



Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou

Faculté des Sciences Economiques, Gestion et des Sciences Commerciales

Département des Sciences de Gestion



Mémoire

En vue de l'obtention de diplôme du Master en Sciences de Gestion Economiques

Specialité : Gestion Des Ressources Huamines

L'usage des TIC et son impact sur la gestion des ressources humaines au sein du Centre Hospitalo- Universitaire de Tizi-Ouzou

Présenté par :

Mr BELBAL MOULOUD

Mlle CHAHMI MELISSA

Encadré par :

Mme AMNACHE SABRINA

Devant les membres de jury :

- ❖ Président : Mr. CHENANE Arezki, MCA, UMMTO.
- ❖ Examinatrice : Mme. KAHRI Rachida, MAA, UMMTO.
- ❖ Rapporteur : Mme. AMNACHE Sabrina, MCA, UMMTO.

Promotion : 2020/2021

Remerciements

Nos sincères remerciements à Dieu le tout puissant pour le
courage, la

Force, la volonté, la persévérance, et la santé qu'il nous a
données afin de

Réaliser ce mémoire.

On tient à remercier du fond du cœur nos parents qui ont su
nous

Donner une bonne éducation qui nous a permis d'arriver à ce
stade

D'études.

On remercie tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la
Réalisation de ce mémoire à commencer par :

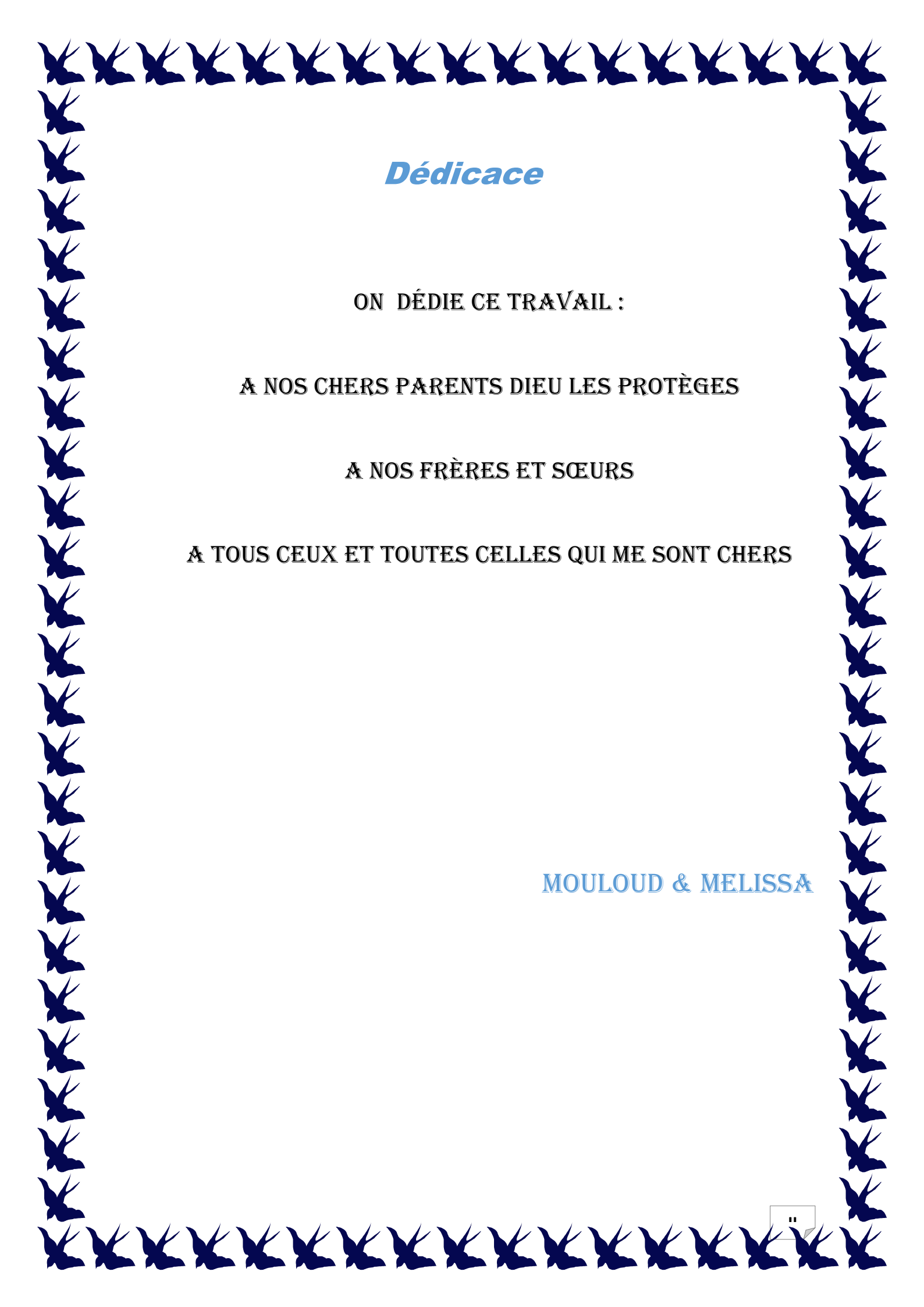
Notre promotrice Madame AMNACHE SABRINA pour son
encadrement et ses

Exigences en matière de rigueur scientifique.

Notre encadreur au niveau de l'hôpital CHU Tizi-Ouzou,
Monsieur

Ouzale, pour les informations qu'il nous a communiquées, et
L'apprentissage dont on a bénéficié tout au long de notre stage.

J'espère que ce modeste travail sera utile pour les étudiants
à l'avenir.

A decorative border of blue birds, possibly swallows, arranged in a rectangular frame around the text.

Dédicace

ON DÉDIE CE TRAVAIL :

À NOS CHERS PARENTS DIEU LES PROTÈGES

À NOS FRÈRES ET SŒURS

À TOUS CEUX ET TOUTES CELLES QUI ME SONT CHERS

MOULoud & MELISSA



Liste des abréviations

Liste des abréviations

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CV : Curriculum Vitae.

DRH : Direction des Ressources Humaines.

DRH : Directeur des Ressources Humaines.

FRH : Fonction des Ressources Humaines.

KW: Knowledge Management.

GRH : Gestion des Ressources Humaines.

Http: Hypertext transfert protocol.

IAE : Intégration des Applications de l'Entreprise.

SIRH : Système d'Information Ressources Humaines.

TCI : Information and Communication Technologie.

TCP : Transmission Control Protocol.

LAN: Local Area Network.

PME : Petite et Moyenne Entreprise

SE : Système Expert.

TIC : Technologie d'Information et de Communication.

Liste des figures et tableaux

Liste des figures

Figure N° : 01	Les différents degrés d'autonomie des entreprises	08
Figure N° : 02	Structures hiérarchiques	11
Figure N° : 03	Structure fonctionnelle	11
Figure N° : 04	Structure hiérarchico –fonctionnelle	12
Figure N° :05	Structure divisionnelle	12
Figure N° : 06	Structure matricielle	13
Figure N° : 07	Synthèses des huit caractéristiques de la F.R.H.	18
Figure N° : 08	Le processus de la communication.	31
Figure N° : 09	Modèle de recherche de haine et petit (1997)	68
Figure N° :10	L'organigramme de l'organisme C.H.U	78
Figure N° : 11	Les bureaux de la direction du personnel.....	84
Figure N° : 12	Les typologies de l'internet.	89
Figure N° : 13	l'importance de l'internet.	92
Figure N° : 14	Les grandes fonctions de l'hôpital	93
Figure N° : 15	Présentation des différentes technologies de communication.....	93
Figure N° : 16	Présentation du système	97
Figure N° : 17	Présentation des ouvrages qui procurent les technologies.	99

Liste des tableaux

Tableau N° : 01 Présentation des ouvrages des TIC et leurs rôles ou sein de la direction des ressources humaines C.H.U Tizi-Ouzou	99
--	----

Sommaire

Sommaire

Introduction générale.	01
-------------------------------	-----------

Chapitre I : La Gestion des Ressources Humaines.

Introduction.	05
Section 1 : Généralités sur l'entreprise.	05
Section 2 : La GRH.	16
Conclusion.	24

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Introduction.	25
Section 1 : Généralités sur les TIC.	26
Section 2 : L'impact des TIC sur la gestion des ressources humaines.	58
Conclusion.	73

Chapitre III : Apports de l'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

Introduction.	75
Section01 : historique et présentation du CHU de Tizi-Ouzou.	76
Section 2 : Retombées de l'introduction des TIC sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou.	88
Conclusion.	102

Conclusion générale.	103
-----------------------------	------------

Introduction Générale

Des phénomènes comme la globalisation des économies et l'accroissement de la concurrence mondiale, les conditions macroéconomiques oppressantes forcent les organisations non seulement à être plus efficaces mais le faire en prenant en compte les autres acteurs de leur environnement stratégiques (concurrents, fournisseurs, clients).¹

D'autres phénomènes comme l'évolution rapide des technologies et le développement d'alliances stratégiques transforment profondément les façons d'organiser de travail pour obtenir des résultats qui sont de classe mondiale.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont chamboulé notre quotidien. Rassemblant des techniques d'informatiques, de télécommunications et d'internet, ces dernières permettent de transformer, produire ou échanger l'information sur le plan quantitatif et qualitatif en temps réel et en temps très réduit (instantané).

Au sein d'une organisation, les TIC sont énormément liées au système d'information, constitué d'une partie matérielle très importante telle que les ordinateurs, les téléphones portables, les réseaux et d'une partie logiciel tel que les progiciels et l'ERP. L'interdépendance de ces deux parties facilitent et rendent possibles de nouvelles organisations et de nouvelles pratiques.

La Gestion des Ressources Humaines (GRH) est restée longtemps en marge de l'usage des TIC, mais ces dernières années elle a connu une évolution. En effet, les TIC sont devenus incontournables et indispensables par leur impact sur la dynamique des organisations au regard notamment des transmissions des données et des informations en temps réel et d'autres services en termes de gain et de productivité.²

Ainsi, la GRH est sans doute un domaine qui a connu et qui connaît encore aujourd'hui de grandes évolutions à travers l'automatisation des tâches administratives et de ses activités de base, à savoir, le recrutement, la rémunération, la formation et la gestion des carrières³.

¹ LEKHAL Amel, « TIC et changement organisationnel », Mémoire de magister en gestion de ressources humaines, Université de Béjaia, P. 6

² MALKI Zineb, « L'impact des technologies de l'information et de la communication ». Mémoire de Master, UMMTO, P. 13

³ Idem, P.13.

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et particulièrement la mise en place des réseaux (internet et intranet) viennent remettre en cause l'organisation traditionnelle ainsi que les objectifs de cette fonction.

Les nouvelles applications de l'informatique des RH ont fait émerger le concept de GRH électronique (e-GRH). Ce concept implique de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux outils permettant de recentrer les activités de la GRH pour produire un service de qualité aux salariés. Cependant, les TIC vont participer et aider les services RH à anticiper et à mettre en œuvre les changements nécessaires à leur structuration.⁴

Aujourd'hui, l'entreprise se trouve en face de plusieurs enjeux, elle doit réagir vite à la pression croissante de l'environnement, elle doit savoir quand et comment réagir et que ses choix sont complexes du fait de la variété des facteurs à prendre en considération.

Dans ce contexte le développement et l'intégration d'outils qui s'appuient sur les technologies de l'information et de la communication, considérés comme des supports techniques favorables à l'obtention des performances recherchées, deviennent une solution aux problématiques auxquelles sont confrontées les directions des ressources humaines grâce à une automatisation d'un certain nombre de tâches qui nécessitaient l'allocation de ressources financières et humaines importantes.

Parmi ces outils s'inspirant le développement des TIC, on trouve le système d'information ressources humaines (SIRH) qui est une discipline récente au sein des entreprises qui a intégré les processus de communication et de la gestion en les rendant plus efficaces. C'est un système permettant d'acquérir, de stocker, d'analyser et de distribuer des informations pertinentes au regard des ressources humaines d'une organisation.⁵

La logique de mise en place d'un système d'information des ressources humaines implique l'automatisation et l'informatisation des procédures administratives. En effet, le SIRH gère un ensemble de fonctions en connectant celles-ci en temps réel dans une continuité de processus sur la base de référentiel unique, les données sont

⁴ MALKI Zineb, Op. Cit., P. 13

⁵ Mémoire de fin d'étude dirigé par CHITTI Mohand, L'impact du système d'information, page 2

reliées entre elles, toute modification déclenchant automatiquement une réaction en chaîne. Il sert donc à collecter et à traiter des données et enfin les utiliser au niveau décisionnel plus élevé.

L'informatisation de la fonction RH à toucher l'ensemble des fonctions de la GRH et a contribué à améliorer la performance et la productivité du service rendu à l'entreprise et aux salariés. La paie et la gestion administrative ont été les premiers domaines informatisés. Ensuite, les DRH ont intégré processus par processus les technologies de l'information et de la communication dans les domaines aussi variés que la formation, la gestion des compétences, etc.

Aujourd'hui, on assiste à une révolution des concepts portée par les TIC qui change la signification de l'information. L'entreprise doit disposer d'informations de base sur les ressources humaines.

Cependant, il faut que l'information livrée ait un sens : elle doit être organisée et transformée en connaissance. C'est ce que Drucker¹ appelle le défi de l'information.

Le développement des TIC et particulièrement des réseaux (internet, extranet) mettent en cause l'organisation traditionnelle et les objectifs de cette fonction. En effet, les nouvelles applications de l'informatique des ressources humaines ont fait émerger le concept de gestion des ressources humaines électronique. Ce concept implique de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux outils permettant de recentrer les activités de la GRH pour produire un service de qualité aux salariés.

Selon Peretti. J. M ¹, les TIC ont contribué à la performance de la fonction RH aux cinq niveaux suivants :

- Amélioration du service
- Gains de productivité en rationalisant voir éliminant les fonctions répétitives et routinières dans le but de minimiser les coûts et fiabiliser la fonction
- Gains de productivité en rationalisant voir éliminant les fonctions répétitives et routinières dans le but de minimiser les coûts et fiabiliser la fonction

- Aide au partage de la fonction entre DRH et hiérarchie
- Amélioration de la qualité des décisions de GRH
- Meilleure possibilités d'anticipation

Ces outils technologiques affectent considérablement le contexte dans lequel les politiques de GRH prennent place. Les entreprises et les organismes algériennes sont en effet appelées à faire évoluer leur mode d'organisation du travail comme support à la GRH (internet, intranet ERP, workflow, etc. À cet effet, l'enjeu est triple pour l'entreprise algérienne. D'abord, la mise en place des outils technologiques permettent de favoriser la coordination, et le contrôle des activités de la fonction RH. Ensuite, ça va favoriser les nouvelles formes de travail (le travail collaboratif, à distance et l'automatisation des processus, etc.). De plus ces outils permettent en matière de traitement, de transmission et du partage d'information dans les délais opportuns.

❖ Problématique

Cette étude a pour but de nous faire découvrir les champs d'application des TIC dans les organismes et entreprises algériennes, en nous basant sur leurs apports et leurs importances dans l'organisation. Ainsi on mènera cette étude au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou.

Cette recherche s'inscrit dans un domaine dont les préoccupations sont très actuelles. Nous avons le choix entre d'autres sujet, mais ce qui nous a principalement orienté à ce sujet, c'est son côté technologique (les TIC est une thématique d'actualité).

Afin de traiter le sujet de ce mémoire, nous posons la problématique suivante : **Quel est l'impact de l'introduction des TIC dans la gestion de la ressource humaine au sein du centre hospitalo- universitaire de Tizi-Ouzou ?**

Pour apporter des éléments de réponses à cette problématique, nous avons posé les hypothèses suivantes :

H1/ Les TIC contribuent à faciliter la gestion de la ressource humaine ;

H2/ Le centre hospitalo- universitaire de Tizi-Ouzou connaît un retard en matière de l'utilisation des TIC.

❖ Structure du mémoire

Notre mémoire se structure en trois chapitres, le premier est consacré à l'ensemble des écrits concernant la genèse de la Gestion des Ressources Humaines en passant par un rappel concernant le développement des entreprises, et cela dans le but de bien comprendre les concepts qui se rapportent au sujet traité.

Le second chapitre est consacré aux Technologies de l'Information et de la Communication, en commençant par l'émergence de ces technologies puis sur leur impact au sein des organisations et sur la fonction RH.

Le troisième chapitre porte sur l'étude empirique, présentant en premier lieu l'établissement d'accueil, puis mettant en relief les résultats des entretiens effectués sur le lieu de stage ; pour finir avec l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus afin de répondre à la problématique de ce mémoire et de vérifier les hypothèses qu'il pose.

Chapitre I :
La Gestion des Ressources
Humaines

Introduction

Historiquement, la Gestion des Ressources Humaines a progressé en passant de l'administration du personnel à celle de la GRH, il ne s'agit plus d'administrer le personnel mais plutôt de le manager.

Dans cette optique, ce premier chapitre donne d'abord des généralités sur l'entreprise dans une première section puis il rappelle la notion de la gestion de ressources humaines dans une seconde section.

Section 1 : Généralités sur l'entreprise

L'entreprise est un système ouvert, organisé et structuré, qui est en contact et en relation avec son environnement interne et de son environnement externe. En vue de ces caractéristiques, il est important pour nous d'identifier l'entreprise autant qu'entité à part entière et de distinguer ces composantes.

Dans la présente section, nous allons développer un panorama sur les généralités de l'entreprise à travers sa définition, ses classifications, les types de structures ainsi que les différentes fonctions dont elle est composée

I. Définition : Dans l'histoire économique, on trouve de nombreuses définition de l'entreprise il est important de réaliser que chaque définition est marquée par son époque : elle dépend à la fois des formes d'organisation du travail et de la production qu'une époque s'est donnée et des analyses théoriques que les hommes ont fait de l'activité économique de cette époque. Parmi les plusieurs approches de l'entreprise on choisira celle qui montre l'évolution de la notion d'entreprise qui est passée d'une entreprise « boîte noire » à une entreprise système du coup Il existe diverses définitions qui décrivent et expliquent ce qu'est une entreprise, parmi ces dernières on cite :

« L'entreprise est une unité économique autonome disposant de moyens humains et matériels qu'elle combine en vue de produire des biens et services destinés à la vente. »

Par ailleurs, le dictionnaire français Larousse note que c'est « l'action d'entreprendre quelque chose, de commencer une action, ce que l'on entreprend, création d'entreprise, qui est dirigé par une personne morale ou physique privé en vue de produire des biens ou services pour le marché ».

Aussi , « L'entreprise est un centre de décision économique autonome (une entité),

disposant de ressources humaines, matérielles et financières qu'elle gère en vue de produire des biens et des services destinés à la vente¹ ».

Par ailleurs, l'entreprise est une « Unité économique dotée d'une autonomie juridique qui combine des facteurs de production (capitale et travail) pour produire des biens ou des services destinés à être vendue sur un marché) ».²

De cela, on peut dire qu'une entreprise est la mise en œuvre d'un projet dont le but est la production de biens et de services. Ainsi, il faut citer qu'une entreprise n'est pas seulement un agent économique qui cherche à maximiser son profit, mais aussi une organisation humaine constituée de personnes morales.

L'entreprise est un lieu où travaillent en commun un certain personnel en commençant par le chef d'entreprise et allant jusqu'aux ouvriers en vue d'atteindre le but de cette dernière.

II. Classification des entreprises

Comme une petite entreprise ne se gère pas de la même façon qu'une grande entreprise, et que chaque entreprise possède sa propre authenticité, il a été nécessaire de regrouper ces dernières en catégories similaires afin d'effectuer des comparaisons et pour pouvoir les décrire aussi. Ainsi, on cite :

II.1. Classification selon les trois grands secteurs de l'économie (Colin Clark)

- Le secteur primaire : il regroupe les entreprises dont l'activité est liée à l'exploitation du milieu naturel, et aboutissent à la mise à disposition de matières premières. Il comprend : l'agriculture, la pêche, la sylviculture et l'extraction minière.

- Le secteur secondaire : il regroupe les entreprises ayant pour activité la transformation des matières premières en biens de production ou en biens de consommation : industrie, BTP, constructeurs automobiles...etc. Il comprend aussi les entreprises artisanales et industrielles.

¹ BRESSY G. et KONKUYT C., Op. Cit., p.35.

² BEITONE A., « Dictionnaire des sciences économiques », Armand colin , Paris, 2001.

- Le secteur tertiaire : il regroupe des entreprises exerçant des activités en relation avec les services : commerces, banques, assurances...etc.

II.2. Classification selon les nomenclatures d'activités

Ici on distingue les entreprises selon leurs branches et filière d'activité

- Branche d'activité : c'est l'ensemble des entreprises qui ont la même activité de production.

- La filière d'activité : c'est l'ensemble des entreprises ayant la même activité principale.

II.3. Classification selon les critères de dimensionnel

- Micro entreprise : entreprise n'ayant aucun salarié, il n'y a que le patron qui travaille à son compte.

- PME (Petite ou Moyenne Entreprise) : une PME a un effectif compris entre 20 et 499.

- Grande entreprise : entreprise ayant plus de 499 salariés.

II.4. Classification selon le statut juridique

- La classification selon la qualité du propriétaire :

- Si le capital est détenu par l'état, on parle d'entreprise publique.

- Si le capital revient en partie à l'état et l'autre partie aux personnes privées, on parle d'entreprise semi-publique.

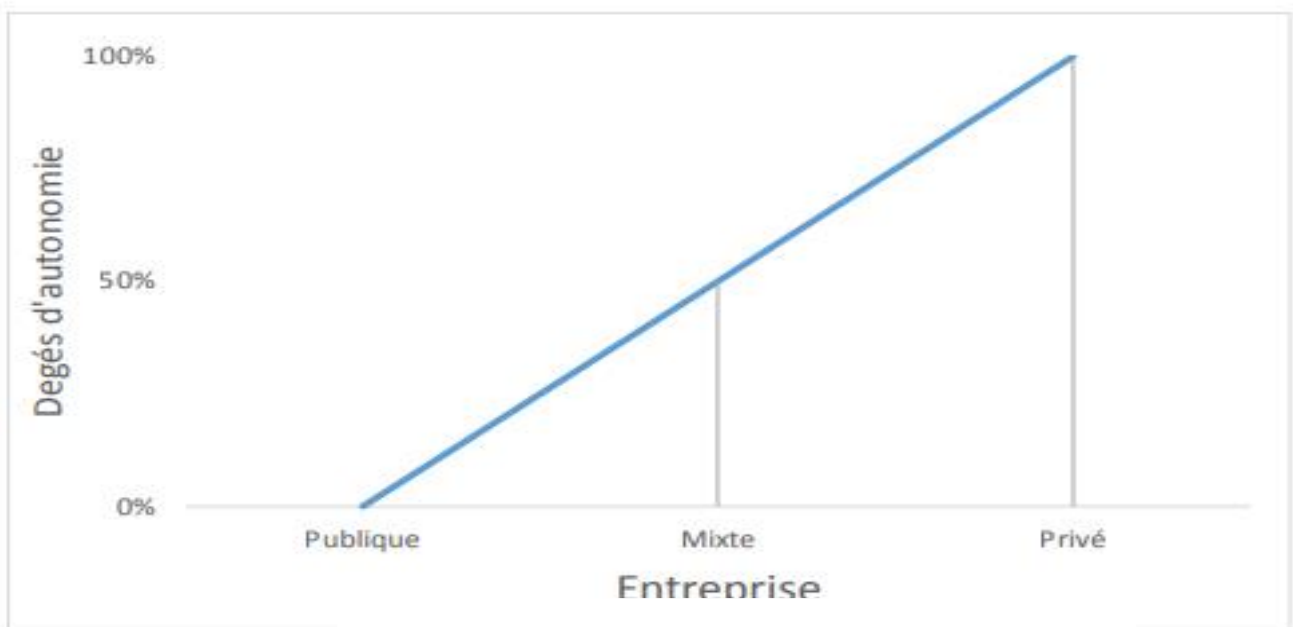
- La classification peut se faire aussi selon le nombre de personne qui détient le capital :

- Si le capital appartient à une seule personne, on parle d'entreprise individuelle ou de personne physique.

- Si le capital est détenu par plusieurs personnes, on parle d'entreprise sociétaire. Ainsi, il existe plusieurs formes juridiques des entreprises sociétaires :

- Les sociétés de personnes : les associés se connaissent et leurs qualités personnelles est très importante.
- Les sociétés des capitaux : c'est l'apport (capital) de chaque associé (actionnaire) qui est pris en considération.
- La société à responsabilité limité (SARL) : société mixte qui regroupe certaine caractéristique des sociétés de personnes et certaines caractéristiques des sociétés de capitaux.

