification de l'enquête : | 66 |
| 3.3.6.3. | L'usage des TIC dans l'entreprise : | 67 |
| 3.3.6.4. | Impact des TIC sur la fonction RH : | 68 |
| 3.3.6.5. | Etat des équipements des TIC dans la CASNOS : | 69 |
| 3.3.6.6. | Système d'information ressources humaines (SIRH) : | 69 |

Conclusion Générale 71

Bibliographie 73

Annexes..... 75

Résumé en français

Ce mémoire étudie l'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) d'une administration publique, avec un focus sur la Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés (CASNOS) de Tizi Ouzou. Il met en lumière l'évolution des pratiques RH grâce aux TIC, notamment par la décentralisation des informations, la facilitation du travail collaboratif, et l'amélioration de l'efficacité des processus. Les TIC permettent non seulement d'optimiser les pratiques RH, comme le recrutement et la formation via l'e-recrutement et l'e-learning, mais aussi de repositionner la GRH en tant qu'élément stratégique au sein de l'organisation. Toutefois, le mémoire examine également les défis rencontrés, comme la résistance au changement et les contraintes liées à la gestion des compétences dans un environnement public. L'étude propose des recommandations pour mieux intégrer les TIC dans les pratiques RH, renforçant ainsi la modernisation et l'efficacité de l'administration publique.

Mots clés : Technologies de l'information, Gestion des ressources humaine, Administration public, CASNOS, Transformation numérique.

Summary in English

This thesis examines the contribution of Information and Communication Technologies (ICT) to Human Resource Management (HRM) in a public administration, with a focus on the Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés (CASNOS) of Tizi Ouzou. It highlights the evolution of HR practices thanks to ICT, particularly through the decentralization of information, facilitation of collaborative work, and improvement of process efficiency. ICT not only optimize HR practices, such as recruitment and training via e-recruitment and e-learning, but also reposition HRM as a strategic element within the organization. However, the thesis also addresses the challenges encountered, such as resistance to change and constraints related to skills management in a public environment. The study provides recommendations for better integrating ICT into HR practices, thereby enhancing the modernization and efficiency of public administration.

Keywords : Information Technologies, Human Resource Management, Public Administration, CASNOS, Digital Transformation.