Figure N° : 01 Les différents degrés d'autonomie des entreprises.



Source : THOMMEN, « introduction à la gestion d'entreprise », 2011.

III. Missions et objectifs de l'entreprise

La mission d'entreprise est un texte bref dans lequel une entreprise ou un organisme s'efforce de décrire l'essentiel de sa raison d'être et ses objectifs fondamentaux.

Principalement, la mission permet aux dirigeants de l'entreprise et aux employés d'avoir un objectif commun et de travailler dans la même direction. Cette

dernière peut être même allé jusqu'à définir une culture d'entreprise. Elle sert aussi à faire savoir à la clientèle cible ce qu'elle fait, ce qui lui fera comprendre si cela correspond à son besoin ou non.

En ce qui concerne les objectifs de l'entreprise se sont l'expression des finalités d'entreprise.

IV. Structure de l'entreprise

La structure est définie comme suit : « La somme totale des moyens employés pour diviser le travail en tâches distinctes et pour ensuite assurer la coordination nécessaire entre ces tâches ³»

Ou bien comme suit : « Un ensemble de dispositif, permettant de répartir, coordonner et contrôler les activités et d'orienter le comportement des hommes dans le cadre des objectifs de l'entreprise » ⁴

Dans un autre sens, la structure désigne l'architecture générale ou le squelette de l'entreprise, représenté schématiquement par un organigramme.

Plusieurs structures ont été mise en place, on cite :

IV.1. Les structures simples

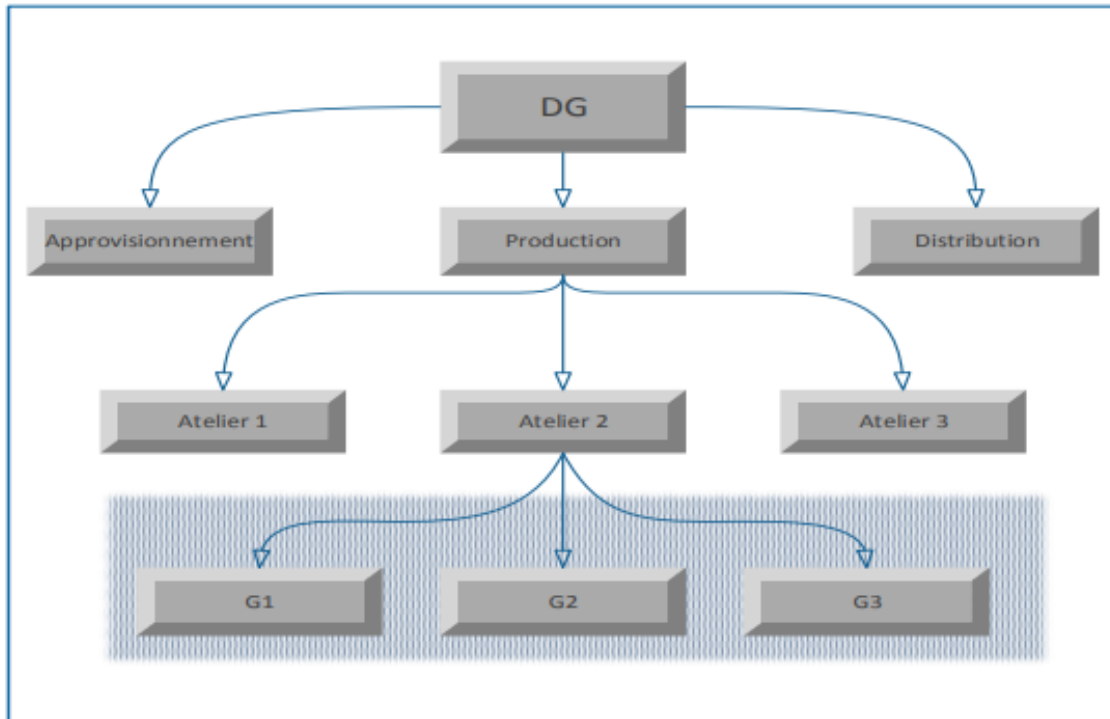
- La structure hiérarchique :

Cette structure a été proposé par Henri Fayol en réaction au modèle Taylorien, elle repose sur le principe de l'unité de commandement ; chaque salarié ne dépend que d'un seul chef, comme dans l'armée.

³ H. Mintzberg, dynamique des organisations, éditions d'organisations, 1982.

⁴ Alain Desreumaux, structure d'entreprise, : analyse et gestion, éditions Vuibert, 1992.

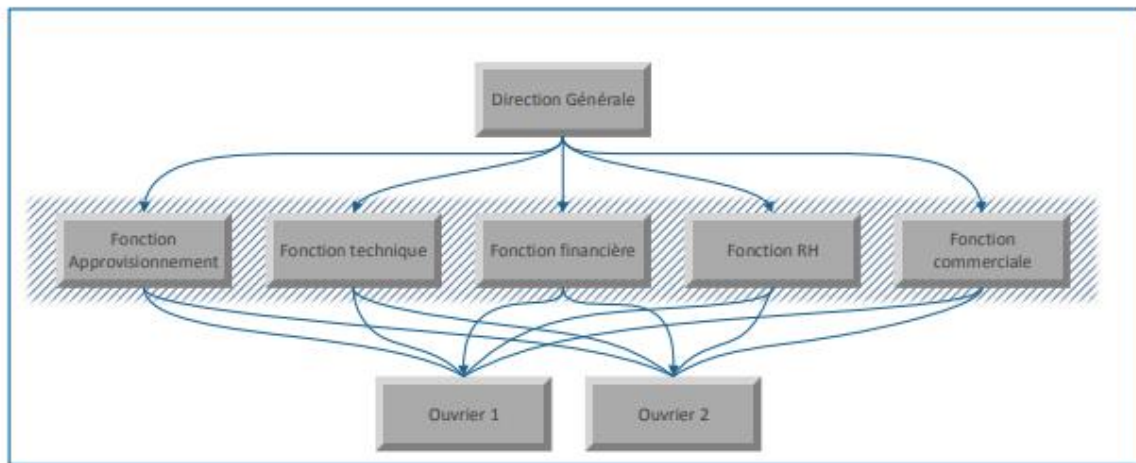
Figure N° : 02 Structures hiérarchiques



Source : DE BRUECKER R., « Stratégies organisationnelles », édition Economica, Paris, 1995

- La structure fonctionnelle : Cette structure est préconisée par F.W. Taylor pour dépasser les limites de la structure hiérarchique. Elle s'appuie sur les principes de l'OST (Organisation Scientifique du Travail). Elle se repose sur le principe de la division de l'autorité par fonction ; un spécialiste a le pouvoir de décision dans un domaine de compétence, et le salarié peut donc recevoir les ordres de plusieurs supérieurs (absence d'unité de commandement).

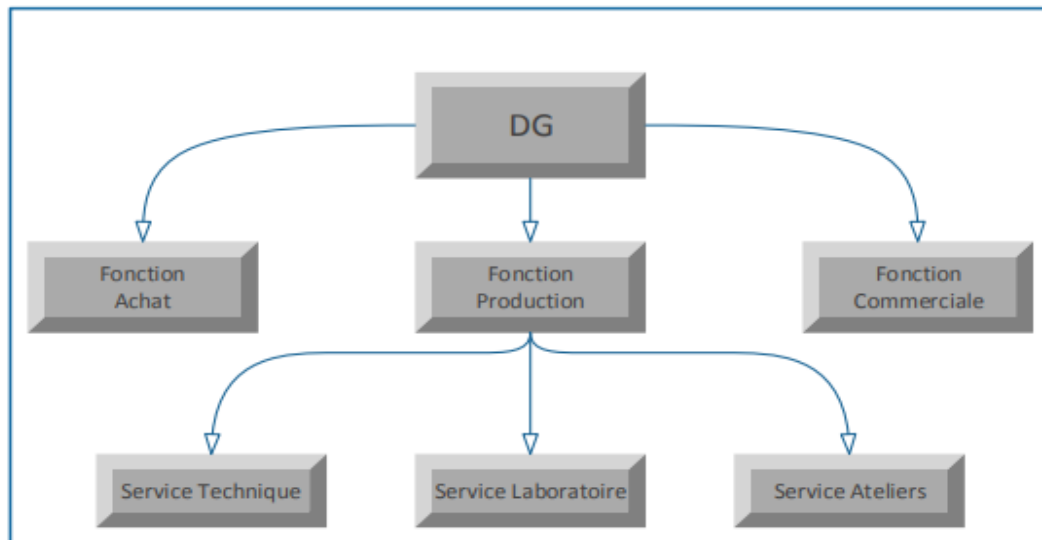
Figure 3 : une structure fonctionnelle



Source : DE BRUECKER R., Op.Cit.

- La structure hiérarchico-fonctionnelle : cette structure combine les avantages des deux structures précédentes : l'unité de commandement et la spécialisation. Il y a d'une part des cadres opérationnels qui commandent la ligne hiérarchique et d'autre part, des chefs fonctionnels, qui sont des spécialistes en position de conseil. Ils proposent des solutions aux chefs hiérarchiques, mais ils n'ont pas le pouvoir d'imposer leur solution.

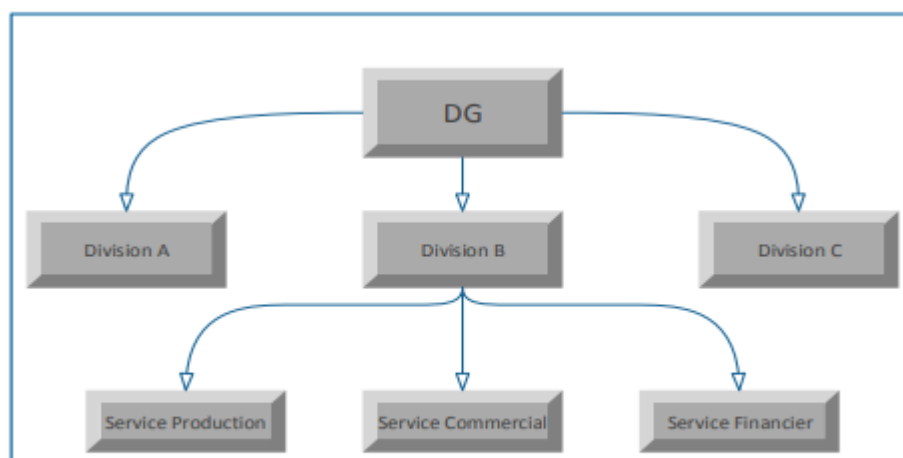
Figure N° : 04 Structure hiérarchico –fonctionnelle.



Source : DE BRUECKER R., Op.Cit.

- La structure divisionnelle : Algreed Pritchard Sloan (Directeur général de général Motors) est le créateur de cette structure, qui consiste à organiser l'entreprise par divisions. C'est-à-dire la découper verticalement pour séparer les différentes activités. Chaque division apparait comme une entreprise spécifique : elle réunit tous les moyens en hommes et en matériel qui lui permet de suffire a elle-même.

Figure N° :05 Structure divisionnelle. Source : DE BRUECKER R., Op.Cit.

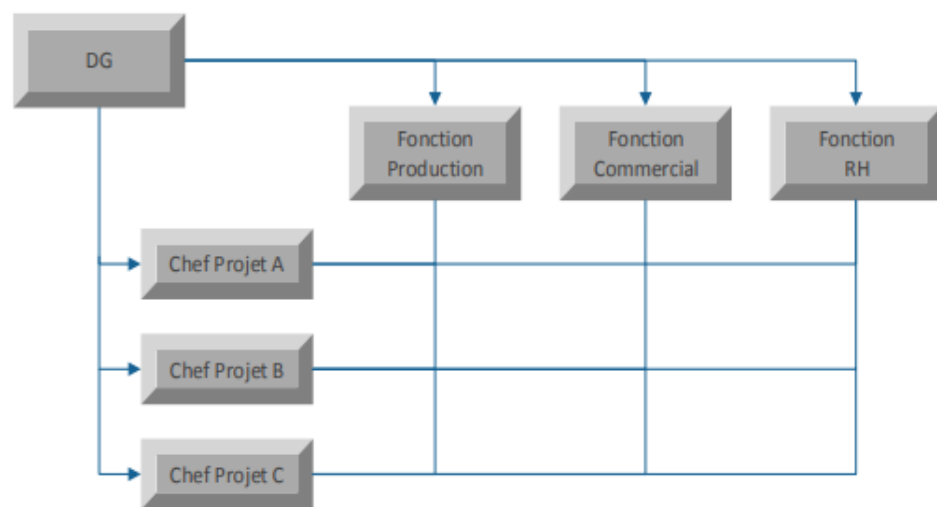


Source : DE BRUECKER R., Op.Cit

IV.2 Les structures complexes

- La structure matricielle : cette structure a été imaginée, début des années 70 par Jay Galbraith qui décrit son principe de fonctionnement, qui est une combinaison des structures fonctionnelles et divisionnelle. Chaque salarié dépend à la fois d'un chef de projet et d'un responsable fonctionnel. Ainsi, le découpage des activités se fait selon 2 critères : par fonction spécialisée et par produit (ou projet).

Figure N° : 06 Structure matricielle.



Source : DE BRUECKER R., Op.Cit.

- La structure de Mintzberg : en 1990, Mintzberg propose une représentation des structures d'entreprise à partir de 5 éléments :

- L'idéologie : elle correspond à la culture d'entreprise ; qui est un ensemble de valeurs communes, des traditions et des croyances de l'organisation.

- Le sommet stratégique : il a pour fonction de faire en sorte que l'organisation remplisse sa mission de façon efficace et qu'elle sert les besoins de ceux qui la contrôlent.

- Fonctions de support logistique : représente les unités spécialisées qui ont une fonction particulière à remplir. Ces unités interviennent dans le flux de travail.

- La ligne hiérarchique : représente la ligne d'autorité, elle relie le sommet stratégique au centre opérationnel, ainsi elle relie chaque membre de la chaîne hiérarchique accomplis à son niveau le travail définit à partir du sommet.

- La technostructure : elle est composée d'analystes et d'experts chargés de la conception et de l'adaptation de la structure qui agit sur le flux de travail par le biais de la standardisation.

V -Les principales fonctions de l'entreprise

V 1. La fonction Ressources Humaines (RH)

Elle a pour mission de faire en sorte que l'organisation dispose du personnel nécessaire à son fonctionnement et que celui-ci contribue à améliorer la performance de l'organisation, tout en s'épanouissant. C'est une fonction de l'entreprise qui vise à obtenir une adéquation efficace entre ses salariés et ses emplois, en termes d'effectif, de qualification et de motivation.

V.2. La fonction production

Elle englobe l'ensemble des activités qui transforme des matières premières et des composantes en produit fini, vendus aux clients.

V .3. La fonction marketing

Elle regroupe l'ensemble des activités permettant à une entreprise de comprendre les attentes des consommateurs et d'influencer leurs comportements en communiquant sur les produits ou l'entreprise en vendant des produits dans des magasins...etc.

V.4. La fonction recherche et développement

Elle a pour mission de développer les innovations, qui sont des applications industrielles et commerciales d'une découverte ou une invention.

V.5. La fonction financière

Elle a pour mission d'utiliser et optimiser les ressources financières de l'entreprise.

VI. L'environnement de l'entreprise

L'entreprise est intégrée dans un environnement dont elle n'est pas autonome. Par ailleurs, les activités de l'entreprise se développent en interdépendance avec l'environnement qui lui impose des contraintes, alors en vue de faire face aux incertitudes de cet environnement, les entreprises s'adaptent aux changements de ce dernier.

Selon R. De Bruecker : « l'environnement de l'entreprise est défini par rapport à tout ce qui est situé en dehors : la technologie, la nature des produits, les clients et les concurrents, les autres organisations, le climat politique et économiques...etc. » ⁵

L'entreprise est soumise à de nombreuses contraintes provenant de son milieu, par conséquent afin de réduire l'incertitude de ce dernier, elle se doit de l'analyser et de le comprendre.

L'un des facteurs les plus important et le plus influant sur l'entreprise est le facteur technologique, il est considéré comme instable et très dynamique, ainsi l'entreprise se doit de le surveiller et de s'adapter à chaque changement.

Les entreprises performantes aujourd'hui, sont celles qui sont capable de s'adapter vite à l'évolution de l'environnement qui est marqué par l'émergence d'une économie de l'information, la mondialisation des échanges et la transformation radicale du marché.

Prenons l'exemple de la technologie : l'accumulation des connaissances et l'interdépendance des domaines ont permis de progresser rapidement dans les techniques qui leur permettront d'exploiter un certain nombre d'avantage tel que l'avantage concurrentiel.

D'une manière générale, l'environnement d'une organisation se définit comme un ensemble des éléments extérieurs à l'entreprise en relation avec ses activités.

⁵ R. De Bruecker, Stratégie organisationnelles, édition Economica, 1995, P 26

Section 2 : La Gestion des Ressources Humaines

Le coût très important que représentent les salaires pour les entreprises au début des années 80 devient un poids qui pénalise leur développement. Ce basculement se traduit par une évolution sémantique censée marquer le passage à une ère nouvelle : la Fonction Personnelle devient la Fonction RH, et la Gestion du personnel devient Gestion des RH.⁶

Depuis les années 70, la Fonction RH a connu un développement lent et assez régulier. Cette évolution a été accompagnée de mutations qualitatives importantes, liées principalement à des facteurs réglementaires et économiques. Le terme GRH s'est petit à petit répandu pour remplacer au sein des entreprises : la gestion du personnel. Ce changement de vocabulaire correspond à une diversification des problématiques et des missions de la FRH, et à son renforcement dans les processus de décisions stratégiques. Ainsi, la GRH aujourd'hui regroupe l'ensemble des pratiques mises en œuvre pour administrer, mobiliser, accompagner et développer les RH impliquées dans l'activité d'une entreprise.

1- définition de la GRH : Il existe diverses définitions qui décrivent et expliquent la (GRH) Gestion Des Ressources Humaines, parmi ces dernières on cite :

1/ C'est l'ensemble de toutes les activités reliées à l'acquisition, la conservation, et l'utilisation rationnelle des RH.

2/La GRH va donc consister en des mesures (politique, procédures ...) et des activités (recrutement, formation, gestion prévisionnelle) Basées sur des solides composantes logistiques (paie, administration,...) visant à l'efficacité et une performance optimale de la part des individus optimale de la part des individus et des organisations.

3/La GRH se veut dire un ensemble d'activités opérationnelle telles que la sélection, la rémunération, ou l'évolution du rendement, dont l'objet est d'aider l'entreprise à attirer, motiver et conserver son personnel.

⁶ D. Duchamp, L. Guery, Gestion des RH, Repères pratiques, Edition Nathan, 2006.

II. Historique de la Fonction RH

JUST décompose cette évolution en plusieurs phases. En effet, c'est la modification de la fonction qui permet de comprendre son évolution :⁷

-Phase 1 : phase de gestation, de la fin du 19ème siècle à la première guerre mondiale :

La fonction personnelle non encore identifiée, naissance du « paternalisme industriel » aux alentours des années 80 et l'apparition des premières lois sociales visant à protéger les salariés.

-Phase 2 : émergence de la fonction personnelle, de la 1ère guerre mondiale à 1960 :

Création d'une fonction spécialisée vers 1914 et le développement d'un courant de rationalisation (le taylorisme).

-Phase 3 : l'essor de la fonction personnel, durant les 30 glorieuses (1960 à 1980) :

Influence du mouvement des RH et du courant sociotechnique et le recentrage sur les relations humaines ainsi que le climat social

-Phase 4 : depuis 1980, une reconnaissance accrue de la fonction :

Importance croissante de la fonction qui est aperçue comme stratégique, individualisation croissante des relations de travail et le développement du partage de la FRH avec les responsables opérationnels.

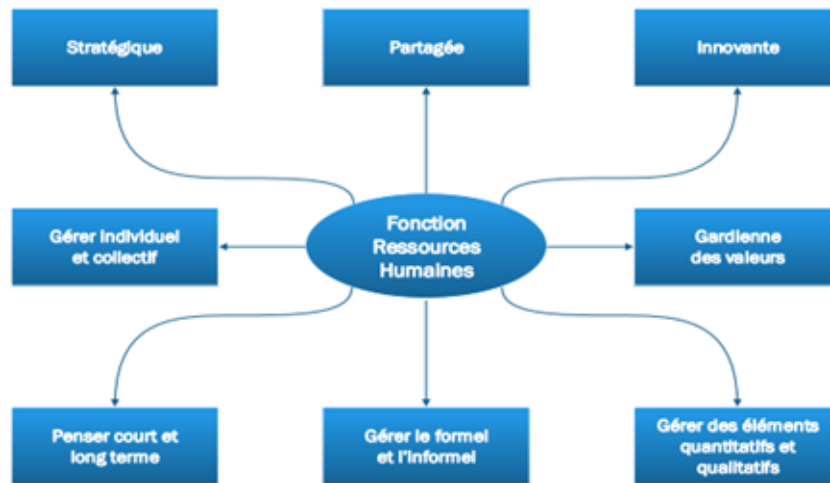
De façon schématique, l'évolution de la FRH se traduit par le glissement de la fonction personnel qui s'apparente à une approche administrative des RH.

II.1. Les caractéristiques de la FRH :

La Fonction Ressources Humaines peut se définir à l'aide de huit caractéristiques.

⁷ B. JUST, Pas de DRH sans SIRH, 3ème édition, Éditions liaisons, 2012.

Figure7 synthèse des huit caractéristiques de la FRH



Source : Lethielleux. L., « l'essentiel de la gestion des RH », 2011, P 28.

Face à l'ensemble de ces caractéristiques, la FRH est en quête de polycompétences. Aujourd'hui, il est demandé au responsable d'être à la fois un psychologue, un négociateur, un stratège, un juriste, un gestionnaire, un polyglotte devant la vague de la mondialisation

II.2. Les différents champs d'activités de la FRH

L'activité de la FRH est multiple et ses tâches ne sont pas toutes de même nature. Il est ainsi commode de décomposer l'activité de la fonction RH en trois champs distincts mais interdépendants, qui traduisent, à la fois le degré de formalisation et d'intégration de la fonction dans l'entreprise et son enrichissement à travers son évolution historique. La FRH comprend trois éléments :⁸

L'administration du personnel : assure, anime et structure l'administration du personnel dont la spécificité et la complexité en font un champ de compétences quasi exclusif.

-Gestion des RH : analyse, définit et met en application le cadre de la gestion des ressources humaines, et veille à la cohérence des décisions prises aux différents échelons de la structure de l'entreprise.

⁸ CITEAU J.P., « Gestion des Ressources Humaines : principes généraux et cas pratiques », 2ème Edition, Armand Colin, Paris, 1997, p.43.

-Développement social : conçoit et favorise le développement social.

Autrefois éparpillées, bureaucratiques, universelles, technicistes, réactives et difficiles à justifier, les activités des ressources humaines sont maintenant intégrées, stratégiques, contingentes, culturelles, proactives et préoccupées d'évaluation.

III. l'évolution de la GRH¹¹:

Étape 1 : Révolution industrielle XIX^e siècle :

- Approche centrée sur le contrôle et le pouvoir des contremaîtres et des cadres (drive system)
- Favoritisme
- Impossibilité de contester
- Gestion autocratique :
 - menaces
 - peurs
 - intimidations

Étape 2 : Le taylorisme (OST) :

- ♣ Approche centrée sur les techniques, les règles, les méthodes
- ♣ Recherche du « one best way »: en matière de sélection, de rémunération et de formation
- ♣ Les employés sont fondamentalement paresseux, il faut les inciter à travailler
- ♣ Le taylorisme (organisation scientifique) du travail :
 - division du travail
 - recomposition des tâches sur la base d'une étude systématique des temps et mouvements
 - procédures précises de sélection, de formation
 - rémunération en fonction de l'exécution des tâches

Étape 3 : Psychologie industrielle et Relations humaines

- Approche centrée sur les besoins psychologiques
- Développer des habiletés de gestion centrées sur le leadership, les communications, la reconnaissance, le respect et la justice
- Travaux des premiers psychologues industriels :

Elton Mayo à Hawthorne et ses successeurs : Kurt Lewin, Douglas McGregor, Chris Argyris, Herzberg, Likert, etc....

Étape 4 : Approche institutionnelle

- Approche structurée centrée sur le respect des lois et des conventions collectives.
- Relation antagoniste entre la direction et les employés.
- Nécessité des syndicats et des lois pour protéger les droits des employés face au pouvoir patronal.

Étape 5 : Approche systémique

- Approche contextuelle : influence de l'environnement interne et externe sur la GRH
- Définition d'objectifs et de critères d'évaluation en matière de GRH
- Interdépendance entre les activités de GRH
- Souci pour la place des RH dans les objectifs globaux de l'entreprise
- Conséquences : plus de rigueur, de cohérence, et possibilité d'évaluation

Étape 6 : Approche stratégique

- Approche centrée sur le processus de gestion stratégique composé de quatre étapes : diagnostic, formulation de la stratégie de GRH, mise en œuvre et évaluation.
- Implication des professionnels en RH dans la gestion stratégique de l'entreprise.
- Implication accrue des cadres dans la GRH.
- Les employés = ressources stratégiques, source d'un avantage concurrentiel.⁹

⁹ Cours Dr. Mohamed BINKKOUR Faculté des Sciences juridiques Economiques et Sociales Agadir P 3-4-5.

IV. Les missions de la FRH

Voici les quatre missions établies par Jean-Marie Peretti :¹⁰

IV.1. Administrer efficacement

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

IV.2. Développer l'engagement des salariés

Le salarié doit être considéré, dans une approche client-fournisseur, comme un client interne dont la satisfaction est essentielle à la réussite de l'entreprise. Il faut connaître ses attentes et, en particulier aujourd'hui, ses besoins d'équité d'employabilité, d'épanouissement, d'éthique et d'écoute.

IV.3. Favoriser le changement

Pour être agent du changement, la Direction RH intervient en amont dans les processus de changement. Elle consacre une part importante de son activité à encourager les comportements nouveaux plus efficaces, à mettre en place une culture de changement et de transformation.

IV.4. Mettre en œuvre la stratégie

Pour être un partenaire stratégique, le DRH doit aider l'organisation à atteindre ses objectifs stratégiques et faire en sorte que la stratégie RH supporte la stratégie d'entreprise. Cela implique que le DRH participe à la définition de la stratégie de son entreprise. Le DRH doit veiller à la prise en compte en amont des conséquences sur le plan humain de chaque scénario étudié. Il doit dissuader l'entreprise de faire des choix trop « court-termistes », destructeurs de valeur sur le moyen et long terme. Selon D. Ulrich, les missions de la fonction RH peuvent être examinées selon deux axes : orientation sur le présent ou le futur, focalisation sur les hommes ou sur le processus.

V- Les pratiques de la GRH

¹⁰ J.M. Peretti, « Ressources Humaines », 15ème édition, Vuibert, Paris, 2015.

La mise en œuvre de certaine pratique au sein des organisations tel que la rémunération, le processus de recrutement, l'évaluation, la formation...etc., relèvent de la GRH. Notre étude portera que sur des pratiques limités tel que :

V.1. La rémunération

La Rémunération est la somme représentative de l'ensemble des gains susceptible d'être évalués en espèces et fixés par accord ou par les dispositions légales et réglementaires qui sont dus en vertu d'un contrat de travail, par un employeur à un travailleur. Ainsi, la rémunération est considérée comme étant « l'ensemble des rétributions acquises par le salaire en contrepartie du travail effectué pour l'organisation qui l'emploi » ¹¹

V.2. Le recrutement

Le recrutement est défini comme un ensemble d'activités par lesquelles les gestionnaires informent à des personnes susceptibles de posséder les compétences requises qu'un poste est vacant (ou susceptibles de le devenir) dans leur organisation, et incitent ces personnes à offrir leurs services, c'est-à-dire à poser leur candidature.¹²

V.3. La gestion de carrière

C'est le suivi dans le passé, le présent et le future du développement des ressources humaines qui s'effectue via le moyen de la formation, la promotion...etc. elle vise à préparer un employé en fonction des besoins futurs de l'organisation, tout en tenant compte de ses forces et de ses intérêts.

V.4. La formation

Selon Meignant, la formation est un «facteur d'ajustement et d'adaptation, la formation est aussi un facteur de régulation social car elle peut être l'une des clés de la réconciliation entre le social et l'économie, dans la mesure où elle contribue à apporter aux salariés des satisfactions professionnelles et à améliorer la performance économique de l'entreprise»

¹¹ Patrick ROUSSEL, « Rémunération, motivation et satisfaction au travail », ECONOMICA, Paris, 1996, p. 81

¹² ISAFFO J.R, « La gestion des ressources humaines : un nouveau défi pour l'entreprise zaïroise » ; éd CADICEC, Kinshasa, p.96

VI .Les objectifs de la GRH

La GRH lutte à travers son processus à satisfaire plusieurs buts, des buts qui peuvent paraître contradictoire mais qui sont complètement en relation et qui font maintenir un état d'équilibre

VI .1 Objectifs économiques

La fonction RH contribue à un croissement de l'efficacité et des résultats financiers d'une entreprise lorsqu'elle permet d'utiliser plus rationnellement les habilités et les aptitudes de chacun de ses membres (décision de travail entre les unités, analyse et description des postes, rationalisation des niveaux de décision, meilleure sélection des candidats...etc

VI .2 Objectifs humains

Cette idée rappelle aux dirigeants que l'homme, ressources ne peut être considéré et traité de la même façon que les ressources physiques et financières. L'organisation du travail doit tenir compte des besoins et des opérations des individus et chercher à améliorer entre chacun ses membres de l'organisation, elle amène à examiner leur comportement, leur façon de diriger, de participer, de communiquer...etc.

VI .3 Les objectifs d'actualisation

La GRH doit favoriser le développement des habilités, attitudes, du potentiel, de chacun, afin de permettre de se préparer à faire face aux changements multiples (politiques, technologiques, humains, économiques et sociaux) et de réaliser ses ambitions.

Conclusion :

Parler de GRH, c'est avant tout insister sur sa finalité gestionnaire et donc sur la manière de penser la contribution de la GRH à la performance de l'entreprise. À chaque organisation de se poser cette question et d'y apporter les réponses qu'elle souhaite. C'est pourquoi une définition universaliste de la GRH ne nous semble pas pertinente.

La GRH se caractérise par une hétérogénéité de pratiques, de règles, d'acteurs et de contextes, traduisant des interactions permanentes, et négociées en permanence, entre contextes organisationnels et contextes socio-économiques

Il n'existe pas un modèle unique de GRH qui donnerait les clés d'un fonctionnement humain efficace et performant. Les pratiques des entreprises en la matière sont dépendantes des caractéristiques internes : les traditionnels facteurs de contingence tels que la taille ou la technologie mais elles sont aussi soumises à de nombreuses pressions extérieures : état du marché, structure du capital, législation. Les pratiques de GRH peuvent se choisir en fonction des enjeux que l'entreprise souhaite privilégier. Ces choix appartiennent à l'ensemble des acteurs.

Les différentes pratiques et sous- fonctions de la GRH sont encore largement impactés par l'introduction des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise. Ce qui serait abordé dans les chapitres qui suivent.

Chapitre II :

Les Technologies de

l'Information et de la

Communication (TIC)

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication sont aujourd'hui un outil majeur pour la construction de la compétitivité.

Les entreprises qui réussissent sont celles qui savent établir des coopérations, travailler en réseau, produire et utiliser collectivement la connaissance sans cesse renouvelée dont elles ont besoin pour générer de la valeur.

Et comme la gestion des connaissances (knowledge management) est un facteur essentiel de la performance, la technologie de l'information et de la communication (TIC) devenu un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information, la mémorisation et la capitalisation des expériences, l'accès rapide à des connaissances très diverses, l'ouverture de nouveaux services à la clientèle.

La contribution des TIC à la création de valeur prend aujourd'hui plusieurs formes: Internet, Intranet, Messagerie, Forums, Groupware, Workhouse, gestion clientèle, etc.

Ces formes vont encore évoluer profondément et rapidement, nous ne sommes qu'au début de la révolution informationnelle.

Ce deuxième chapitre sera scindé en deux sections : la première section portera sur la notion des TIC, en donnant les définitions les plus importantes, ainsi que leurs spécificités et caractéristiques.

Par la suite, la deuxième section s'intéressera à la présentation de l'impact de l'usage des TIC sur la gestion des ressources humaines, de point de vue théorique, essentiellement.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Section 1 : Généralités sur les TIC

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont aujourd'hui omniprésentes. Que ce soit dans les foyers ou dans les entreprises, elles sont devenues indispensables au quotidien des hommes.

En vue de leur position actuelle et de leur usage au sein de l'entreprise, il est important pour nous d'identifier les TIC et de voir l'impact de leur introduction dans l'entreprise et précisément sur la ressource humaine.

I. définition et champ des TIC : Dans ce qui suit, nous rapportons quelques définitions importantes, et nous retraçons le champ des TIC.

I.1. Définitions de la technologie :

Cette notion touche plusieurs domaines, donc sa signification varie, ainsi le dictionnaire français Larousse, définit cette notion comme suit : « un ensemble cohérent de savoirs et de pratiques dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques »¹, et elle est définie ainsi par l'encyclopédie britannique : « La technologie est l'application de la connaissance aux buts de la vie humaine, ou de changer et manipuler l'environnement de l'homme »²

Baranson²⁸ (1975) classe les éléments de la technologie en trois catégories :³

-La conception du produit : depuis un article simple jusqu'à une pièce automatique très compliquée.

-Les techniques de production : par exemple méthodes, instructions de fabrication, élaboration d'outillage, spécifications des matériaux...etc.

-Le système de gestion d'entreprise : par exemple plan, divers systèmes de contrôle, entretiens et répartitions des équipements...etc.

¹ Dictionnaire Larousse, disponible sur: <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961>, 01/21.

² Encyclopedia Britannica (Technology), Disponible sur : www.britannica.com/topic/technology; 01/21.

³ Books.openedition.org, consulté en janvier 2021

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Pour ce qui est de la technologie dans le cadre de la fonction de RH, elle représente des moyens indispensables pour le traitement, le stockage et la transmission de l'information, donc ça concerne essentiellement les ordinateurs, les programmes, les réseaux...etc.

I.2 information :

L'information n'existe pas en tant qu'ensemble des renseignements disponibles sur une question donnée à un moment donné. L'information est toujours plus ou moins ciblée et présentée par quelqu'un ou dans un cadre qui lui donne un sens.

"L'information est ce qui forme ou transforme voire déforme une représentation, la connaissance dans le but d'agir, une représentation des objets et des faits. Elle les représente ou les corrige ou encore, confirme l'idée qu'on se fait des choses⁴."

L'information est précieuse pour diminuer l'incertitude qui environne la prise de décision. Elle est également facteur de production (car elle est essentielle pour créer et mettre sur le marché des produits, services de plus forte valeur ajoutée) et facteur de synergies.

"Le concept d'information ne prend son sens que dans une situation d'incertitude. Si l'on représente l'incertitude par l'ensemble des états de la nature possible, obtenir de l'information, c'est recevoir un signal qui annonce dans quels sous-ensembles et selon quelles probabilités"⁵

"In-former, c'est mettre en forme, en sens, c'est une dynamique entre connaissance, culture, et mémoire que nous devons privilégier une dynamique ou toute réponse, par essence provisoire est d'abord le fruit d'un questionnement"⁶

Précisément, une structure d'information est constituée d'un ensemble d'états de la nature, d'un ensemble de signaux et d'une distribution de probabilité. Nous pouvons également classer l'information selon :

- Ses qualités intrinsèques : son exactitude, son intégralité.

⁴ LOUADI M., « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, Alger, 2005, P06.

⁵ J.ARROW K., « Théorie de l'information et des organisations », DUNOD, Paris, 2000, P.21.

⁶ LENTZEN E., STROOBAMB J.P., "L'information en question", Ed couleur livres, Paris, 2005, P07.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

- Ses critères formels: sa rapidité d'acquisition, sa facilité de compréhension sont cout d'obtention ;

- Ses critères de couverture : géographique, sectorielle, juridique.

I-2-1 Les différentes natures de l'information:

On distingue trois natures d'information:

- Les informations circulantes:** les informations circulantes constituent le flux d'information qui statue sur l'état des processus de production et de fonctionnement de l'entreprise

- Les **informations sources de connaissances:** sont notamment, le résultat d'une démarche d'ingénierie des connaissances, qui propose des techniques et des outils d'acquisition et de représentation des connaissances.

- **Les informations partagées:** sont des informations traités par les nouvelles technologies de l'information et de la communication par exemples les conférences électroniques qui nous permettent d'être au même instant à des endroits différents, engendrent une transformation de nos comportements de travail, accélèrent l'édition et la diffusion des documents, apportent un soutien au travail en groupe, et modifient nos mode de communication.

I-2-2 La technologie de l'information :

Dans ce nouvel environnement, les technologies de l'information sont appelées à jouer un rôle prédominant et en expansion croissante.

A titre d'interface électronique établie entre les fournisseurs, les employés et les clients. L'utilisation de technologie de l'information peut constituer un atout important pour devancer les concurrents.

En ce concerne l'évolution rapide des technologies de l'information et de l'informatique en général, les organisations sont en pleine évolution, sous l'influence des nouveaux outils technologiques, sur les organigrammes on voit surgir des services ou des centres de l'information de nouvelles appellations d'emploi apparaissent aux échelons supérieurs des organisations.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

La création du bureau virtuel, ou bureaux électroniques constitue un bel exemple des répercussions au quotidien des technologies de l'information sur le travail en général.

Dans ces nouveaux bureaux, le travail s'effectue plus facilement par voie électronique en utilisant les ordinateurs et les outils technologiques connexes.

Le personnel a un poste de travail "intelligent" assorti de systèmes qui permettent de traiter des données complexes (voix, images, et textes ...).

Grâce à la reconnaissance vocale, il est aujourd'hui possible de dicter des messages, de répondre au téléphone et de transmettre des communications par voie automatisée avec la messagerie vocale, la disposition des bases de données aux travailleurs pour préparés et analyser les rapports.

Des réunions sont préparées dans des agendas électroniques. La téléconférence informatique et vidéo est devenue courante.

L'utilisation des technologies de l'information va plus loin que le bureau virtuel, les activités commerciales ont aussi en voie de transformation dans l'économie en réseau.

I-3 la communication :

Il est important de différencier plusieurs notions lorsqu'on parle de communication :

On peut définir la communication d'entreprise comme le processus d'écoute et d'émission de messages et de signes à destination de publics particuliers et visant l'amélioration de l'image, la promotion des produits et la défense de ses intérêts.⁷

La science de la communication, cherchant à conceptualiser et rationaliser des processus de transmission entre êtres, machines, groupes et entités. On parlera alors de science de la communication ou plus simplement de "la communication".

I- 3-1 typologies de la communication

La communication externe : qui comprend, d'une part, la communication commerciale essentiellement tournée vers la promotion de la marque et des produits, et

⁷ LIBAERT T., "La communication d'entreprise", Economica, Paris, 2005, P08.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

d'autre part, la communication institutionnelle en direction du grand public et des partenaires de l'organisation.

La communication interne : orientée vers les salariés, elle relève de la responsabilité de la DRH et a plusieurs fonctions : favoriser la circulation de l'information, organiser la coordination et l'animation des équipes, créer un sentiment d'appartenance et rendre harmonieuses les relations sociales au sein de l'organisation...

La communication interpersonnelle : ce sont tous les moyens écrits, verbaux ou non verbaux permettant aux membres de l'organisation de s'ajuster mutuellement, de construire du sens à leur action et de le transmettre aux autres.

La communication horizontale et la communication verticale: La communication interne peut être verticale, c'est-à-dire selon la voie hiérarchique, à double sens (consultation) ou uniquement descendante (ordres et instruction).

Elle peut être aussi horizontale ou transversale, c'est-à-dire consister en des échanges réciproques d'information entre des unités et postes divers, situés au même niveau hiérarchique.

La communication formelle et informelle: La communication formelle sont organisées par l'entreprise pour permettre le bon fonctionnement de ses services et présentent un caractère obligatoire.

Elles comprennent les communications hiérarchiques (ascendantes et descendantes) et les communications fonctionnelles (liées à l'activité de conseil des services fonctionnels vis à -vis des opérationnels)

L'entreprise ne peut cependant pas tout prévoir et les communications formelles sont insuffisantes pour la faire fonctionner efficacement. Elles doivent être complétées de communications informelles.

Les communications informelles surviennent spontanément entre les services et les employés de l'entreprise à la fois pour permettre le fonctionnement de l'entreprise et pour satisfaire un besoin social. Elles permettent l'ajustement mutuel indispensable au fonctionnement de toute organisation.

Les entreprises facilitant la communication informelle et l'ajustement mutuel gagneront donc en réactivité et en flexibilité.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

La communication est issue de la réunion et de la mise en commun des connaissances de plusieurs sciences : notamment la linguistique, la télégraphie, la téléphonie, la psychologie, la sociologie et la politique.

Certains catégorisent cette science comme étant aussi l'étude du mouvement de l'information .liée à la théorie de l'information.

I- 3-2 Le processus de communication :⁸

Définie théoriquement, la communication désigne le processus interpersonnel par lequel on envoie et on reçoit des signes comportant des messages.

Dans un premier temps, l'expéditeur (l'émetteur) se charge d'encoder un message préparé sous forme de signes compréhensibles, d'ordre verbal ou non verbal.

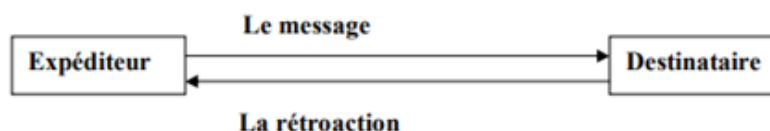
Le message est expédié grâce à une voie de communication (un canal de communication) à un destinataire (un récepteur), qui se charge alors d'en décoder ou d'en interpréter le sens.

L'interprétation, il faut le souligner ne correspond pas toujours à l'intention de l'expéditeur.

La rétroaction, s'il y en a une, renverse le processus et transmet la réponse du destinataire à l'expéditeur.

On peut également définir le processus de communication sous forme d'une série de questions: qui? (Expéditeur), dit quoi? (Le message), de quelle manière? (Voie de communication), à qui ? (Destinataire) avec quel résultat? (Interprétation).

Figure 8 le processus de la communication



SCHERMERHORN J.R., CHAPPELL D.S., Op.cit. P276

⁸ SCHERMERHORN J.R., CHAPPELL D.S., Op.cit. P276

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

I- 3-3 Les modes et les supports de communication :

Il est possible de retenir ce qui suit :

1) Les communications écrites :

L'écrit reste le principal moyen de la communication interne et le courriel est la forme la plus courante de la communication écrite.

La communication écrites incluent, par exemple, le courrier, les rapports, les publications, les notes de service, les mémos, les informations courantes, le journal interne, la revue de presse.

"Les supports de la communication interne ont été transformés par l'usage des TIC, même si la communication papier perdure".⁹

2) La communication verbale ou orale:

Les communications verbales ou orales sont sans doute le type de communication simple et le plus efficace. Il n'est pas malheureusement pas toujours possible dans la vie de tous les jours, et surtout dans l'entreprise.

La communication orale inclut les réunions, les entrevues "face-à-face", les rencontres, la visioconférence, etc.

3) Les communications non verbales :

Toute communication n'est pas nécessairement verbale. Une vérité sur la communication c'est que l'on ne peut pas ne pas communiquer; le fait même de refuser de communication est un message en soi.

Les recherches effectuées dans le domaine de la communication estiment que la majeure partie de la communication se fait par des moyens autres que verbaux :

- o La posture du corps.
- o La position assise on debout.
- o Les mains.
- o Les bras (croisés on semi croisés)

⁹ ALLIGRS C.B., et AL, «Gestion des ressources humaines comme valeur de l'immatériel », de Boeck université, Bruxelles, 2008, P 240.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

- o Les jambes (croisés non)
- o Le ton de la voix.
- o Le sexe.
- o La taille.

I- 3-4 La technologie de la communication:

La communication dans les organisations peut retirer de grands avantages des progrès accomplis dans le domaine des technologies de l'information.

La nouvelle ère des communications fait intervenir le courrier électronique, les boîtes vocales, la vidéoconférence, les réunions sur terminal informatique et bien plus encore, l'utilisation des réseaux intranet qui favorisent une meilleure communication et une collaboration plus efficace dans les organisations elles- mêmes les sites internet permettent au personnel d'échanger facilement les idées et les opinions.

Le but est d'amener les employés à communiquer librement, à échanger des informations et à résoudre les problèmes de manière collective.

II. L'émergence des TIC :

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) actuelles sont l'aboutissement de plusieurs décennies d'évolution dans les plateformes technologiques.

Lorsque nous parlons aujourd'hui des TIC, il est essentiellement question de l'union entre les technologies de télécommunications et de l'informatique. C'est cette jonction qui a donné naissance au World Wide Web, plus connu sous le nom du réseau internet, que l'on pourrait qualifier de TIC la plus performante.

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion entre 1930-1950 est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports¹⁰

À partir des années 50, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes

¹⁰ LAUDON K. et LAUDON J P, « Management de système d'information », 11ème édition, Pearson, Paris 2010, P234.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

entreprises, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs, et enfin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information¹¹

Dès la fin des années 70 on assiste au développement successif des TIC au sein des entreprises, en trouvant sa place peu à peu à tous les niveaux hiérarchiques.

Au cours des années 80, l'apparition de l'ordinateur personnel, a été considéré comme début de l'ère de l'ordinateur personnel professionnel, étant la première machine adoptée par les entreprises. Ainsi, au fil des années on assiste au développement de logiciels qui ont révolutionné ces ordinateurs en devenant des postes de travail multifonctions.

Par la suite avec le développement de l'internet et son imposition depuis les années 90 (et cela jusqu'à nos jours), les entreprises ont commencé à utiliser ce dernier (l'internet) pour la création d'un réseau qui facilite l'échange à l'échelle mondiale, un réseau technologique qui ne cesse de s'élargir.

III. Caractéristiques et différents types de TIC :

Les technologies de l'information et de la communication proposent d'important développement pour la GRH autres que la gestion interne et intégrée à la gestion financière de l'entreprise, telles les applications développés en intranet ou extranet concernant le recrutement. Elles permettent également une externalisation des tâches susceptible d'être informatisées, et des relations électroniques directes avec les administrations. Les entreprises intègrent de plus en plus de nouveaux outils TIC, plus spécialisés ou plus élaborés, afin d'obtenir une meilleure réactivité, de réduire les délais et améliorer leur efficience.

Voici de façon plus détaillée, la description de quelques solutions informatiques qui semblent susciter beaucoup d'intérêts dans les organisations :

III.1 Intranet :

Nous pouvons définir l'intranet comme un réseau interne à une organisation, qui utilise les mêmes technologies que l'internet, et les mêmes protocoles de communication. C'est donc un réseau spécifique à l'organisation où chaque acteur peut

¹¹ KLEIN T et RATIER D, « L'impact des TIC sur les conditions de travail », centre d'analyse stratégique, France 2012, P18.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

y accéder selon les autorisations qui lui sont accordées en fonction de son activité et de son importance dans le fonctionnement de l'organisation. Il est souvent considéré comme un « internet local ».

L'objectif d'intranet, est d'améliorer considérablement les moyens de communication de l'organisation, les moyens d'accès et de transfert de données. Ainsi il permet entre autres de :

- Partager des dossiers de travail au sein de l'organisation entre les divers acteurs concernés ;

- Bénéficier de la messagerie en interne ;

- Assurer les fonctions d'agenda et d'annuaires, etc

- Il permet en fait d'améliorer l'efficacité des fonctions du système d'information interne permettant un travail collaboratif, et la mise à disposition de l'information en temps voulu sans perte de temps.

- **Un outil interne à la DRH** : au sein de la DRH, sont concernés les documents de références, comme la documentation juridique, les documents de travail communs à plusieurs personnes, la gestion des candidatures basée sur un système de workflow, la gestion des compétences dotée d'un moteur de recherche permettant de retrouver un savoir-faire enfoui dans des fichiers de plusieurs centaines ou milliers de salariés. Ce sont aussi les tableaux de bord alimentés automatiquement par le système de gestion des RH et publiés dans les parties de l'intranet réservées au personnel de la DRH, etc.

- **Un outil de travail communicant avec les entités opérationnelles** : à destination du management de l'entreprise, la DRH pourra publier des notes et guides d'aide au management, des tableaux de bords, ouvrir sa base de candidats présélectionnés, travailler avec les directeurs des entités opérationnelles en utilisant des techniques de groupware accessibles via intranet, en s'affranchissant des barrières de lieux et d'horaires, tout en garantissant un accès sécurisé et sélectif.

- **Un vecteur de communication interne** : depuis le livre d'accueil, jusqu'au règlement intérieur, en passant par le journal interne, l'annuaire, l'intranet est un excellent vecteur pour la communication interne. Les aspects pratiques, les sondages ou remontées d'informations, l'information de base sur l'entreprise, son historique, ses

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

succès, tout est facile à publier et immédiatement disponible sur l'ensemble du réseau intranet de l'entreprise. Chaque entité ou direction peut, dans le cadre d'une politique intranet définie par la direction, publier ses propres informations, facilitant ainsi une meilleure communication transversale.

- **Gestion des connaissances, documentation et formation** : l'intranet va également se révéler efficace dès lors qu'il s'agit de diffuser les connaissances de l'entreprise vers des publics internes sélectionnés. Les projets, les méthodes, les références, le corpus de documents techniques, tout peut être mise en ligne, accessible de manière ergonomique, avec ou sans l'utilisation de techniques sophistiquées de recherche. Des formations peuvent être mises en ligne, permettant aux apprenants de se former à leur rythme et au moment où ils en besoin (formation Just-in-time).

L'utilisation de l'intranet dans la fonction ressources humaines :

Confrontée à la complexité croissante de l'environnement organisationnel, les ressources humaines doivent s'imposer comme partie intégrante du patrimoine de l'entreprise. Les DRH jouent un rôle de plus en plus stratégique, et ceci d'autant plus que toute action de l'entreprise se répercute sur la gestion des ressources humaines.

En fait, pour mener à bien sa mission et remplir au mieux les fonctions qui lui sont attribuées, la DRH doit disposer en permanence d'informations à jour, vérifiées et validées sur lesquelles elle pourra construire rapidement des modèles de simulation performants. Il est possible d'utiliser l'intranet en GRH dans le but d'améliorer sa contribution à la création de valeur de l'entreprise. Cette notion de création de valeur occupe une place tellement importante dans le management actuel, que la GRH ne peut en ignorer la nécessité, ni même en limiter son apport.

Le développement de l'utilisation de l'intranet au sein de la fonction ressources humaines se fait par recours à plusieurs outils. On trouve par exemple des outils internes à la fonction, des outils reliés aux unités opérationnelles, des outils autorisant une meilleure communication interne ou encore des outils de diffusion des connaissances de l'entreprise.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

III.2 Le groupware :

Le groupware est un concept qui porte avant tout sur les processus de communication et de travail en groupe, et sur la façon dont ces processus peuvent être soutenus par des outils logiciels fonctionnant sur une architecture en réseau. Le groupware est donc un ensemble des techniques et des méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs, séparés ou réunis par le temps et l'espace, à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à l'informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe.¹²

Dans la perspective du développement du travail coopératif, le groupware a vocation à être utilisé par des groupes d'individus centrés sur une activité ou un projet et utilisant les technologies d'information et de la communication qui leur permettent de travailler et d'œuvrer à la réalisation de ce projet commun. Aussi le groupware constitue une infrastructure qui aide à la communication et l'échange d'informations et de documents. Il facilite la coordination, la coopération et la communication. Et , en intégrant des dimensions humaines et technologiques, il doit impliquer une évolution du style de management en aidant le manager à maintenir un équilibre dynamique dans des contextes humaines très complexes qui demandent à être dirigés, pilotés, évalués. Le manager agit ainsi sur les hommes, l'organisation et la technologie

L'utilisation du groupware dans la fonction ressources humaines :

Le groupware est un outil pouvant facilement favoriser l'apprentissage organisationnel du fait qu'il permette un échange informationnel entre les membres de l'organisation. Cet apprentissage organisationnel doit être pris en compte par la fonction ressources humaines dans l'élaboration de sa stratégie.

Dans ce domaine, le groupware représente une technologie support, et permet de s'affranchir des contraintes de temps et d'espace qui autorise l'accès à la formation d'une grande partie des salariés.

Outre les projets précédemment cités, il existe d'autres projets dans lesquels le groupware va être directement utilisé par la fonction ressources humain. C'est le cas, par exemple, du travail collaboratif sur des projets ressources humaines qui s'appuie sur cette technologie, puisque les différents acteurs de la fonction sont fréquemment

¹² Cours de communication interne, disponible sur : communication.org, consulté en février 2021.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

éloignés géographiquement, surtout dans le cas de grandes entreprises, de sites délocalisés. La mise en œuvre et la réussite du projet sera alors conditionnée par la qualité du travail collaboratif élaboré et donc du groupware.

Une autre utilisation pouvant être réalisés via le groupware est la mise en place de la stratégie de la GRH en fonction de la stratégie globale de l'entreprise. La technologie va ici permettre un échange et un travail de groupe entre la direction et les acteurs de la GRH.

III -3-Le workflow :

La notion de workflow est associée aujourd'hui à la fonction de GED (Gestion Electronique de Documents), il ne s'agit plus de se préoccuper uniquement du stockage des documents sous forme électronique mais également des processus de régulation des flux de ces documents au sein d'une organisation.

Le workflow peut se définir par un ensemble de dispositifs techniques permettant la définition, l'administration, le pilotage et l'exécution d'un flux d'informations au sein d'un groupe de travail. Il prévoit des procédures prédéfinies qui simplifient le travail de chacun en lui donnant des points de repère précis, des tâches à réaliser, des délais, etc. Ce concept permet le pilotage des processus administratifs par l'automatisation, le contrôle et le suivi des informations. Le workflow amène à une réflexion sur les flux d'informatisation et à un gain de temps

Les objectifs du workflow sont de mieux distribuer le travail entre les gestionnaires, pour plus de polyvalence et une meilleure gestion des coûts. Le workflow, c'est la gestion électronique des processus, l'automatisation des flux avec éventuellement la mise en place de systèmes de validation ou de signatures électroniques.

En fait, il pour objectif de mettre au point un ensemble de règles décrivant le déroulement des processus et des rôles affectés à des acteurs précisant qui est autorisé à faire quoi, quand, où, comment, à quelles conditions et avec qui. Les procédures sont divisées en séquences de tâches, contrôle des étapes de travail et des activités entre les acteurs.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

L'utilisation du workflow dans la fonction ressources humaines :

En raison de ses caractéristiques techniques, le workflow pourra principalement être utilisé par la FRH pour des processus répétitifs, facilement formalisables.

Selon les prescripteurs, l'utilisation d'un workflow en GRH, pourra être envisagée pour des missions telles que :

- Processus de gestion administrative des dossiers du personnel (entretiens annuels, mise à jour des données individuelles, consultation des dossiers individuels, autres) ;

- Processus de gestion de plans de formation (recueil des besoins en formation des services, enquêtes) ;

- Processus de gestion administrative des demandes du personnel (congrés, formation, etc.) ;

- Processus de gestion des mobilités et de recrutement (bourse des emplois/ bourse à la mobilité, gestion des candidatures internes, gestion de la procédure de recrutement) ;

- Processus de gestion administrative des organisations (définition de postes et de fonctions).

III -4 Les ERP (entreprise ressource planning) ou progiciels de gestion intégrés :

Un ERP, désigné souvent par le terme français PGI (progiciel de gestion intégré), est un progiciel qui promet l'intégration transparente de toute l'information qui circule dans l'entreprise : les informations concernant les finances, les ressources humaines, la chaîne d'approvisionnement et la clientèle.

D'une manière générale, un ERP peut être défini comme un progiciel modulaire, intégré qui permet de regrouper diverses applications fonctionnelles autour d'une seule base de données. L'ERP propose ainsi l'intégration des principaux processus de l'entreprise et la mise en place d'un système d'information cohérent garantissant l'unicité de l'information et l'accès à celle-ci à partir de toutes les fonctions de l'entreprise. Une fois que l'information est entrée dans le système, elle y est stockée, analysée ou remise à jour quasi instantanément par toute personne connectée et habilitée

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

au système. Tout cela permet de limiter les erreurs de saisie et de suivre à la trace toutes les transactions. Par exemple si une entreprise reçoit une commande de marchandise, il est possible d'évaluer les conséquences sur les capacités de production, sur les besoins d'approvisionnement ainsi que sur les délais nécessaires pour accomplir cette demande.

Grâce aux « ERP », le système d'information deviendrait enfin cohérent, il donnerait au décideur une meilleure lisibilité des flux d'activités et une capacité beaucoup plus précis.

***L'utilisation de L'ERP dans la fonction ressources humaines :**

L'objet premier d'un ERP est de relier l'ensemble des unités fonctionnelles de l'entreprise de façon à mettre en place une véritable chaîne de valeur où chaque entité contribue à la création de valeur de l'entreprise.

En gestion des ressources humaines, L'ERP doit, par exemple, permettre de consulter, depuis n'importe quel endroit de l'entreprise, des données sur les compétences disponibles dans l'ensemble du groupe. Même si la GRH a longtemps été laissée de côté lors de l'implantation de progiciels intégrés propres à la fonction, de nombreux éditeurs à l'heure actuelle, se concentrent sur l'élaboration d'ERP spécifiquement adaptés aux ressources humaines. C'est le cas par exemple de : people soft, SAP, Baan, SFA, oracle et Edwards (REIX.R)¹³

III- 5 -L'internet :

A la fin des années soixante, le département américaine de la défense a développé un réseau de communication décentralisé expérimentale nommé arpanet¹⁴. À l'origine, ce réseau reliait les divers réseaux informatiques du département militaire américain, mais il fut très rapidement étendu aux sociétés travaillant dans le secteur militaire et aux institutions de recherches

Dans les années 80, ces réseaux interconnectés se sont très vite élargis aux universités et aux autres organismes et ont continué à ce développé à travers le monde en attirant des milliers d'utilisateurs et quelques organismes privés. C'est durant cette expansion que ce phénomène a pris le nom d'internet. Depuis 1994, l'internet s'est

¹³ REIX R., Op.cit, 2005, p.101..

¹⁴ Arpanet: Advanced research projects agency network

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

ouvert aux activités commerciales et son existence a été portée à la connaissance du grand public. Il se développera d'avantage avec la création du World Wide Web (www), qui signifie « toile d'araignée mondiale » et qui désigne un ensemble de documents écrits (textes, images, reliés entre eux par des liens « hypertexte » dans un langage HTML. et les services offerts par l'internet sont :

III- 5-1 -La messagerie électronique sur l'internet :

La messagerie électronique ou courrier électronique est un service qui permet à divers utilisateurs à travers le monde de s'échanger du courrier électronique via le WEB d'une manière instantané. Ce service offre plusieurs avantages :

-Rapidité : transmission instantanée comparativement aux lettres postales traditionnelles qui nécessitaient plusieurs jours, voire des mois pour arriver au correspondant avec le risque de perte en cours d'acheminement

-Variété : il devient possible de nos jours d'envoyer aussi bien des correspondances écrites, que des images et même des vidéos au correspondant via le même service

-Efficacité : le serveur (via son administrateur) est responsable de la transmission. En cas d'échec, un message dans votre e-mail, vous en informe.

III- 5-2 La toile (World Wide Web):

C'est l'un des services le plus utilisé de l'internet. Il est défini comme un système d'information ouvert, permettant de mettre à la disposition des utilisateurs des informations, et de procéder à des échanges d'informations sous forme de documents textes, images, sons, vidéos etc. sans doute ce service qui a le plus servi au développement du commerce électronique car il permet de :

-Mettre à disposition des clients des informations en ligne sur les produits de l'entreprise ;

-Lancer une commande en ligne ;

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

-Se mettre en contact avec le fournisseur pour avoir un complément d'informations sur les produits, sur les promotions, les prix et les conditions de paiement etc. ;

-Procéder à des paiements en ligne.

III- 5-3 Le téléchargement :

Ce service permet aux divers utilisateurs de télécharger des fichiers c'est-à-dire faire une copie à distance d'un fichier se trouvant sur le réseau. Cela permet d'enregistrer le fichier sur sa propre machine et ainsi de pouvoir l' utiliser, le reproduire, l' imprimer, etc. ces fichiers téléchargeables sont de natures divers : textes, images, sons, vidéo, etc.

III -5-4-La discussion en direct :

Plus connu sous le nom de « chatt », se déroule en temps réel. Le dialogue s'opère généralement sous forme d'échanges de messages écrits, mais il est possible aujourd'hui d'échanger même de la parole, ce qui le rapproche du téléphone.

III -6-Extranet :

Est un réseau privé aux normes internet mise en place par une organisation pour permettre à des utilisateurs extérieurs d'accéder à son réseau interne. Un extranet n'est donc ni un intranet, ni un site internet. Il s'agit d'un système supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface web.

III -7-Portail :

Un portail est une interface unifiée consultable à l'aide d'un navigateur internet. C'est une porte d'accès publique ou privée à un ensemble de contenus et d'applications qui regroupe une large gamme d'informations provenant de différentes sources sur un écran unique, adapté en fonction des droits d'accès de l'utilisateur. Un portail d'entreprise peut être conçu à l'intention des employés ou des clients.

Le portail destiné aux employés sera généralement accessible sur l'internet fortement orienté vers la communication et la gestion des connaissances. Le portail à l'intention des clients sera mis en ligne sur un site internet ou extranet

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

III -8- Self-service employé(SSE) :

ou libre-service employé(LES), est un outil de communication et de partage d'informations en temps réel grâce à la technologie intranet. Les utilisateurs peuvent eux-mêmes s'inscrire à certains bénéfices, faire des demandes de remboursement, modifier leur dossier, etc. le guichet libre-service est accessible par le web, les gens peuvent donc y accéder de la maison, effectuer des modifications et les changements se font en temps réel.¹⁵

Face à la révolution technologiques apportée par les TIC, leur utilisation dans l'entreprise a devenu une nécessité pour préserver leur pérennité ainsi, elles donnent la possibilité d'améliorer les pratiques actuelles et de développer des nouvelles solutions pour faire face aux défis d'aujourd'hui. Le développement des TIC (internet, extranet, groupware, etc) contribue à l'optimisation de la communication, l'accroissement de la réactivité et la performance de l'entreprise. Ces nouvelles technologies offrent aussi une plus grande facilité d'accès aux informations dont les salariés ont besoin, un meilleur pilotage de l'activité et d'important potentiel d'améliorations et d'avantages compétitifs.

De plus, grâce aux TIC, la communication interne est devenue un formidable moyen de donner la visibilité au collaborateur en mettant une synergie entre ses objectifs professionnels telle que : la gestion de carrière, etc. C'est pourquoi la communication devra clarifier les différents enjeux et mettre en avant les réussites individuelles pour renforcer la dynamique de groupe.

IV- Les effets des TIC sur la croissance économique :

Les effets macro-économiques des technologies de l'information et de la communication (TIC), notamment sur la productivité et le rythme de croissance ont suscité un large débat en science économique durant la dernière décennie.

Au risque d'une simplification abusive, la littérature identifie cinq canaux de transmission complémentaire des TIC sur la croissance.

L'effet multiplicateur dû à l'investissement en TIC, l'effet déflateur sur l'inflation suite à la baisse des prix dans le secteur des TIC et leur répercussion dans les

¹⁵ Arpanet: Advanced research projects agency network

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

autres secteurs, l'effet capital "deepening" traduisant une amélioration du rendement du travail suite à la substitution capital/travail, l'effet qualité traduisant l'amélioration des caractéristiques des TIC. Par effet ricochet l'amélioration de la qualité de nombreux biens et services et enfin, l'effet productivité globale des facteurs : une accélération de la productivité suite à l'investissement en TIC.¹⁶

IV-1. Les effets multiplicateurs :

Les outputs du secteur des TIC sont acquis par les entreprises comme des biens d'investissement et /ou comme des biens de consommation finale. La forte croissance des équipements de la part des entreprises et des consommateurs en biens dérivés des TIC s'est traduite par une augmentation de la croissance économique globale.

« Le mécanisme principal sur lequel repose l'argument Keynésien en ce qui concerne les TIC plus important que le multiplicateur d'investissement en matériel non TIC »¹⁷

IV -2. L'effet déflateur :

Le second effet concerne l'impact de la baisse des prix propre aux TIC en général. Et des pris des ordinateurs en particulier, sur le reste de l'économie. En effet la baisse continue des prix dans le secteur des TIC et notamment celle liés à la baisse des prix des microprocesseurs a conduit l'entreprise à accroître considérablement leur investissement en ce domaine.

« Derrière l'accélération du rythme de la productivité et de la croissance américaine, on trouve une accélération du rythme de la baisse des prix des ordinateurs et des équipements périphériques durant la période allant de 1996 à 1998. Alors que la baisse des prix s'effectuait à un rythme de 12% par an entre 1987 et 1995, elle atteint 29% par an sur la période 1996 à 1998. Cette baisse substantielle des pris de technologies de l'information a conduit les firmes américaines à sur –investir dans les TIC »¹⁸

¹⁶ GORDON R.J.; "Does the New economy measure up to the great inventions of past. Journal of economic perspectives", vol.14,n° 4, 2000, fall 49-74.

¹⁷ Document de travail, disponible sur: <http://region.developpement.univ-tln.fr/en/pdf/R19-ben-youssef.pdf>; consulté en février 2021.

¹⁸ GORDON R.J; Op.Cit.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Les gains de productivité réalisés dans le secteur des TIC agissent sur le reste de l'économie comme un déflateur technologique, ils permettent de maîtriser l'inflation et /ou d'accroître les revenus réelles et la croissance.

A titre d'exemple, puisque le secteur des ordinateurs compte pour 1.43% du PIB américain et que leurs prix ont chuté de 29% sur la période 1996-1998 un simple calcul de règle de trois permet d'apprécier un effet déflateur de 0.37%

Gordon estime que la contribution des ordinateurs à la croissance est essentiellement due à la maîtrise de l'inflation et qu'elle serait de l'ordre de 0.5% par ans en moyenne pour l'économie américaine.

Dans une étude récente Collecchia et Schreyer(2001) ont généralisé l'approche afin de calculer le déflateur technologique associé au TIC pour 9 pays de l'OCDE¹⁹

IV -3.L'effet de substitution du capital au travail :

Cet effet désigné l'augmentation de la part du capital comparativement au travail dans l'usage des inputs où les TIC sont envisagés comme des technologies biaisées. Elles conduisent à favoriser le capital par rapport au travail et le travail qualifié par rapport au travail non qualifié.

En d'autres termes, le processus de croissance favorise l'accumulation du capital qui se traduit par une diminution du taux relatif d'emploi du facteur capital. Gordon (2002) estime que deux tiers de l'accélération de la productivité américaine durant la période 1996-2001 est dû à l'effet de substitution.

Toutefois, il convient de signaler que le capitale TIC est un capital à obsolescence rapide, contrairement aux autres formes de capitaux. Cette période nécessite donc un amortissement rapide et exige des entreprises une plus grande rentabilité.

IV .4. L'effet qualité :

Les technologies de l'information peuvent être associées à des augmentations touchant les composantes intangibles à des augmentations des outputs comme leur variété, la convenance des consommateurs et les services qui leur sont associés.

¹⁹ Document de travail disponible sur : <http://region.developpement.univ-tln.fr/en/pdf/R19-ben-youssef.pdf>

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

L'effet apparent concerne l'enrichissement de contenu informationnel des biens et services incorporant des TIC. Elles augmenteraient la qualité et favoriseraient la différenciation des produits.

Ces bénéfices permettraient d'améliorer l'effet d'utilité pour les consommateurs sans pour autant modifier ni le prix ni la quantité de produits incorporant des TIC.

L'effet utilité est difficile à prendre en compte mais conditionne les résultats des travaux pourtant sur la question. Des efforts récents engagés par l'OCDE. Sur le plan méthodologique, ont été entrepris afin d'améliorer la prise en compte de ces effets qualitatifs mais ils restent encore difficiles à cerner.

Différentes sources seraient à l'origine de l'augmentation du taux de croissance due aux effets d'amélioration de la qualité des produits induits par les TIC. Quatre d'entre-elles méritent d'être signalées, elles concernent : les innovations portant sur les produits ou les effets de variété, la personnalisation des biens, les améliorations sensibles de la qualité des produits et des externalités positives générées par les TIC.

IV -5. L'effet productivité globale des facteurs :

De nature générique, les externalités liées aux TIC se sont largement diffusées dans l'ensemble de l'économie. Cette large diffusion permettrait d'accroître l'efficacité productive et le rythme de progrès technique.

L'accélération de la productivité globale des facteurs aux Etats-Unis depuis 1996 ainsi attribuée aux TIC. Ce constat traduit une meilleure complémentarité entre les facteurs travail et capital et passe par l'utilisation des innovations organisationnelles. Les TIC permettraient d'augmenter le progrès techniques diffus. Par ailleurs, le PVD, contrairement aux pays industrialisés bénéficient d'un effet de structure positif.

En effet, l'adoption des TIC par le PVD coïncide avec la transformation de leur économie fondée au départ sur les ressources naturelles et sur l'agriculture à une économie plus fondée sur l'industrie, ceci pouvait accentuer les gains de productivité.

Les cinq canaux principaux qui viennent d'être évoqués favorisent la transmission des performances des TIC au niveau macro-économique.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

La manifestation de ces effets dépend de la position du pays (producteurs vs importateur des TIC), de sa taille (grand pays vs petit pays), de sa spécialisation internationale, de ses dotations factorielles initiales et de la présence ou de l'absence d'actifs complémentaires (innovations organisationnelles, institutions, capital humain, incitation).

Chaque pays peut s'engager dans une trajectoire différenciée pour bénéficier des effets macro-économiques des TIC.

V- les effets des TIC sur l'entreprise :

Tout au long de cette étude, nous avons constaté que certaines technologies et d'autres phénomènes ont des effets sur l'entreprise, notamment les TIC qui permettent aux organisations de se développer, de progresser au niveau de la production et de gestion de l'information et d'obtenir des gains.

Excepté leurs prix sans cesse décroissants. Les TIC précisément l'Internet et l'ordinateur ont des caractéristiques distinctives illustrant plus particulièrement leurs effets sur la productivité, l'accès à l'information, la globalisation, l'innovation ; la compétence et la qualité.

V-1 La productivité :

En science économique la productivité est le rapport de la production de biens ou de services à la qualité de facteurs de production, la productivité du capital est le rapport de la valeur ajoutée au capital fixe productif en volume et la productivité du travail est le rapport de la valeur ajoutée au nombre d'heures travaillées

De façon plus générale il est possible de définir la productivité comme rapport entre un extrant et un intrant il s'agit donc d'une mesure de rendement.

Les TIC, est particulièrement les PC et l'Internet, ont le potentiel de stimuler la productivité de pratiquement tout ce qu'une entreprise fait , de l'ingénierie ; au marketing , a la comptabilité , a la recherche et développement , a la direction , " les TIC pourraient très bien être la première évolution technologique à avoir le potentiel de contribuer également au secteur de services allant de la santé en passant par l'éducation et les finance.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

L'Internet aide à augmenter la productivité des entreprises, les entreprises qui ; en 2000, ont utilisé l'Internet pour leur gestion ont atteint des niveaux de production supérieurs à ceux des autres entreprises"²⁰

Ces résultats, annoncés à New-York le 08 mars 2001 par Price Water House Coopers dans une étude intitulée « technology Barometer », sont les premiers qui associent Internet et productivité organisationnelle.

Les entreprises qui sont restées offline ont affiché une augmentation de 4.9% dans leur productivité alors que celles qui ont intégré, l'Internet dans leur gestion ont exhibé un accroissement de 13.4% sur les 12 mois de l'an 2000.

Ces dernières ont utilisé l'Internet pour acheter, vendre, faire de la publicité et recruter.

V-2 l'accès à l'information :

En facilitant l'accès à l'information, les TIC permettent aux marchés d'être plus efficaces.

L'Internet a le potentiel de rendre le marché plus transparent et plus exposé.

L'Internet marque également un tournant dans l'autonomisation des usages et des consommateurs et offre de nouvelles possibilités d'activités innovantes et sociales.

Bénéficiant d'un meilleur accès à l'information, les consommateurs peuvent effectuer plus facilement dynamiques.

Les internautes créent eux-mêmes de nouveaux contenus et réinventent leurs modes d'interaction.²¹

L'Internet permet aux consommateurs de chercher et de trouver les meilleurs prix et les entreprises d'obtenir des devis de plus de fournisseurs.

Les TIC réduisent également les coûts de transaction et les barrières à l'entrée

²⁰ Mohamed LOUADI, op. cit, P533.

²¹ BOUGUETTA F., "Société de l'information, transition démocratique et développement, l'Algérie", OPU, 2009, p.39.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

En d'autres termes, elles rapprochent l'économie des modèles dits de "concurrence parfaite", qui présupposent une abondance d'information, plusieurs acheteurs et vendeurs des coûts de transaction nuls et l'absence des barrières à l'entrée

Les TIC rendent ces hypothèses plus réalistes quoiqu'elles permettent parfois d'accentuer les monopoles dans certaines industries.

Des marchés mieux informés s'assureront que les ressources sont allouées selon leur utilisation optimale de point de vue de la productivité.

V-3 la globalisation :

La globalisation est un processus complexe qui rencontre beaucoup de résistance et de suspicion. Son objectif est d'unifier les principes, les règles et les valeurs à travers le monde²²

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent au capitalisme la possibilité de transcender les barrières nationales et culturelles et de transporter le monde vers une phase, toujours dominée par le marché.

A l'origine de la formidable accélération du mouvement de globalisation ces dernières décennies, il y a la grande révolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Les TIC sont intrinsèquement globales, Des qualités de données et d'information de plus en plus importantes peuvent être stockées sous forme de chaînes numériques de zéros et de uns et envoyées n'importe où dans le monde à des coûts négligeables sinon nuls.

Les TIC et la globalisation sont intimement liés. En réduisant les coûts de communication, les TIC ont en effet permis la globalisation des marchés de la production et des capitaux.

A son tour la globalisation, impulse la concurrence, donc l'innovation, et accélère la diffusion de nouvelles technologies par le biais de l'échange commercial et de l'investissement.

²² Idem, p.40.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

V-4 l'innovation :

L'innovation et le processus par lequel une entreprise modifie sa proposition de valeur. En offrant à ses clients (ou à ceux qui ne l'étaient pas encore) de nouveau produit ou service, ou en changeant la manière de réaliser ceux-ci certains définissent l'innovation comme une nouveauté mise sur le marché avec succès

Les TIC accélèrent directement l'innovation, une rupture avec l'existant et le routinier, en facilitant le traitement de vaste quantité de données et en réduisant le temps pris par la conception d'un nouveau produit. Grâce à des ordinateurs de plus en plus puissants (nous ne parlons pas ici des simples PC, mais de super calculateurs).

L'Internet et les technologies de l'information et de communication (TIC) transforment en profondeur les modalités de l'activité créatrice et de la recherche, par exemple en rendant possible la recherche de l'informatique distribuées, le calcul en réseau, les simulations et mondes virtuels, il modifient également l'organisation de la science, de la recherche et de l'innovation en mobilisant la créativité collective en permettant aux organisations de collaborer et de mettre en commun les ressources informatiques et de tirer parti de nouveaux modes de diffusion de l'information.

Ces évolutions favorisent la concurrence, stimulent la restructuration des industries et des institutions et pourraient avoir des impacts sensibles sur l'innovation et la croissance.

Une part importante des activités de recherche et développement, des dépôts de brevets, des créations d'entreprise et du capital risque est liée aux TIC et à l'Internet.

L'Internet accélère la recherche et l'innovation et en élargit la portée. En encourageant de nouveaux types d'activité d'entreprise.

V-5 la qualité :

La qualité reste une idée forte dans le succès des entreprises même si elle semble souvent passée de mode.

Les valeurs "qualité" sont portées par les TIC : responsabilisation et initiatives locales, personnalisation de masse et commerce collaboratif

Ces valeurs sont valorisées fortement le rôle de chacun dans l'entreprise et font disparaître des blocages liés à des procédures lourdes et complexes.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Certaines des démarches et méthodes "qualité" seront facilitées par les TIC : ajustement et intégration en temps réel des besoins du client, dialogue permanent sur la qualité apportée, transparence (le client accède à son information sans intermédiaire) et convivialité ²³

De plus, pour gagner en compétitivité les entreprises doivent adopter une démarche qualité, sa mise en œuvre est soutenue et facilitée par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

La communication électronique, a traversé la messagerie et le système d'information, a joué le plus grand rôle.

L'utilisation des TIC revêt des formes variées, qui vont de la mise en place d'un site d'Internet servant d'interface dans la relation clients à l'usage d'un intranet utilisé comme armoire pour les documents qualité, en passant par l'usage d'un progiciel de management de la qualité.

Adapter le produit aux besoins des clients, améliorer le service rendu, rationaliser les processus de production, éviter les pertes de temps et le gaspillage dans la production, La qualité est au centre des réformes de l'entreprise qui permettent d'y répondre.

La recherche de synergie entre la démarche qualité et l'utilisation des TIC passe par l'implication du personnel et une bonne formation.

VI-Rapport des TIC avec d'autres domaines :²⁴

Après quelques années de développement volontariste des technologies de l'information et de la communication au sein des sociétés, il nous apparaît nécessaire de marquer un temps d'arrêt pour essayer de regarder où en sommes-nous réellement sur la place qu'elles occupent dans la société. En effet dans cette partie nous allons essayer de mettre en évidence le rapport qui existe entre les TIC et d'autres disciplines ; telles que : le politique, l'éducation, l'environnement, la santé....à travers lesquelles le développement durable est favorisé.

²³ LARGREE O., MAGNE L., "E-Management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager", ed Dunod, Paris, 2001, P120

²⁴ LARGREE O., MAGNE L., "E-Management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager", ed Dunod, Paris, 2001, P120

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

VI-1 les TIC et la politique :

Au regard de la réflexion sur la société de l'information, mais aussi par rapport aux renouvellements des formes de la mobilisation dans l'espace politique, l'étude des relations entre le politique et les TIC, fait l'objet d'un développement récent et important, notamment dans la littérature anglo-saxonne (Hague, Loader, 1999; Pal, Alexander, 1998). Elle tente de saisir les enjeux théoriques relatifs à l'espace public des expressions politiques.

Dans sa volonté de maintenir sa place au sein de ce dispositif représentatif, le personnel politique instaure de plus en plus de nouvelles pratiques de médiation auxquelles ils s'intéressent aux formes émergentes de régulations offertes par les TIC. En effet, les TIC contribuent au renouvellement des différentes formes de médiation politique en participant, par exemple, à la transformation des règles de la communication politique avec les nouvelles possibilités techniques, le personnel politique local (les candidats , élus locaux, équipes de campagne,...), tentent d'instaurer une nouvelle forme de dialogue, basée sur une série de perceptions positives attribuées aux TIC, alliées à des possibilités technologiques mis en place.

En gros, l'apport des TIC dans la sphère politique peut se résumer par :

- **La rénovation démocratique** : utilisée comme des outils de rénovation des formes de la participation démocratique (démocratie participative) ; innovation et modernisme (progrès technologiques comme de progrès politique) ;

- **La transparence** : Accès aux sources et appropriation personnelle de l'information, publication des opinions et jugements ;

- **L'interactivité** : Expression-médiation en vue de réorganisation ; figure d'un usager actif, d'un citoyen soucieux de construire sa propre information, logique d'accès à l'information , simultanéité, instantanéité et permanence, réappropriation et reformulation des messages ;

- **La proximité** : Abolition de l'espace (géographie physique et institutionnelle), connexion directe, fragmentation des intérêts directs des pratiques sociales ;

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

• **La transversalité** : Dissociation entre la construction et l'accessibilité de l'information avec l'espace national (globalisation), dématérialisation géographique de l'information.

VI-2 Les TIC et la santé :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) appliquées à la santé connaissent, depuis plusieurs décennies, un développement rapide. De nombreuses applications informatiques se sont développées depuis une dizaine d'années dans le domaine sanitaire. Ces évolutions sont porteuses de progrès considérables pour le système de soins dans la société ; elles entraînent des bouleversements importants dans le comportement des acteurs du système de santé. Face à ce développement rapide du système sanitaire, nous assistons de nos jours à la mise en place d'un certain nombre de techniques avancées pour le traitement des patients en médecine, telles que :

La télémédecine : Elle regroupe les pratiques médicales permises ou facilitées par les télécommunications. C'est un exercice de la médecine par le biais des télécommunications et des technologies qui permettent la prestation de soins de santé à distance et l'échange de l'information médicale s'y rapportant. Plus largement, on désigne aussi ce concept par de la téléprésence. Par-delà les initiatives très médiatisées de télé-chirurgie, on enregistre le développement de nombreuses autres applications dans le cadre des réseaux de soins : le télédiagnostic, le télé-encadrement, la télésurveillance ou encore la téléformation médicale. Il convient de souligner la dimension internationale de certaines de ces applications : les professionnels de santé peuvent établir des contacts avec d'autres professionnels et bénéficier d'une expertise complémentaire ; ils peuvent participer plus efficacement à des actions sanitaires à l'étranger.

L'e-santé : C'est une application émergente des (TIC) appliquées à la santé. C'est le domaine qui enregistre les évolutions les plus importantes, à travers le développement d'une multitude de sites consacrés à la santé en ligne. Elle permet aux professionnels de santé et aux patients de consulter des portails de santé (banques de données, annuaires, liens vers des sites spécialisés...) et avoir accès à des sites interactifs (forums de discussion, conseil médical personnalisé en ligne...).

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

VI-3 les TIC et l'environnement :

Les TIC ont longtemps été perçus essentiellement du point de vue de leur apport, incontestable, à la productivité de l'économie et au bien-être de la population.

Ce n'est que récemment que leur impact environnemental est devenu une préoccupation majeure au niveau des sociétés. Selon la Commission Européenne, les TIC contribuent pour 2% aux émissions mondiales de gaz à effet de serre. Ce chiffre pourrait cependant s'alourdir en raison de la très forte croissance du marché et malgré des évolutions technologiques permettant de réduire notamment les niveaux de consommation électrique. Nonobstant cette remarque, le premier enjeu est de permettre, grâce à l'innovation technologique, de réduire les 98% d'émissions restants.

En effet les TIC favorisent l'adoption de comportements de plus en plus respectueux de l'environnement dans toute l'économie. Ils jouent un rôle déterminant dans l'élaboration de systèmes d'aide à la décision environnementale ainsi que dans la possibilité qu'elles offrent aux différents acteurs de moduler leur comportement en fonction d'une gestion et d'une utilisation durable des ressources naturelles.

La « **télétection spatiale** » permet notamment d'analyser par satellite l'évolution de certains phénomènes (sécheresse, désertification, pollution des terres, de l'air et de l'eau, urbanisation...) et d'en anticiper les conséquences pour les limiter ou les neutraliser.

C'est grâce au développement des TIC que l'on a pu et pourra encore réduire l'empreinte écologique des transports et développer les modes de transports collectifs (nouveaux tramways, équipement GPS pour optimiser les trajets, télépéages sans arrêt, bornes de stationnement pour vélos-urbains...). L'automobile de 2020, condensé de TIC, disposera des moyens de définition et de réalisation des trajets, par communication avec les infrastructures, pour une sécurité optimale et une consommation énergétique encore réduite.

L'introduction des TIC a favorisé également la consommation énergétique des industries et des bâtiments, en réalisant des progrès considérables, en permettant notamment l'optimisation de la gestion de l'éclairage, du chauffage et de la climatisation.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

VI-4 Les TIC et l'éducation :

Les chercheurs en psychologie cognitive qui s'intéressent de près aux avantages des TIC en matière d'apprentissage, de mémorisation, de compréhension, nous disent que généralement on retient 20% de ce qu'on entend , 30% de ce qu'on voit , 50% de ce qu'on voit et qu'on entend , 10% de ce qu'on lit , 80% de ce qu'on dit , 90% de ce qu'on fait .Ainsi, comprenons que les TIC sont d'une grande utilité dans le domaine de l'éducation.

Le développement des applications de l'ordinateur en éducation passe d'abord par l'idée d'individualiser l'enseignement. Cette idée est influencée par des conceptions de l'apprentissage qui seront d'abord de type mécaniste avec Pavlov, Thorndike, Watson et Skinner. Ils participeront à un mouvement important de la psychologie américaine, le béhaviorisme. Cette individualisation de l'enseignement prendra d'abord la forme de l'enseignement programmé papier-crayon puis de l'enseignement programmé assisté de machines à enseigner et enfin, de l'enseignement assisté par ordinateur. Petit à petit, dans la foulée des travaux de Piaget qui commence à être connu aux États-Unis, se développera une alternative à l'enseignement programmé par ordinateur fondée sur une approche constructiviste de l'apprentissage dont Seymour Papert du MIT se fera le promoteur à travers un langage spécialement développé pour l'éducation, LOGO. Depuis un certain temps se développe un nouveau concept des TIC dans l'éducation qui est le **E-Learning**, processus d'apprentissage à distance s'appuyant sur des ressources multimédias, qui permet à une ou plusieurs personnes de se former à partir de leur ordinateur. Les supports multimédias utilisés pouvant combiner du texte, des graphismes en 2 ou 3 dimensions, du son, de l'image, de l'animation et même de la vidéo.

Vraisemblablement, les TIC ont divers impacts positifs ou négatifs sur les résultats des apprentissages. Parmi les effets positifs, on pourrait mentionner les améliorations attribuées à l'utilisation des TIC dans les salles de classe, et parmi les effets négatifs l'influence plus générale d'une utilisation intensive des TIC sur les capacités cognitives et langagières des élèves (OCDE, 2006d). Malgré l'importance de ce sujet, il semble qu'il y ait peu de statistiques montrant ces impacts à un niveau national ou international. Concernant les implications des TIC sur les attentes à l'égard de l'apprentissage et sur les performances scolaires, le rapport de la réunion d'experts OCDE/CERI de mars 2007 (OCDE, 2007c) déclare : « il n'est pas surprenant que les résultats, comme le montrent un certain nombre de comptes rendus sur les recherches, soient au moins indécis, voire contradictoires ».

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

L'association internationale pour l'évaluation du rendement scolaire (IEA) a réalisé des enquêtes et des études de cas sur la relation entre les TIC et l'éducation. Un des modules de son projet SITES (Second Information Technology in Education Study) porte sur un ensemble d'études de cas sur les pratiques innovantes faisant appel aux TIC (174 études dans 28 pays) (IEA, 2003).

D'après une analyse des 174 études de cas SITES mentionnées ci-dessus, « la technologie contribue à d'importants changements dans l'enseignement en classe. Elles présentent une image très différente de celle de la classe traditionnelle où l'enseignant fait son cours devant la classe et les élèves prennent des notes ou travaillent sur des feuilles d'exercices. Dans beaucoup de pays autour du monde, elles montrent d'importantes similarités dans la façon dont la technologie est utilisée »

VI-5 Les TIC et les entreprises :

Rassemblant des techniques de pointe, les TIC ont chamboulés le monde depuis plusieurs décennies et l'ont transformé, touchant lors de leur passage les entreprises, cet outil leur est devenu primordial pour leurs survies.

La stratégie de tout développement des entreprises repose aujourd'hui sur la maîtrise parfaite des TIC. L'intégration de ces technologies est un enjeu important pour l'entreprise car il faut identifier les moyens d'actions à mettre en œuvre et les projets qui permettront à l'organisation d'une part de réaliser une économie de moyens et de temps et d'autre part d'améliorer sa productivité.

VII- . Les inconvénients des TIC

Le piratage des données confidentielles, ou la perte de données importante, le manque de confidentialité par rapport aux données échangée.

VIII- Les avantages des TIC :

Les TIC nous apporte des moyens nouveaux en plus de ceux que nous avons déjà, de nouveaux moyen de communiquer, de s'exprimer, de créer, de travailler, d'apprendre, et ce phénomène se perpétue à une vitesse qui semble toujours aller en s'accélégrant.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Ce que l'on pouvait faire avant sans les TIC, on peut le faire dorénavant beaucoup plus rapidement avec les TIC, et encore toujours de plus en plus rapidement.

La miniaturisation est une caractéristique importante des TIC ; cela se manifeste tant au niveau des appareils que des supports d'information.

La multicanalité ; les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal d'image et le canal son.

L'autre particularité des TIC, et à laquelle aucune technologie ne peut se mesurer, réside dans le fait qu'elle touche tous les domaines de notre vie : pour faire du business, vendre acheter, former, échanger...il suffit de se connecter sur internet²⁵

En ce qui concerne le domaine de la GRH, ils permettent une meilleure gestion des Ressources Humaines (recrutement, rémunération, formation...).

²⁵ BOUHENNA A., « Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, la revue de l'économie et de management», Disponible sur : <http://fseg.univ-tlmcen.dz/>

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Section 2 : L'impact des TIC sur la gestion des ressources humaines.

Dans cette section nous allons aborder l'impact des TIC sur la GRH, ainsi que les principaux apports des TIC dans la fonction RH. Et enfin, les limites et les insuffisances de l'informatisation de la GRH.

I- L'impact des TIC sur la GRH :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) induisent une transfiguration des notions de temps et d'espace. Elles ont globalement une influence sur : l'accès à l'information, la décentralisation de l'information, la responsabilisation des salariés, la hiérarchie et la compétence collective.

Le principal enjeu à l'utilisation des TIC est généralement la mise en place d'une organisation du travail plus coopérative. En effet, il est aujourd'hui possible de maîtriser la circulation de l'information. On peut ainsi la rendre plus accessible à tout acteur de l'organisation afin de simplifier le processus de décision. De même, l'informatique permet un gain de productivité en automatisant les fonctions répétitives. Cela permet une amélioration du service ressources humaines avec de meilleures possibilités d'anticipation.

I-1-L'émergence de la compétence collective (knowledge management):

Dans la gestion des ressources humaines, les TIC sont utilisées dans les opérations de sélection, vérification, d'embauche, de la gestion des carrières. Il en est de même pour la planification des activités. Les nouvelles technologies peuvent être utilisées non seulement pour créer des bases de données et compiler des statistiques mais aussi pour la planification et le contrôle des ressources humaines.

Les DRH sont actuellement en possession des outils pour vérifier la fiabilité de l'information, des données mais aussi pour contrôler et évaluer la performance du personnel. Le travail en réseau a également facilité le partage et la diffusion des données ressources humaines. Grâce aux TIC, l'information est décentralisée et son accès à la portée de tous. Les salariés de telle organisation doivent avoir un esprit de partage, car cela va favoriser l'émergence d'une compétence collective qui aura un impact sur l'organisation du travail (partage des connaissances favorisent la polyvalence, la stratégie d'alliances, mais aussi le renforcement des comportements professionnels). L'existence de telle compétence collective

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

favorise aussi la complémentarité et l'indépendance. Dans les grandes entreprises le développement des compétences collectives est stratégique.

D'après K Laudon et J Laudon les technologies de l'information sont : « les composants de nature technique que les entreprises achètent, développent ou combinent pour constituer l'infrastructure technologique qui permettra à leur système d'information de fonctionner. » Sur le plan de l'étude de l'informatisation des entreprises, la notion de SI est donc englobante vis-à-vis de celle des technologies de l'information²⁶

I -2- Une circulation de l'information accélérée :

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

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

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

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

²⁶LAUDON K. et LAUDON J., « Management des systèmes d'information », éd.Pearson, 11ème éd., 2010, p.16

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

I -3-Le nouveau rôle de la hiérarchie :

Les nouvelles technologies de l'information bouleversent l'organisation pyramidale des entreprises et les règles de la hiérarchie.

En effet, l'entreprise s'appuie traditionnellement sur une longue chaîne hiérarchique où les responsabilités sont clairement établies. L'informatisation décentralise cette organisation et permet une distribution et un plus grand partage de l'information.

En outre, chacun a accès à une masse d'informations qui cessent d'être détenues par les seuls dirigeants de l'entreprise. Ainsi chacun peut accroître sa possibilité d'initiative par rapport aux finalités de l'entreprise. Ainsi les rapports de pouvoir s'en trouvent profondément modifiés, la capacité d'autonomie et d'initiative accrue.

On passe d'une structure hiérarchique pyramidale à une communication transversale avec le partage de projets associant des hommes et des équipes de différents services, utilisant le groupware.

Au travers d'internet ou d'un intranet, il est possible d'échanger des messages électroniques, de participer à des réunions, de partager des documents ou encore de s'intégrer à des équipes de projets géographiquement dispersées. Des compétences qui jusqu'ici étaient cloisonnées désormais convergent et on assiste à une généralisation du travail collaboratif dans l'entreprise

Le manager doit développer ses capacités de coaching, il s'agit pour chaque manager d'être à l'écoute de ses collaborateurs pour mieux développer leur potentiel, d'améliorer leur réactivité et leur performance et ne peut plus jouer le rôle exclusif de diffuser l'information, de prendre des décisions individuellement, mais doit être en mesure de faire participer ses collaborateurs.

I -4-La responsabilisation des salariés :

L'application des outils de libre-service et de workflow s'inscrit dans une tendance nouvelle de responsabilisation des salariés. L'individu devient responsable de son propre développement (sa carrière, plan de formation, évaluation) et sa gestion administrative (adresse, Etat civil,...) à partir d'outils et de service accessible 24heures sur 24 sur le net.

Différentes enquêtes faites au sein de la fonction RH à l'étranger montrent qu'une grande partie de la productivité provient de la suppression des intermédiaires. Le but de

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

mettre en place l'outil de libre-service c'est de responsabiliser au maximum des salariés et de permettre à la fonction RH de s'intéresser aux activités qui rapportent une forte valeur ajoutée.

I -5- La décentralisation de l'information :

Ce besoin de réactivité est encouragé par les TIC qui permettent une ouverture plus grande aux données en temps réel. Il s'agit d'une pyramide inversée ou l'acteur le plus proche du client est le plus habile à réagir. Cette nouvelle vision a comme incidence une modification des liens hiérarchiques au sein des entreprises. Mais cette décentralisation a certaines conséquences :

- Le raccourcissement des lignes hiérarchiques avec le développement de dispositifs de coordination et d'information (e-mail par exemple).
- Un besoin de formation plus grand, sous forme de séminaires et d'échange entre les différentes fonctions, services et niveaux (casdes visioconférences).
- Un besoin de normalisation (adoption de standards, de normes relatives à la circulation de l'information(les pratiques du workflow par exemple).

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

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

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

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

I -6-Une formation personnalisée :

Internet permet le développement de modalités nouvelles de formation à distance. Les barrières temporelles et géographiques n'existent plus. Avec la formation en ligne, le salarié peut actualiser de manière continue ses connaissances tout en réduisant le temps et les frais de déplacement. Plus besoin de dépenser des sommes considérables pour le personnel de formation, la location des salles ou transport pour envoyer des salariés en formation. Le coût d'une journée en auto-formation est ainsi dix fois moins élevé que celui d'une formation classique.

II. Le repositionnement des rôles des DRH face aux TIC :

L'évolution de la GRH par l'introduction des TIC doit en principe s'accompagner d'une redéfinition des rôles des responsables ressources humaines.

Malgré les changements intervenus dans la FRH, il faut bien admettre que les responsables des ressources humaines pèsent encore relativement peu sur la vie des organisations. La plupart du temps, ils n'interviennent pas directement dans la conduite des projets de changement ni la définition des problèmes, encore moins dans l'inventaire et le choix des solutions. Ils sont souvent cantonnés dans des rôles d'exécution.

Pourtant, il serait bien pour les organisations que les DRH soient réellement investis de nouveaux rôles avec les TIC. Ils peuvent être des acteurs du changement technologique et conseiller la direction.

Ainsi, la FRH doit évoluer par un élargissement de ses missions. De plus, dans un contexte de mutation technologique, la DRH est appelée à changer assez fondamentalement pour prendre toute l'importance qui lui revient dans l'organisation jusqu' à y occuper une place stratégique

II-1- L'adaptation des DRH à la technologie :

Tout processus de changement entraîne dans l'organisation des bouleversements. Mais il est essentiel de maintenir une certaine cohérence avec l'existant car en tout état de cause, le changement n'affecte pas l'ensemble de l'organisation au même moment ni avec la même intensité.

La perception des enjeux et des risques du développement des nouvelles technologies dans la GRH par les organisations est donc fondamentale. Ainsi, la DRH se doit de participer

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

à plusieurs titres à la réussite de l'introduction des TIC dans l'organisation. A ce titre, elle devra anticiper et évaluer les moyens à mettre en œuvre pour une utilisation optimale de la technologie

En fait, il faudrait que la DRH coordonne le changement tout en mettant l'accent sur le climat social.

- La DRH coordinatrice du changement technologique :

La gestion du changement technologique est un processus pointu qu'il faut bien préparer. En effet, il faut gérer non seulement la dimension technologique mais aussi les dimensions organisationnelle, financière, sociale et humaine qu'implique le recours aux nouvelles technologies

Ignorer l'une de ces dimensions peut compromettre les chances de profiter des avantages potentiels de la technologie et donc de réussir son adoption.

En somme comme on le voit, les enjeux soulevés par la réussite de l'adoption des TIC sont importants et les défis que doivent relever les professionnels de la GRH sont de taille. Pour y faire face, ils doivent reconnaître l'importance d'une part, de la collaboration de la DRH et d'autre part, de la participation des usagers.

La gestion du changement technologique réussie peut avoir un impact positif sur le climat social au sein de l'organisation.

- **Le DRH garant du climat social :**

Les DRH sont les « principaux orchestrateurs d'une décision qui ne leur appartient pas toujours, ils sont considérés par les salariés comme responsables et solidaires d'une opération qui leur échappe »²⁷.

Afin d'éviter ce type de situation, la DRH se doit de détecter et d'anticiper les possibles résistances et difficultés des salariés. Ainsi, dans le cas d'un changement induit par l'introduction de TIC, elle se doit de se donner les moyens d'identifier les craintes des différents acteurs. En fait, il y a deux problèmes majeurs qui se posent à l'utilisateur ; se familiariser avec l'outil et l'utiliser.

²⁷ MONSAVOIR M., « la fonction DRH dans la tourmente », DUNOD, Paris, 2000, p .45

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Les nouvelles technologies génèrent effectivement des modifications des modes de travail et il n'est à priori pas évident que l'ensemble du personnel de l'organisation soit prêt à modifier leur mode de fonctionnement. Pour ce faire, la mobilisation des ressources humaines doit prendre en compte non seulement les aspects techniques mais aussi les aspects sociologique et psychologique.

En somme, le climat social dans toute organisation en mutation dépend de ces différents paramètres. Il est donc nécessaire de rendre les décisions plus claires pour les différents acteurs de l'organisation afin que les contradictions et les champs de tensions soient réduits au minimum

Au-delà du climat social dont les DRH doivent garantir le maintien pour une meilleure gestion du changement, il faut noter qu'avec l'introduction des TIC dans la GRH, les rôles des responsables ressources humaines connaissent une évolution.

II -2-Les rôles des DRH grâce aux TIC :

La GRH est appelée à jouer un rôle plus stratégique et doit donc naturellement participer à l'élaboration du processus stratégique.

Un des soucis majeurs des managers à l'heure actuelle est de comprendre comment ces transformations et plus précisément l'introduction des TIC vont contribuer à l'amélioration de la performance des ressources humaines dans l'organisation.

La FRH doit élargir son champ d'activité pour devenir une fonction à forte valeur ajoutée dans l'organisation. Sa restructuration interne, l'attribution de nouvelles missions et la définition d'une stratégie spécifique à l'utilisation des nouveaux outils, permettront de répondre efficacement à ces nouvelles exigences.

• La DRH, agent du partage de la fonction :

De plus en plus, la GRH dans l'entreprise, doit avoir une dimension stratégique. Cette tendance s'inscrit dans une volonté de décentralisation de la fonction, avec un partage entre opérationnel et fonctionnel. Ceci dans une logique de création de valeur de la fonction dans l'entreprise

En réalité, la FRH opère un partage des missions en interne et en externe pour être plus performante dans la réalisation de ses activités

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Ainsi, les responsables des ressources humaines favorisent le décloisonnement des fonctions et se positionnent sur des thèmes transversaux et la conduite des projets.

Les DRH peuvent à ce titre jouer un rôle majeur dans le suivi des projets et assurer pour la direction un feed-back sur le travail effectué par les responsables opérationnels²⁸

Pour ce qui est du partage en interne, la technologie informatique permet dans certaines organisations aux salariés de saisir eux-mêmes des informations concernant la gestion de leur carrière. De plus les DRH peuvent collaborer avec les chefs de service sur certaines activités comme l'organisation du travail, la communication interne et l'évaluation du personnel.

Avec l'environnement dans lequel évolue toute organisation, la DRH peut procéder à un benchmarking ²⁹ pour déceler au mieux les meilleures opportunités pour l'organisation. La DRH doit adopter en conséquence une nouvelle vision des attentes de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines pour devenir un acteur stratégique.

• Le pilotage stratégique :

La fonction ressources humaines est en pleine mutation dans un environnement où la concurrence est exacerbée et l'innovation technologique accélérée. Le capital humain apparaît de plus en plus comme la principale source de valeur ajoutée³⁰

Dès lors, les DRH peuvent consacrer plus d'énergie à la réflexion stratégique et aux enjeux auxquels les managers opérationnels ont affaire. En effet, face au contexte économique qui se complexifie, la FRH devient déterminante. L'élément humain devient donc un élément majeur de différenciation entre les organisations concurrentes. C'est en cela que la DRH doit trouver sa place dans le processus de définition de la stratégie de l'organisation.

En somme, les DRH ont avec les TIC l'opportunité d'apporter une réelle contribution au débat stratégique. Pour ce faire, ils doivent s'intéresser aux autres fonctions de l'organisation et s'affirmer dans les processus de prise de décisions.

²⁸ MONSAVOIR M., Op. cit, p .45.

²⁹ Processus de collecte d'informations à partir d'autres organisations modèles et d'utilisation de ces informations pour améliorer les structures et les processus.

³⁰ MEIGNANT, « le DRH partenaire stratégique, paris, éd. liaisons, 2004, p12

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

III-Le SIRH :

J-M. Peretti (2010 : 405) : Un SIRH est un ensemble de logiciels, plus ou moins interconnectés qui permettent d'assurer d'une façon cohérente différents actes administratifs et des opérations de gestion appliquées aux ressources humaines. Le point de départ de tout SIRH est la mise en place d'un ensemble de programmes permettant à partir d'un fichier du personnel d'assurer un certain nombre de tâches administratives appliquées aux ressources humaines gravitant généralement autour de la paie³¹

GILBERT. P définit : Nous utilisons le terme système d'information appliqué à la fonction ressources humaines (SIRH) pour désigner tout progiciel et en premier lieu les PGI (Progiciel de Gestion Intégré) ou en anglais ERP (Enterprise Resource Planning) intégrant les différentes fonctions de la GRH. Ce terme SIRH recouvre donc la gestion de plusieurs processus. Le SIRH occupe une large partie du système d'information de l'organisation.³²

D'après SILVA. F (2008 : 143) : Le SIRH est un progiciel qui informatise, d'une part, un certain nombre de tâches des différentes missions de la fonction RH et, d'autre part, leur circuit de l'information. La logique de mise en place d'un SIRH induit que les tâches qui seront automatisées vont ainsi constituer une suite de flux d'informations à valeur ajoutée. C'est souvent un Progiciel de Gestion Intégré ERP.³³

III .1. Les enjeux du SIRH :

Les enjeux du SIRH sont nombreux, car la mise en place d'un SIRH peut avoir des causes externes, qu'interne.

En 2004, Jean Marie Peretti distingue quatre différentes motivations et problématiques par rapport à la mise en place d'un SIRH. Commencant tout d'abord par les motivations à savoir :³⁴

- Optimisation des processus RH : le SIRH doit permettre de faciliter la gestion des savoirs, la diffusion des connaissances, le développement des compétences requises, la mobilisation et la conservation de ces compétences, les motivations des collaborateurs.

³¹ J-M PERETTI, « tous DRH », ouvrage collectif, Éditions d'organisations, Paris, 2ème édition, 2010

³² GILBERT. P, « l'informatisation de la GRH », Encyclopédie des RH, éditions Vuibert, Paris, 2006

³³ SILVA F., « Etre e-DRH », éditions Liaisons, Paris, 2008, p.205.

³⁴ BOURNOIS F. et al., « RH les meilleures pratiques », éditions d'organisations, Paris, 2007, p. 331.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

- Mondialisation et harmonisation au niveau international : les pratiques de gestion des ressources humaines doivent répondre à la logique mondiale et locale.
- Centralisation des données : pour accompagner la stratégie de l'entreprise, la fonction RH a besoin d'une vision globale de ses ressources (paie, formation, GPEC).
- Responsabilisation des acteurs : le SIRH doit permettre la décentralisation vers les directions opérationnelles, puis vers l'encadrement et les salaires, planning de formation, congés... etc.

Les problématiques afférentes à cette question sont nombreuses :

- Politique de transparence : fournir des services sous forme d'informations et de rapports (offres d'emploi, actualités, rapport annuel, rapport développement durable...).
- Intérêts recherches : traiter avec le maximum de facilité (par l'automatisation) et de sécurité les tâches administratives et de paie, participer à la mise en place de nouveaux outils de gestion des RH, compléter les outils de gestion.
- Performance : gain de productivité, optimisation et maîtrise des flux d'information, réduction des délais, maîtrise des coûts et plus grande disponibilité vis-à-vis des collaborateurs
- Recentrage de la fonction RH : se libérer des tâches fastidieuses et répétitives pour se consacrer à des tâches à plus grandes valeurs ajoutées.

La mise en place d'un SIRH entraîne un recentrage sur le cœur de compétences et une modification du pouvoir. Les nouvelles technologies participent donc à l'évolution de la fonction RH et renouvellent les rôles et missions de ses managers dans l'entreprise. Il y a deux enjeux cachés ³⁵:

- Un enjeu de pouvoir : le SIRH permet d'accroître la productivité, améliorer l'efficacité des gestionnaires prenant des décisions pour répondre au besoin de l'entreprise, permet de contrôler et mesurer l'évolution du personnel, permet de faire des projections selon différents scénarios. Par le SIRH, les RH deviennent des acteurs à part entière et incontournables dans le management de l'entreprise, des business Partner.

³⁵ BOURNOIS F. et al., Op.cit., p. 332.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

- Un enjeu de crédibilité : le SIRH permet de montrer le rôle indispensable et méconnu de la fonction RH, avec l'implication du personnel dans la gestion de l'information liée au processus de GRH.

Ainsi, on pourrait dire, que la mise en place du SIRH dans une organisation est un moyen de coordonner et contrôler l'ensemble de la fonction RH, d'harmoniser les politiques et les pratiques, de structurer et normaliser l'ensemble de l'organisation d'une façon transversale.

III.2. L'émergence du SIRH au sein de l'entreprise

On se basant sur le baromètre RH de bodet Software, le SIRH a été mis en place pour la 1 ère fois par les entreprises technologiques, tout en observant aussi une différence entre les grands groupes et PME à savoir 65% des entreprises de plus de 250 salariés sont équipés d'un SIRH contre 23% pour les moins de 250.

La nécessité de la mise en place d'un SIRH est survenue en France lors de grands événements appelant à une refonte des systèmes informatiques au sein d'entreprise du CAC 40, on peut citer : le passage à l'an 2000 et à l'euro, l'application des 35 heures et l'impact sur l'aménagement du temps de travail ou la multiplication des fusions-acquisitions poussant les DRH à vouloir harmoniser les pratiques RH.

Il y a aussi ce qu'on appelle développement à l'international des entreprises, ce dernier a également inciter à la mise en place d'un SIRH pour faciliter le travail avec les salariés et les collaborateurs à distance au sein de différentes sociétés du groupe

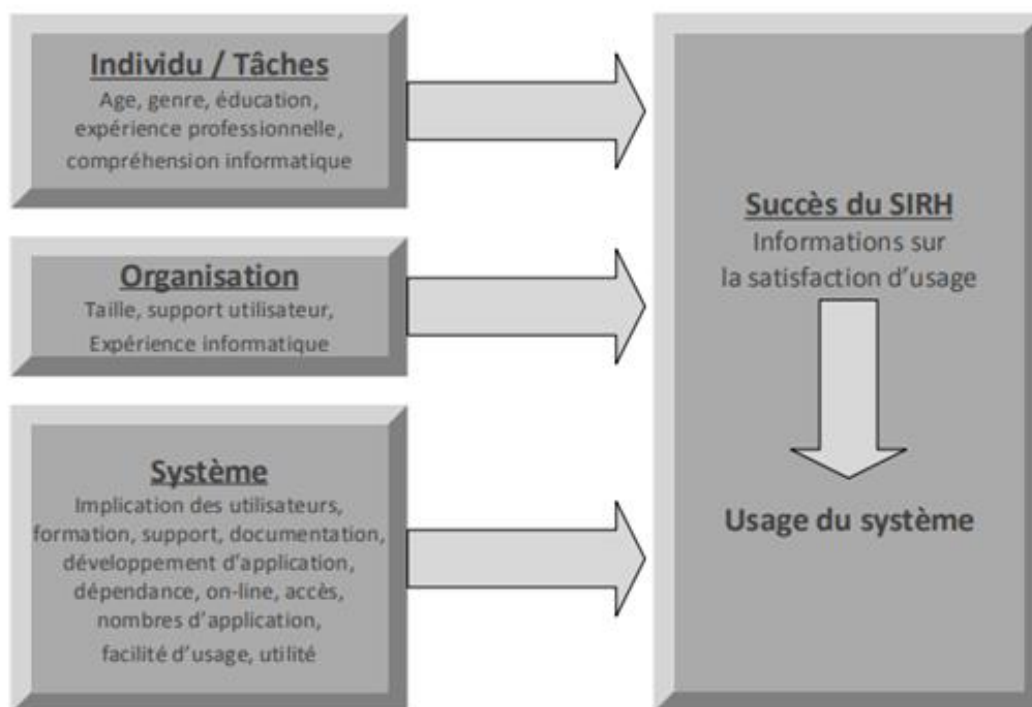
III.3. Comment mesurer l'apport des SIRH pour la GRH :

Il y a différents moyens pour mesurer l'efficacité et l'efficacités du SIRH pour la GRH.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

De ce fait, cette mesure peut se faire, soit après la mise en place du SIRH, pour vérifier que ce qui a été mis en place est bien conforme à la demande des utilisateurs et répond à leur problématique, mais aussi sous forme d'audit, pour vérifier la pérennité de l'adéquation du SIRH par rapport aux besoins des utilisateurs.

Figure 09 : modèle de recherche Haines et petit 1997



Source : université paris dauphine, MBA management des RH.

V.Haines et A.Petit en 1997 proposent un modèle pour mesurer la réussite d'un SIRH avec deux critères : la satisfaction des utilisateurs du SIRH et l'utilisation du système³⁶

T .Kostova propose en 1999 une méthode basée sur le degré d'implémentation (niveau d'acceptation du SIRH par les utilisateurs) par rapport à des règles standards et au mode d'adoption aux pratiques définies par l'outil³⁷. Ce modèle est particulièrement approprié pour un SIRH transversal dans une entreprise multinationale ou un groupe.

³⁶ HAINES V. et PETIT A., MBA management des RH, Université paris dauphine, octobre 1997

³⁷ Idem.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Kostova et un collègue ont identifié quatre modes d'adoption des pratiques dans les filiales : active, absente, cérémoniales et minimale :

- Active : un niveau d'implémentation élevé et une pratique reconnue.
- Absente : une croyance importante dans les pratiques mais une faible implémentation
- Cérémoniales : une implémentation élevée mais une faible internalisation.
- Minimale : faible niveau d'implémentation et d'internalisation.

III.4. L'informatisation de la fonction RH (e-RH)

La naissance de l'e-RH c'est fait par l'intégration des technologies de l'information et de la communication. Cela rend possible l'automatisation des activités administratives pour permettre un positionnement plus stratégiques de la fonction.

Cette dernière est connue sous de nombreuses appellations : direction des effectifs, direction du personnel, direction des ressources humaines. De ce fait elle permet de décrire ce que recouvre une fonction dont la principale mission est de fournir à l'entreprise les bonnes compétences au bon moment, au moindre coût et de manière durable.

Néanmoins, il faut attendre les années 1980 et la mondialisation de l'économie pour que celle-ci se positionne en gestionnaire des flux de compétences et devient véritablement DRH (direction des ressources humaines). La fin des années 1990 est marquée par un ensemble de mutations dont les plus importantes sont la réduction du temps de travail, la délocalisation du travail, l'exigence d'adaptation, la création de valeur, le développement de l'ERP et l'émergence du web comme outil communication/coordination.

Ainsi, l'e-RH est : « le recours aux technologies de l'information et de la communication pour optimiser les processus RH sur les étapes qui caractérisent la vie d'un salarié : recrutement, gestion social, paie et GPEC ». Afin de bien comprendre cette notion, on a jugé nécessaire de commencer par définir le périmètre RH en le décomposant en trois grands thèmes qui sont : le recrutement, l'administration du personnel, la gestion des compétences.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

III .5. E- recrutement :

De nos jours, l'enjeu consiste à aller vite et à capter les meilleurs profils. Ainsi les entreprises n'hésitent plus à utiliser les sites d'emploi pour chercher des candidats.

Lorsque les entreprises cherchent des personnes ayant des compétences très spécifiques, ces dernières saisissent un moteur de recherche pour connaître les spécialistes à contacter. Les progiciels RH offrent des fonctionnalités de gestion des CV et en permettent un stockage et un traitement performants.

Ainsi, grâce aux technologies de l'information et de la communication, les demandeurs d'emploi peuvent facilement se rendre visibles sur les sites et les bases de données auprès desquels les entreprises sélectionnent les candidats.

III .6. E- administration du personnel :

Elle concerne tous les activités de gestion administratives liée aux salariés, c'est-à-dire aussi bien son contrat de travail que l'édition de son bulletin de paie, les déclarations fiscales, la gestion des congés et les heures supplémentaires.

Réaliser manuellement, toutes ces activités sont désormais informatisées et même parfois externalisées. L'édition des bulletins de paie est la 1 ère activités à avoir été informatisées.

Les nouveaux outils appelés PGI/RG (Progiciel de Gestion Intégré Ressources humaines), offrent de nombreuses fonctionnalités pour l'administration des paies mais également la gestion des congés, les référentielles compétences et les entretiens annuels d'évaluation

III.7. La GPEC

La gestion prévisionnelle des emplois et compétences, n'échappe pas à la règle de l'informatisation, elle est très souvent informatisée dans les PGI/RH, sous la forme de référentiels métiers décomposés en activités et compétences. Les méthodes de classification et d'évaluations des métiers comme le Hay (1) peuvent être gérés par applications informatiques.

Le PGI/RH met aussi à disposition des managers des fonctionnalités pour réaliser les entretiens annuels d'évaluation avec leurs historique et le suivi des formations.

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

En ce qui concerne l'informatisation de la formation, aujourd'hui il existe des outils pédagogiques interactifs tels que le e-learning pour enseigner des connaissances, diagnostiquer des pratiques et valider des acquis et cela sous forme de vidéo, texte, scène d'animation et image. Présenter il y a une dizaine d'années comme la solution à toutes les questions de formations, le e-learning représente aujourd'hui environ 10 à 20% des formations.

L'e-RH offre une grande opportunité aux entreprises acquéreur car il y gagne en temps et en couts. Cependant, même si l'e-RH vise à apporter rapidité et fiabilité d'accès à l'information recherchée, il ne fait que la compléter et encore... Car il persiste toujours.

Par ailleurs, même si l'accès est ouvert à un grand nombre d'internaute, il n'en demeure pas moins qu'il creuse encore plus les différences qui existent déjà entre ceux qui y ont accès et savent en faire l'utilisation et ceux qui n'y accède pas.

L'impact des TIC sur la FRH se fait sur les flux d'informations en circulant au sein de cette fonction. Dans ce sens, les TIC rendent l'information plus rapide et fiable en gagnant en matière de temps et de sécurité. Ainsi, cela permet à la fonction de se concentrer sur les activités les plus fondamentales et créatrice de valeur.

Le 21ème siècle est celui de l'amplification de l'informatique, alors qu'il est depuis longtemps un outil implanté dans les organisations, dans les directions RH et cela que ce soit dans le secteur privé ou dans le secteur public.

Celui-ci présente l'avantage d'alléger la partie administrative répétitive de la fonction personnelle permettant ainsi aux DRH de consacrer plus de temps au développement des compétences, l'élaboration de programme stratégique...etc.

Toutefois, il ne faut pas oublier le fait que si l'usage des TIC est d'un apport indéniable pour la GRH, les difficultés sont multiples et couvrent des problèmes d'organisation, d'utilisation, d'actualisation et de sécurité et cela du au caractère particulier des données traitées en GRH

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Conclusion :

Dans ce deuxième chapitre intitulé l'impact des TIC sur la gestion des ressources humaines, qui structuré en deux (2) sections, nous avons essayé de présenter la définition des TIC et ses différents types dans la première section. Dans la deuxième section, nous avons essayé de montrer l'importance de la technologie au sein de l'organisation et le rôle accru de TIC au sein de l'organisation. Et aussi nous avons tenté de présenter l'impact des TIC sur les ressources humaines.

Il est certain que les TIC ont un impact considérable sur les différents processus métiers de l'entreprise et notamment la fonction ressources humaines. Avec l'avènement de l'internet plus particulièrement, les entreprises qui ont introduit ces technologies au sein de leur fonctionnement interne et externe, leurs activités ont été effectivement bouleversées. Ces entreprises sont devenues de plus en plus dynamiques, réactives et flexibles

Pour évaluer les opportunités et les contraintes liés à son environnement technologique, l'entreprise doit surveiller, recueillir et analyser les informations pour s'adapter, réagir face à ceci. Elle doit mobiliser des ressources pour qu'elle soit en cohérence avec sa nature, il s'agira ici de fournir des réponses pour assurer sa survie ou sa croissance à long terme.

L'entreprise doit chercher des capacités, que ce soit, organisationnelles (ressources humaines) ou matérielles (matières, finances, technologie, etc.), mais également doit s'adapter en permanence aux évolutions de sa structure interne, mais afin de se maintenir et se développer

Parmi les facteurs les plus déterminants dans la capacité de l'entreprise à se maintenir, à se résister et à s'adapter, c'est bien les TIC, qui ont pris au cours de la décennie et particulièrement depuis l'avènement de l'internet, une place considérable, donnant l'accès à un monde où tout est à disposition n'importe où, n'importe quand.

Les besoins de fiabilité et de cohérence des données partagées dans les entreprises amènent ces dernières à rechercher la plus forte intégration au sein de chaque fonction et entre ces activités. Le recours aux ERP (PGI) est la conséquence de cette attente

Le mode d'organisation des entreprises devrait être organisé en fonction des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour que l'entreprise soit en

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

mesure de produire les biens ou les services attendus. Les TIC émergent la redistribution des missions (décentralisation, délocalisation) hors frontières de l'organisation. Elles contribuent à l'amélioration de la performance des ressources humaines de l'entreprise et l'efficacité des ressources humaines dans ses prestations aux structures quotidiennes.

Chapitre III :

*Apports de L'usage des TIC en
matière de gestion des ressources
humaines au sein de l'hôpital*

C.H.U. de Tizi-Ouzou

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

Introduction du chapitre :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) appliquées à la santé connaissent, depuis plusieurs décennies, un développement rapide. De nombreuses applications informatiques se sont développées depuis une dizaine d'années dans le domaine sanitaire. Ces évolutions sont porteuses de progrès considérables pour le système de soins dans la société surtout en cette pandémie Covid 19, elle a entraîné des bouleversements importants dans le comportement des acteurs et du système d'information et de communication entre les services .Face à ce développement rapide du système sanitaire, nous assistons de nos jours à la mise en place d'un certain nombre de techniques avancées pour le bon fonctionnement de l'organisme.

Cependant, les hôpitaux publics en Algérie sont en train de connaître des transformations profondes par les réformes hospitalières engagées pour la modernisation de leur gestion, et donc la mise en place de nouveaux instruments en se qui concerne les niveaux du système d'information et de technologie et de communication (T I C), au sein de la direction des ressources humaines nous a permis de comprendre qu'elle joue un rôle important dans le fonctionnement de l'établissement, dans le but de contribuer à la réalisation de la mission, de la vision de la stratégie et objectifs organisationnels afin de répondre de manière efficace aux besoins du personnel.

Nous avons mené une analyse d'un cas d'établissement public hospitalier notre choix s'est porté sur le CHU de Tizi-Ouzou, qui est l'un des plus anciens établissements hospitaliers du pays, ce qui lui confère une certaine expérience et ancienneté.

Le CHU NEDIR Mohamed, est considéré comme l'une des plus importantes structures hospitalières en matière de capacités litières, de couverture sanitaire et d'effectif. La principale raison qui a motivé notre choix, tient au fait qu'il est le plus important établissement hospitalier de la wilaya de Tizi-Ouzou. Ce qui est plus motivant pour nous, c'est que nous ne sommes pas de simples observateurs d'un mécanisme déjà existant, mais peut être les acteurs d'un futur système de gestion hospitaliers.

A travers ce chapitre, premièrement, on va élaborer la présentation de l'organisme Le CHU NEDIR Mohamed de Tizi-Ouzou, ainsi que la présentation de la méthodologie de notre recherche. Ensuite, on va essayer d'analyser et de discuter les résultats des entretiens que nous avons effectué dans le cadre de notre travail empirique.

Section01 : historique et présentation du CHU de Tizi-Ouzou

1. aperçu global du chu de Tizi-Ouzou :

L'Hôpital nadir Mohammed a été inauguré le 28 juillet 1955. à cette époque ce dernier comportait un nombre restreint de disciplines médicales. En 1974 hôpital régional de Tizi-Ouzou devient un secteur sanitaire grâce aux différentes unités de santé que lui étaient reliées en 1982, le secteur sanitaire de Tizi-Ouzou se voit transformer en secteur sanitaire universitaire (SSU). Et ceci par Louverture d'une formation biomédicale pluridisciplinaire. Quatre ans âpres le SSU s'est transformé en centre hospitalo-universitaire

Le centre hospitalo-universitaire de Tizi-Ouzou est un établissement public à caractère administratif rattaché au ministre de la santé créé par le Décret n°86/25 du 11 février 1986 complété et modifié par le décret n°86/294 du 16 décembre 1986 , d'une capacité de 1043 lits organisé, répartis en 42 services englobant ainsi l'ensemble des disciplines médico-chirurgicales, plateau de biologie, de radiologie et autre exploration, le centre hospitalo-universitaire de Tizi-Ouzou est caractérisé par son envergure régionale, il couvre les quatre wilaya suivantes : Tizi-Ouzou, Béjaia, Boumerdes et Brouira , la demande en soins est sans cesse croissante du fait des transitions épidémiologiques que connait la région à l'instar des autre régions du pays. Le centre hospitalo-universitaire est un établissement de référence, il couvre un bassin de population d'environ 3 millions d'habitants en plus de sa vocation hospitalière il assure la recherche et la formation, le centre hospitalo-universitaire de Tizi-Ouzou se compose de deux unités à savoir l'unité NEDIR Mohamed qui se situe au centre-ville de Tizi-Ouzou et unité Balloua située à quatre kilomètres du chef-lieu de la wilaya.¹

Cet organisme de santé repose sur un vaste ensemble de missions, elle se présente comme suit :

¹ Document interne au CHU Nedir Mohamed, Tizi-Ouzou.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

2- Missions du C.H.U

Le centre hospitalo-universitaire assure les missions suivantes en matière de réponse au besoin de santé :

✓ Assurer les activités de diagnostic, de soins, d'hospitalisation et des urgences médico-chirurgicales, de prévention ainsi que de toute activité concourant à la protection et à la promotion de la santé de la population;

✓ Appliquer les programmes nationaux et locaux de santé;

✓ Participer à l'élaboration des normes d'équipements sanitaires scientifique et pédagogique des structures de la santé.

✓ Contribuer à la protection et à la promotion de l'environnement dans les domaines relevant de la prévention, de l'hygiène, de la salubrité et de la lutte contre les fléaux sociaux;

✓ Assurer pour la population résidante à proximité la couverture sanitaire de qualité.

En matière de Formation:

✓ Assurer en liaison avec l'établissement d'enseignement supérieur et de formation en sciences médicales, la formation graduée et post-graduée en sciences médicales et de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des programmes y afférents:

✓ Participer à la formation, au recyclage ET au perfectionnement des personnels de santé²

² Document interne au CHU Nedir Mohamed, Tizi-Ouzou.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

- **En matière de Recherche**

- ✓ Effectuer dans le cadre de la réglementation recherche dans le domaine des sciences de la santé;

- ✓ Organiser des séminaires, colloques, journées d'études et autres manifestation techniques et scientifiques en vue de promouvoir les activités de soins de formation et de recherche en sciences de la santé.

- **En matière de Prévention:**

- ✓ Le CHU participe à des actions de santé publique, de prévention et d'éducation sanitaire des patients accueillis, et aux campagnes collectives d'information du grand public par des actions coordonnées avec le réseau associatif (sida, toxicomanie, lutte contre le tabagisme, risques cardio-vasculaires, médecine sociale et humanitaire ...)

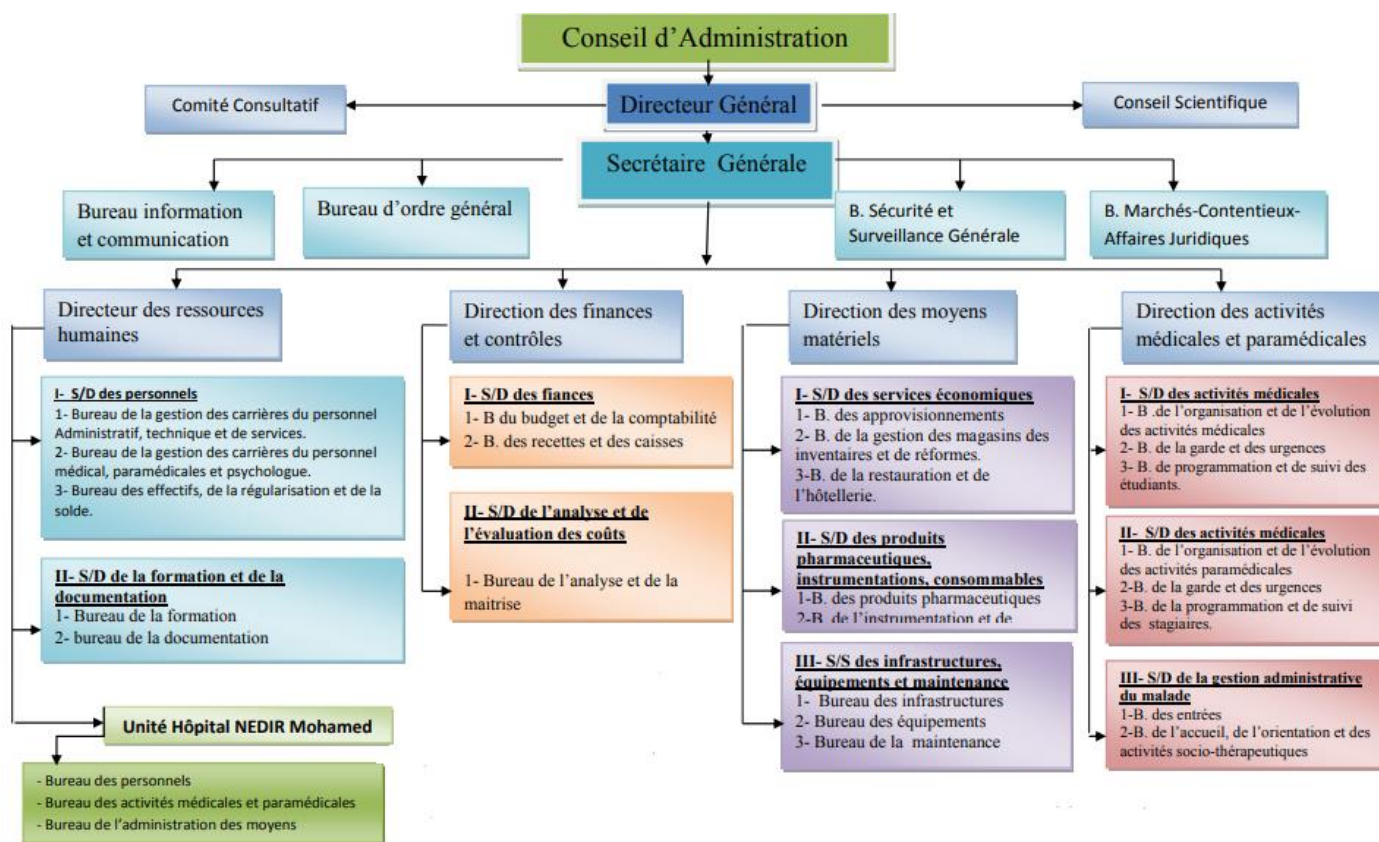
3-Les éléments composant la direction du CHU :

Le CHU de Tizi-Ouzou, administré par un conseil administratif (CA) et doté d'un conseil scientifique (CS) et d'un comité consultatif (CC). Il est dirigé par un directeur général (DG) assisté d'un secrétaire général (SG) 1.

Conformément aux dispositions de l'article 21 du décret exécutif n°97/467 du 2 décembre 1997, et l'arrêté interministériel du 26 avril 1998 a pour objet de fixer l'organisation administrative des centres hospitalo-universitaires.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

Figure 10 l'organigramme de l'organisme CHU



Source : donnée interne CHU 2020

3.1 Le conseil d'administration :

Il se compose d'un représentant du ministère de la santé publique(MSP) du doyen de la faculté médecine et d'autres représentants, il a pour rôle :

- De programmer les activités de l'établissement ;
- L'organisation et le fonctionnement du CHU de T.O ;
- L'élaboration du projet du budget ;
- Révision du rapport annuel de l'activité de l'établissement présenté par le directeur général ;
- Le contrôle des comptes administratifs.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

3.2- Le conseil scientifique :

Le conseil scientifique s'occupe de toutes les activités technoscientifiques. Il est présidé par un médecin chef de CHU de Tizi-Ouzou, élu par ses confrères pour une durée d'une année renouvelable. Le (CS) travaille en relation directe avec les services administratifs médicaux, paramédicaux, la Direction de la santé et de la population (DSP) et du ministère de la santé publique, il traite aussi les affaires avec le gouvernement et coopérative.

3.3 Comité consultatif :

Le comité consultatif, s'occupe de tout ce qui rapporte au budget (dépenses personnel, formation, alimentation en médicaments, dépense et prévention, matériel médical, œuvre sociale et la recherche)

3.4La direction générale :

Sous l'autorité du directeur générale, l'organisation administrative des centres hospitalo-universitaires comprend

- Le Bureau d'ordre général ;
- Le Bureau d'information et de la communication ;
- Le Bureau de la sécurité et de la surveillance générale ;
- Le Bureau des marchés, du contentieux et des affaires judiciaire

3.4.1 L'organisation administrative des Centres Hospitalo-universitaires comprend :

- La Direction des Ressources Humaines ;
- La Direction des Finances et du Contrôle ;
- La Direction des Moyens Matériels ;
- La Direction des Activités Médicales et Paramédicales

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

3.4.1.1 La direction des ressources humaines :

La sous-direction des personnels qui comprend :

- Le Bureau de la gestion des carrières des personnels administratifs, techniques et de service ;
- Le Bureau de la gestion des carrières des personnels médicaux, paramédicaux et psychologues ;
- Le Bureau des effectifs de la régulation et de la solde

La sous-direction de la formation et de la documentation qui comporte :

- Le Bureau de la formation
- Le Bureau de la documentation.

3.4.1.2 La direction des finances et du contrôle :

La sous-direction des finances qui comporte :

- Le Bureau du budget et de la comptabilité
- Le Bureau des recettes et des caisses.

La sous-direction de l'analyse et de l'évaluation des coûts qui comporte :

- ↳ Le Bureau de l'analyse et de la maîtrise des coûts
- ↳ Le Bureau de la facturation.

3.4.1.3 La direction des moyens matériels :

La sous-direction des services économiques qui comporte :

- ↳ Le Bureau des approvisionnements ;
- ↳ Le Bureau de la gestion des magasins, des inventaires, et des réformes ;
- ↳ Le Bureau de la restauration et de l'hôtellerie.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

La sous-direction des produits pharmaceutiques, de l'instrumentation et du consommable qui comporte :

- | Le Bureau des produits pharmaceutiques ;
- | Le Bureau de l'instrumentation et du consommable.

La sous-direction des infrastructures, des équipements et de la maintenance qui comporte :

- | Le Bureau des infrastructures ;
- | Le Bureau des équipements ;
- | Le Bureau de la maintenance.

3.4.1.4 La direction des activités médicales et paramédicales :

La sous-direction des activités médicales qui comporte :

- | Le bureau de l'organisation et de l'évaluation es activités médicales ;
- | Le bureau de la garde et des urgences ;
- | Le bureau de la programmation et du suivi des étudiants.

La sous-direction des activités paramédicales qui comporte :

- | Le bureau de l'organisation et de l'évaluation des activités paramédicales ;
- | Le bureau des soins infirmiers ;
- | Le bureau de la programmation et du suivi des stagiaires.

La sous-direction de la gestion administrative du malade qui comporte :

- ↳ Le Bureau des entrées ;
- ↳ Le Bureau de l'accueil, de l'orientation et des activités socio-thérapeutiques.

Le CHU de Tizi-Ouzou se décompose de structures de soins, de formation et de recherches en sciences médicales suivantes :

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

- Unité NEDIR
- Unité BELLOUA
- La clinique dentaire
- La consultation spécialisée

Le siège du CHU de Tizi-Ouzou est fixé à l'hôpital Nedir Mohamed.

4-La direction des ressources humaines

Le CHU du Tizi-Ouzou, possède plusieurs directions, et parmi ses dernières la direction des ressources humaines qui prennent en charge le facteur humain exercent en sein de l'hôpital.³

4.1 Définition de la fonction

La fonction d'un Directeur des Ressources Humaines¹ consiste principalement à gérer le recrutement, la formation, la promotion et les conditions de travail au sein d'une organisation quelconque. Tout ce qui touche à la dimension humaine, à son organisation le concerne. C'est donc une personne de terrain, Il applique la politique du personnel élaborée par le dirigeant et lui fait part de son avis sur les éventuels conflits possibles. Il sert donc d'interface entre les besoins du personnel, ses aspirations, et ceux de la direction. Il est en relation avec l'ensemble des responsables et évalue avec eux l'adéquation du personnel à leurs attentes. C'est avec eux qu'il construit le programme de formation interne ou externe. Il intervient pour anticiper ou résoudre les conflits sociaux. Il anime les réunions avec les syndicats, participe aux négociations salariales et au comité d'établissement. Son rôle vise aussi à optimiser les capacités de l'ensemble du personnel et à gérer les évolutions de carrière. Les salariés demandent que leur employeur se soucie de leur bien-être, qu'il respecte l'équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle. Le Directeur des Ressources Humaines devrait répondre à cette exigence et être créateur d'innovation sociale.⁴

³ Document interne au CHU Nedir Mohamed, Tizi-Ouzou, 2020.

⁴ Entretien avec un salarié au niveau du CHU, TO, 2020.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

4.2 Présentation des structures de la direction des ressources humaine du CHU de Tizi-Ouzou :

Les principales sous-directions de la direction ressources humaines du chu de Tizi-Ouzou comprend ;

Sous-direction des personnels

- Sous-direction de la formation et de la documentation
- Parmi les fonctions de cette structure, nous pouvons distinguer trois (03) fonctions principales :

4.2.1 La fonction gestion administrative :

La gestion administrative du personnel exige l'application des règlements en vigueur, donc la connaissance du droit de travail ; les éléments comportant cette structure assurent les relations avec les partenaires extérieurs : la fonction publique, l'office d'emploi et ministère.

4.2.2 La fonction gestion des ressources humaines :

La sous-direction des personnels est chargée de :

Mettre en œuvre une politique de personnel dans les principaux éléments sont: Le recrutement ; les promotions ; l'avancement d'échelon ; les relations professionnelles. Organiser la gestion prévisionnelle des effectifs et procéder à la sélection et à l'étude des qualifications professionnelles ; Conseiller la hiérarchie dans la prospection et le pourvoi du poste de travail ; et veiller à l'application du règlement de l'institution et les décisions, notamment en matière de discipline.⁵

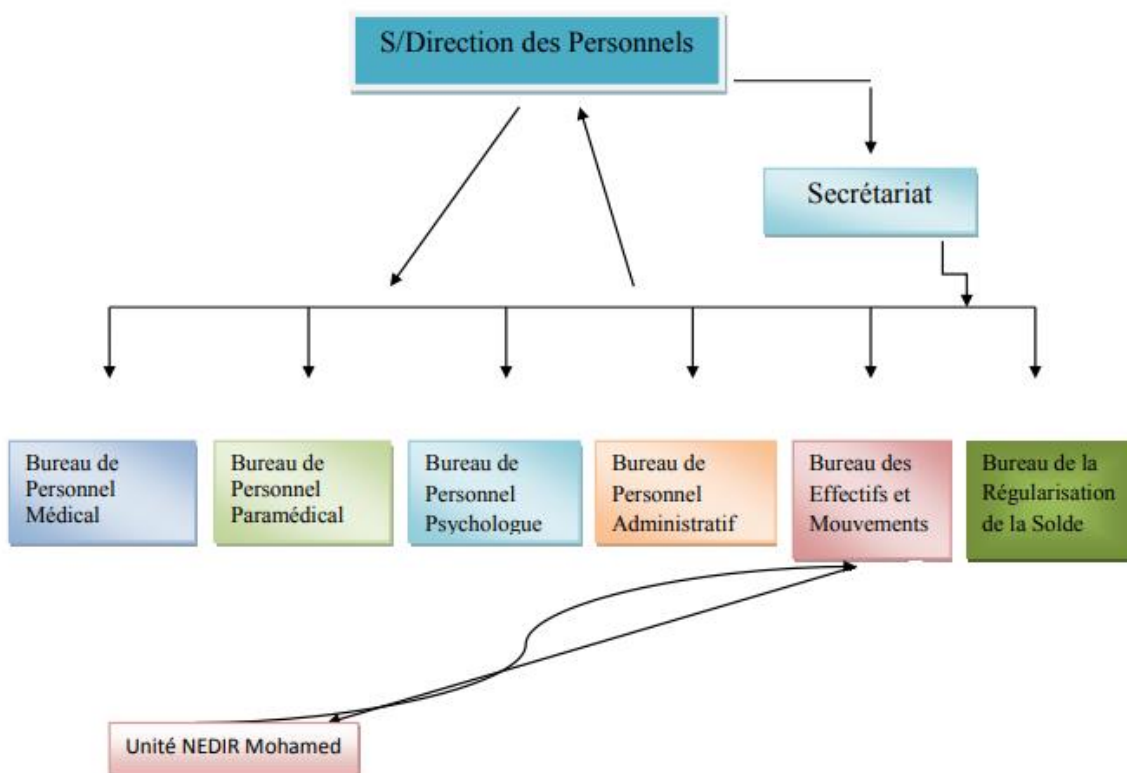
⁵ Données recueillies au sein du CHU Nedir Mohamed, Tizi-Ouzou, 2020.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

4.2.3 La fonction gestion des aspects sociaux :

Est chargé de la prévention des accidents de travail et maladies professionnelles ; et la préparation aux activités sociales (œuvres sociales)

Figure 11 les bureaux de la direction des personnels



Source : donné interne de CHU de Tizi-Ouzou 2020

La direction des ressources humaines, assure au quotidien la gestion administrative et statutaire des carrières du personnel du CHU, en lien avec la politique générale de l'établissement, en lien avec les pôles et les autres directions fonctionnelles. Elle conçoit et met en œuvre une politique de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC), en cohérence avec les évolutions stratégiques du projet d'établissement. Elle coordonne la politique de formation professionnelle tout au

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

long de la vie, pour privilégier le développement des compétences et l'adaptation des métiers aux besoins de l'hôpital.⁶

Elle pilote le suivi de la masse salariale et des effectifs, et suit l'équilibre financier des recettes et dépenses dans ce domaine.

La direction des ressources humaine au niveau de CHU de Tizi-Ouzou, constitue de différents bureaux 1 ;

- 1- Bureau personnels contractuels
- 2- Bureau personnels paramédicales
- 3- Bureau personnels administratifs techniques et de service
- 4- Bureau personnels psychologues, retraites
- 5- Bureau du mouvement du personnel,
 - Personnels pré emploi
- 6- Bureau personnels médicales
 - Hospitalo-universitaires
 - Médecins spécialistes
 - Médecins généralistes
 - Médecins résidents
- 7- Bureaux traitements et salaires

5-Les missions de la direction des ressources humaines (DRH) :

Les missions principales de la DRH s'organisent autour de quatre axes principaux :

→ La gestion administrative et financière individuelle et collective de tous les personnels de l'établissement, qu'ils soient titulaires, contractuels ou vacataires. La

⁶ Document interne au CHU Nedir Mohamed, Tizi-Ouzou.

Chapitre III : apports de L'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou

DRH intervient à toutes les étapes de cette gestion : recrutement, avancement, mobilité interne ou externe, paye, retraite.

→ La gestion des moyens affectés à l'établissement, en termes d'emplois et de masse salariale. A ce titre, la DRH prépare le budget annuel dédié à la masse salariale et suit son exécution, en lien avec les variations intervenant dans la gestion des personnels. En parallèle, elle prévoit le plafond d'emplois annuel. Cette activité de contrôle de gestion spécifique se traduit également par la mise à disposition auprès des composantes d'éléments d'information relatifs à leur consommation de masse salariale (les heures complémentaires).

→ La mise en œuvre de la politique de gestion des ressources humaines de l'établissement. La déclinaison de cette politique de GRH sur des volets tels que la politique indemnitaire, le temps de travail, les modalités de gestion des personnels contractuels, la politique de formation des personnels, s'inscrit également dans le cadre d'un dialogue social permanent porté par la direction de l'établissement et concrétisé notamment par la tenue du Comité Technique, dont la DRH assure la gestion. Dans cette perspective, la DRH a pour mission l'élaboration du schéma de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences de l'établissement.

→ L'accueil, le conseil et l'information de tous les personnels, pour toute question relative à leur situation administrative ou à leur carrière. La Direction peut apporter des réponses aux questions relatives à un besoin de formation, à un souhait de mobilité, à une interrogation sur les modalités à envisager pour une évolution de carrière ; des conseils peuvent également être donnés sur les questions de validations de service, de retraite etc.

Chapitre 3 :L’usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L’hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Section 2 : Retombées de l’introduction des TIC sur la gestion des ressources humaines au sein de L’hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Après avoir présenté l’organisme d’accueil nous allons faire face à L’objectif de notre thématique le but de cette section a pour montrer et présenter les résultats obtenus à fin de répondre à notre principale problématique portant sur l’usage des TIC et leurs impact dans la fonction des ressources humaines.

1-présentation des principaux services des TIC utilisés dans le service RH de l’hôpital CHU Tizi-Ouzou :

1.1 Les réseaux et les technologies de la communication :

1.1.1Réseau Internet :

Toutes les directions et tous les départements sont reliés entre eux, Internet a été bien adopté dès le début de lancement de l’Internet en Algérie, c’est-à-dire en 1996. Grâce au 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 ces dernier est par ligne ADSL. Les postes branchés sur Internet utilisent le réseau rapide : Modems-câbles et lignes téléphoniques normale, vitesse de transmission allant de jusqu’à 2 Mbits.

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.

1.1.2Réseau Intranet :

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

1.2 .1Objectif visés par l’installation d’un réseau intranet :

Généralisation de l’outil informatique à tous les services pour répondre aux exigences de la contractualisation

Chapitre 3 :L’usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L’hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Offrir aux médecins des moyens efficaces pour la recherche et le développement

Favorise la communication au sein de l'entreprise et limite les erreurs dues à la mauvaise circulation d'une information.

Centraliser les ressources au niveau des services administratifs du CHU.

Fournir un accès INTERNET à tous les utilisateurs au sein du Centre hospitalo-Universitaire

Fournir un environnement pour les nouvelles technologies de l'information et communication (Voice over IP, Vidéoconférence, Visioconférence, Télémédecine, ...)

1.1.2.2. Les serveurs utilisés dans l'intranet du CHU

Parmi les taches primordiales à gérer par un administrateur réseau c'est la gestion des serveurs de l'intranet :

- **Serveur DHCP :**

Serveur WEB

Serveur DNS

Serveur MAIL

- **Serveur PROXY :**

Serveur d'antivirus

Routage static et dynamique dans les switches et corps switches

Firewall Netfilter

Serveur de téléphonie IP Swiptel IPBX

1.1.2.3. La fonction d'un Intranet

Mise à disposition d'informations sur l'organisme (panneau d'affichage).

Mise à disposition de documents techniques.

Moteur de recherche de documentations.

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Un échange de données entre collaborateurs.

Annuaire du personnel.

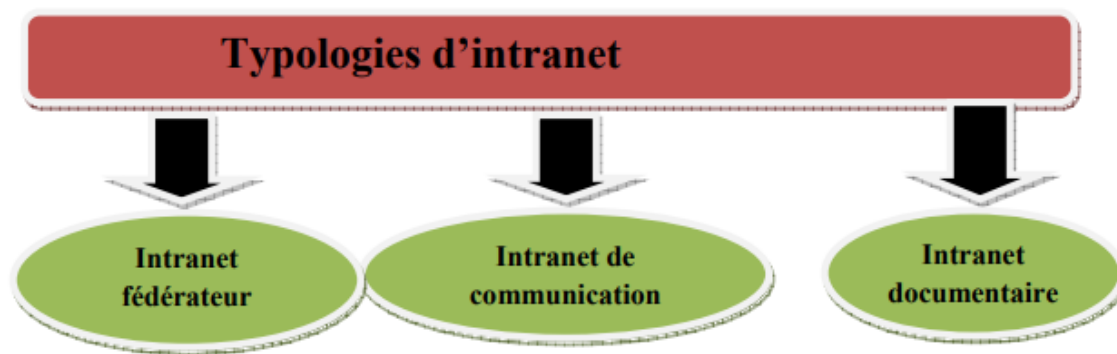
Gestion de projet, aide à la décision, agenda, ingénierie assistée par ordinateur

Messagerie électronique

Portail vers internet.

1.1.2.4. Les typologies de l'intranet :

Figure 12 les typologies de l'intranet



Source : réaliser par nous même

L'intranet se présente comme un réseau qui permet de mettre à la disposition des utilisateurs quasiment illimité de services et de fonctionnalités. A partir des fonctions qu'il développe l'intranet en peut ainsi distinguer trois grandes typologies :

1.1.2.4.1. L'intranet de communication :

Ce type d'intranet est celui qui est le plus fréquemment mise en œuvre par les organisations. Il se présente comme une transposition de service de l'intranet au sein de l'entreprise. Les services proposés sont centrés sur la communication d'informations d'ordre général. Un service de messagerie électronique et des forums de discussion et d'échange. Il permet aux utilisateurs de mesurer l'intérêt et les potentialités de l'outil tout en se familiarisant aux méthodes de navigation.

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

1.1.2.4.2. L'intranet documentaire :

Le système intranet mis en place permet d'organiser la production, la publication et l'administration des collections documentaires. Ce type d'intranet suppose que soit mis en place un système de référencement systématique de tout document produit afin d'en faciliter la recherche et l'authentification.

1.2.4.3. L'intranet fédérateur :

L'objectif consiste à fédérer les différents sites en supprimant les informations en doublons, en unifiant la charte graphique et en offrant à l'utilisateur une seule interface d'accès. La spécificité de ce type d'intranet tient plus dans la méthode de mise en œuvre que dans les fonctionnalités qu'il développe.

1.1.2.5. L'importance de l'intranet à l'hôpital :

- Lutte contre les gaspillages en incitant les hôpitaux à accroître leur efficience,
- Maitriser la croissance des dépenses d'hospitalisation rationalisée l'offre de soin en promouvant la coopération inter-hospitalier et en déconcentrant le pilotage du système de soins vers l'échelon régional,
- Engager une démarche d'amélioration constante de la qualité dans tous les secteurs de l'activité hospitalière et particulièrement au niveau des soins,
- Les établissements de santé ont désormais l'obligation de procéder à l'auto-évaluation régulière de leurs pratiques dans la perspective de l'accréditation,
- La mise en place d'un intranet à l'hôpital peut contribuer de manière significative à l'accomplissement des objectifs assignés par la loi à l'établissement de santé pour l'amélioration de la communication,
- L'accroissement de la productivité et la maitrise certains couts de fonctionnement, – la facilitation de la démarche qualité, notamment en matière de gestion documentaire.

1.1.2.5.1. Améliorer la communication interne et externe

La communication tend à devenir une préoccupation centrale des décideurs hospitaliers. Plusieurs facteurs concourent à ce phénomène. En interne, les personnels hospitaliers sont

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

demandeur d'une meilleure information sur la stratégie, les contraintes et les perspectives de leur établissement. En externe, l'hôpital doit répondre au degré d'exigence accru des patients qui se montrent de plus en plus sensible à la qualité des soins dispensés, aux conditions d'accueil et à l'information que leurs délivrent les professionnels de santé. L'hôpital doit enfin nouer des liens avec son environnement pour répondre aux exigences de la planification et améliorer son image pour accroître sa notoriété. La communication interne et externe son amélioration apparait donc comme un gage d'efficacité accrue dans le fonctionnement quotidien de L'Hôpital.

1.1.2.5.2. Accroître la productivité et réduire les coûts

L'amélioration de la productivité de l'organisation et la réduction de certains coûts de fonctionnement et d'investissement sont deux des principaux arguments mis en avant par les promoteurs de l'intranet.

1.1.2.5.3. La réduction des coûts

Elle touche prioritairement cinq postes de dépenses : par exemple, la consommation du papier, la reprographie, l'archivage, les consommations téléphoniques et l'informatique. C'est sur ce dernier poste qu'on peut attendre de la mise en place d'un intranet les économistes les plus importantes.

L'intranet permet toutefois d'anticiper une réduction de la consommation de papier dans la mesure où il laisse à l'utilisateur le soin d'imprimer ou non le document qu'il consulte à l'écran. Le gain, par rapport à la diffusion papier massive se situe dans la proportion d'utilisateurs peu intéressés par le contenu ou qui se contentent d'une consultation à l'écran. Dans le cadre d'un extranet, le budget d'impression est reporté vers les partenaires externes.

L'intranet, en conservant les documents sous forme électronique et en donnant la possibilité aux utilisateurs d'y accéder par des outils de recherche très performant, règle en partie le problème de l'archivage. Nul besoin pour chaque service de constituer son propre stock d'archives papier, souvent encombrant et difficile à tenir à jour. Tous les documents produits par l'hôpital sont désormais disponibles en temps réel sur le réseau.

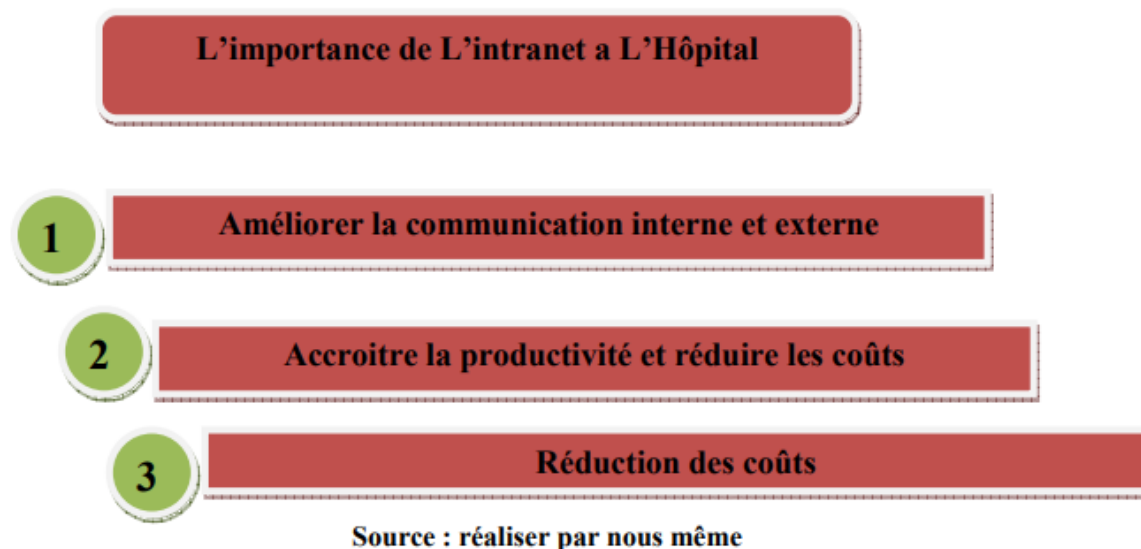
La mise en place d'une messagerie interne permet de réduire considérablement les dépenses téléphoniques par substitution partielle du courrier électronique au téléphone et au fax. Ce dernier s'avère dix fois plus cher que le courrier électronique pour un envoi régional.

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Les technologies internet /intranet offrent en effet un certain nombre d'avantages qui les rendent moins coûteuses dans la durée que les solutions propriétaire. Elles permettent notamment :

D'utiliser des technologies standard qui garantissent la pérennité dans le temps du système d'information, d'assurer la continuité des flux d'information. En effet, l'intranet évite la multiplication des systèmes de communication : les mêmes outils sont utilisés en externe ce qui limite les coûts, de bénéficier de la forte concurrence qui existe sur le marché des nouvelles technologies et du dynamisme des acteurs en matière d'innovations technologiques, de construire progressivement un système d'information souple et évolutif en prise directe avec les besoins de l'hôpital.

Figure 13 l'importance de l'intranet à l'hôpital

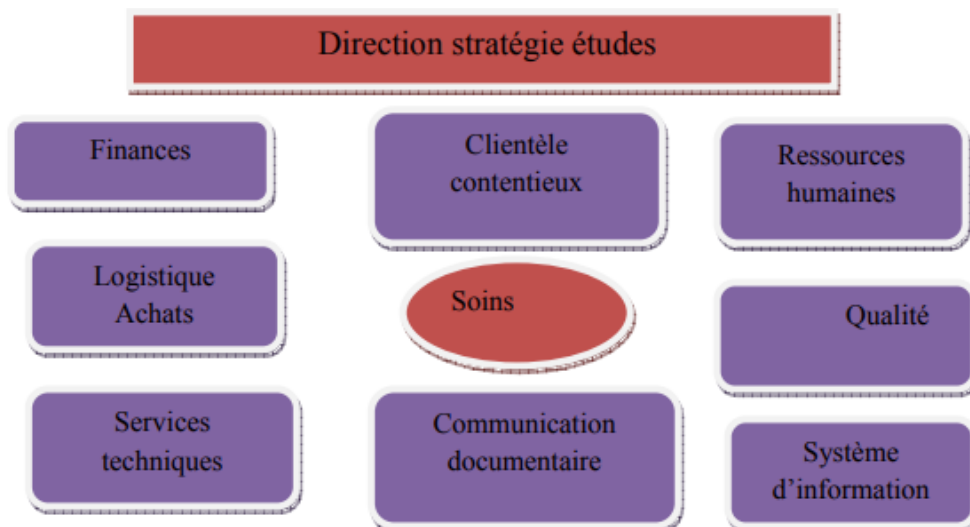


L'intranet offre la possibilité de procéder à un déploiement progressif des déférentes fonctionnalités sans remise en cause de l'existant. Il convient d'en tirer parti en procédant par étapes successives plutôt que de se lancer immédiatement sur tous les fronts : le déploiement sur plusieurs années permet de hiérarchiser les priorités et d'étaler l'investissement tout en bénéficiant d'une meilleure visibilité. L'intranet y gagnera en cohésion et l'impact sur les méthodes de travail et l'organisation sera plus facilement maitrisable.

Enfin Pour mieux éclairer le sujet de l'intranet en a montrer dans une figure ci-dessous les grandes fonctions de l'hôpital :

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

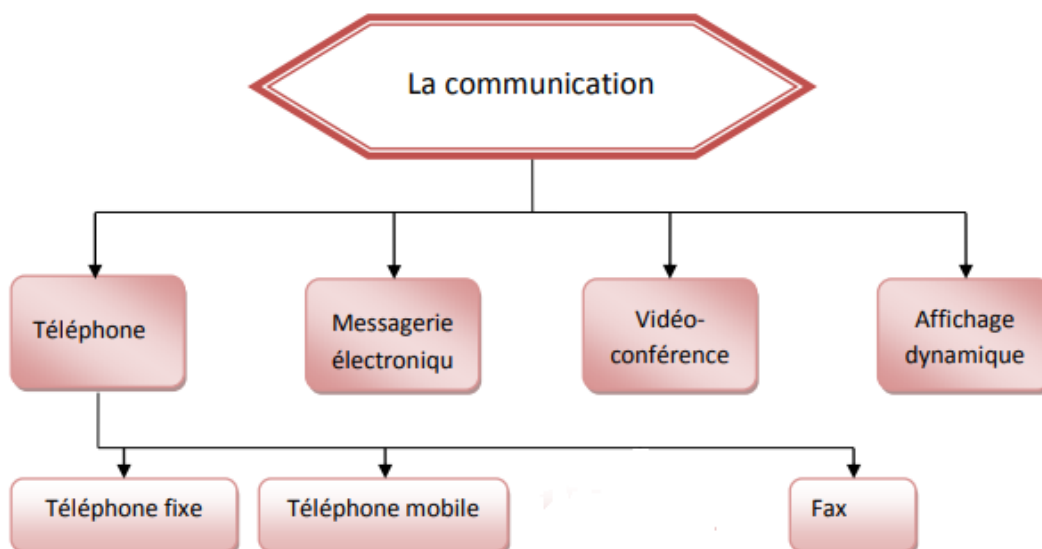
Figure 14 les grandes fonctions de l'hôpital



Source : réalisé par nous même

1.1.3. Présentation des technologies de la communication :

De manière générale et dans toute organisme, la communication est un élément indispensable, car en l'absence de communication, on peut observer des incompréhensions, malentendus, voire même des dysfonctionnements dans ses différents service administratives



FIGUR15 PRESENTATION LES DIFFERENTS TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION

SOURCE : ETABLIE PAR NOUS MEME

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

1.1.3.1. Le Téléphone :

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

1.1.3.1.1. Le CHU mis en œuvre dans sa direction RH les outils suivants :

- Le Téléphone fixe ;
- Le Téléphone Mobile ;
- Le Fax.

1.1.3.1.2. Les avantages de la Téléphonie :

- ‖ Amélioration des relations interpersonnels entres les salariés ;
- ‖ Un service de qualité et dans moindres délais ;
- ‖ Les économies du facteur de télécommunication.

1.1.3.2. La messagerie électronique :

La messagerie électronique est aujourd'hui l'une des applications les plus populaires du réseau dans les services des organismes, C'est le cas notamment dans la direction des ressources humaines de CHU TIZI -OUZOU. Cette application permet à deux internautes de communiquer à travers l'envoi et la réception de message écrits identifiés par une adresse (e-mail)

1.1.3.2.1. Les bienfaits de la messagerie électronique dans la fonction RH :

- 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.

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

1.1.3.4. La vidéoconférence :



elle a joué un rôle important dans ce contexte sanitaire particulier lié à la pandémie du COVID19 se qui nous a permis à avoir la chance d'assisté à une

séance de vision conférence avec le virologue de CHU et le comité du ministère. **UNE VISIOCONFERENCE RELATIVE A L'ORGANISATION DE LA TRANSMISSION DES RESULTATS RT-PCR A ETE ORGANISEE PAR LES**

LABORATOIRES HABILITES DE VIROLOGIE DU CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE DE TIZI-OUZOU NEDIR MOHAMED EN COLLABORATION AVEC LE COMITE DE SUIVI DE L'EVOLUTION DE LA PANDEMIE DU MINISTERE DE LA SANTE QUI A EU LIEU A LA SALLE DE TELEMEDECINE LE 28 JUILLET 2020 A 12H.30MN ET CE AFIN DE METTRE A JOUR LES MODALITES DE SURVEILLANCE DU CORONAVIRUS COVID-19 .

1.1.3.5. Affichage dynamique :

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

1.2 Présentation de Systèmes d'Information dans le service RH de l'organisme :

La direction des ressources humaine CHU utilise un Système de Gestion Ressources Humaines conçu pour saisir, stocker et diffuser de l'information aux différentes structures de la RTC.

Comme évoqué précédemment, les fonctionnalités de ce Système de Gestion Ressources Humaines constitue le noyau de gestion administrative et de paie. Il a également pour objectif d'offrir la couverture fonctionnelle la plus complète possible et pour faciliter les taches, les délais de mise en œuvre. Il contient également des applications très sophistiquées qui sont liées à ce dernier (Paie, gestion des carrières et formation), dont l'objectif principal est de résoudre les problèmes liés à la gestion quotidien en matière de ressources humaines.

Chapitre 3 :L’usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L’hôpital CHU de Tizi-Ouzou

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

1.2.1. Le développement du SIH au sein du CHU de T-O :

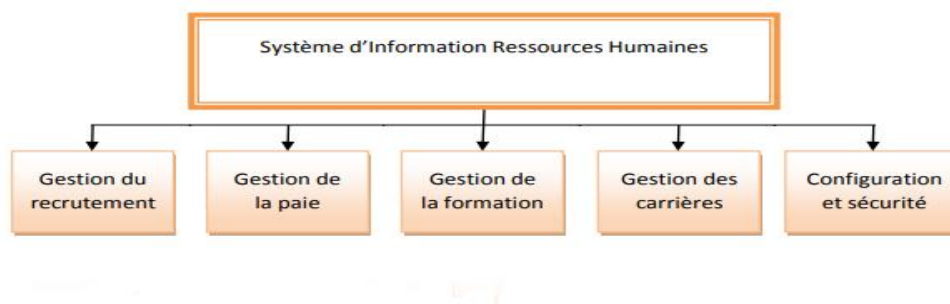
La mise en place d’un SIH au sein du CHU de Tizi-Ouzou a été avant tout un processus organisationnel, dont l’élaboration a précédé toute tentative d’informatisation. Cette informatisation correspond à l’automatisation d’une partie plus ou moins grande du SIH.

Au CHU de Tizi-Ouzou comme à l’instar des autres structures de santé, le premier programme qui a été acquis et mis en place fut le programme de gestion de la paye.

En 2010, mise en place du logiciel 3COH initié Par le MSPRH, afin de mettre en œuvre un système de comptabilité de gestion comprenant à la fois une comptabilité Générale, une comptabilité budgétaire et une comptabilité analytique. Outre la gestion comptable, ce logiciel assure la prise en charge de tous les systèmes de gestion de l’établissement : Achats et la relation fournisseur, gestion des stocks gestion des immobilisations, système de facturation, suivi budgétaire, comptabilité générale, comptabilité analytique, états financiers, tableaux de bords. En 2013, mise en place Logiciel de Gestion des RHs : RH santé DZ est une plate-forme de gestion des ressources humaines dédiée au secteur de la santé en Algérie. Implémentée des différents processus de gestion des Rh et de formation. RH santé DZ est une plate-forme full web, le serveur applicatif et base de données sont hébergés au niveau du MSPRH, l’accès à la plate-forme se fait via un simple navigateur internet comme nous le montre le schéma suivant pour bien éclaircir la rôle de système d’information dans la direction des ressources humaines

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Figure 16 présentation du système d'information ressources humaines



1.2.2. SIRH Outil de décision au sein du CHU de Tizi-Ouzou :

Le système d'information hospitalier représente la mémoire du C.H.U de Tizi-Ouzou, il constitue un outil d'aide à la décision qui permet aux décideurs de sélectionner la bonne information pour prendre les décisions, il est l'intermédiaire entre le système opérant et le système de pilotage. Il assure communication et la coordination entre tous les services et administratifs pour le bon fonctionnement de l'hôpital. Cette dernière peut être observée sous deux aspects : l'un vertical et l'autre horizontal. La communication verticale répond aux besoins fonctionnels et au principe de la hiérarchie. La communication horizontale vise à répondre aux principes de coordination entre services. Il contribue au décloisonnement de l'organisation hospitalière par la gestion des échanges d'informations et la constitution de bases de données communes, donc il est un outil de communication et de travail collaboratif entre les acteurs

Le système d'information comme outil de stratégie et de décision, il permet de collecter, traiter, stocker et diffuser l'information, d'évaluer les pratiques, des prescriptions, de la sécurité des soins, de savoir qui a fait quoi à savoir les acteurs, les patients, où et quand, comment et pourquoi pour prendre les décisions et élaborer une stratégie en gestion.

1.2.3. 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

Chapitre 3 :L’usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L’hôpital CHU de Tizi-Ouzou

- 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

1.2.4. Les principaux bénéfices du Système d’Information RH :

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

1.2.4.1. 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 du service ;
- Il permet de gérer un certain nombre d’informations sur lesquelles les responsables de l’organisme vont s’appuyer ;
- Il permet la circulation de l’information d’une manière appropriés entres les différentes activités RH

1.2.4.2. 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.) ;

Chapitre 3 :L’usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L’hôpital CHU de Tizi-Ouzou

- Il permet d’avoir plus d’autonomie dans la réalisation des tâches.

1.2.4.3→ Par rapport à la décision :

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

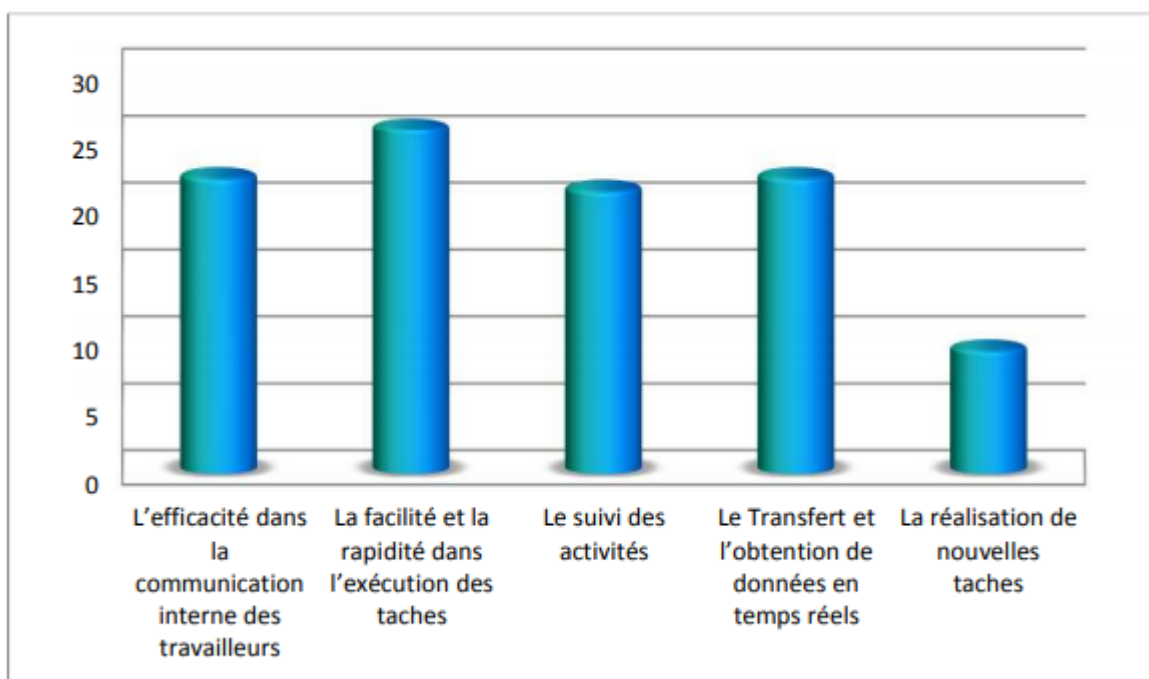
2. Présentation des avantages des TIC et leurs rôles au sein de la direction des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou :

Les avantages des TIC	Nb.cit	Fréq.
L’efficacité dans la communication interne des travailleurs	24	22.01%
La facilité et la rapidité dans l’exécution des taches	28	25.68%
Le suivi des activités	23	21.10%
Le Transfert et l’obtention de données en temps réels	24	22.01%
La réalisation de nouvelles taches	10	9.17%
TOTAL	109	100%

Source : élaboré à partir des données de C.H.U 2020

2.1. Présentations les avantages qui procurent les technologies :

Figure 17 Présentations les avantages qui procurent les technologies



Source : Document de l’hôpital.

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Ce tableau fais ressortir que l'estimations des TIC ont procuré des changement dans l'exécutions des tâches quotidienne ai sein de la direction ressources humaines de CHU Tizi-Ouzou cette rapidité et la facilité est dans l'exécution grâce au communication interne efficace entre eux ce qu'il permet un meilleure partage d'information, ainsi que l'autonomie dans la réalisation dans leur travail et déclare que les changements en question consiste dans les points et les taches administrative les plis importantes ce qui résume notre travaille et nous donne une réponse à notre problématique et une synthèse qui se résume comme suite :

3. La synthèse des résultats :

La direction des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou met à la disposition de ces salariés des outils TIC afin de réaliser de manière efficace leur travail.

- Les TIC permet de compresser le temps et l'espace, facilité la communication et permet aussi de fluidifier les informations.

- Concernant l'adaptation des salariés aux logiciels mis en place au sein de la direction des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou, elle se fait à travers des formations.

- l'usage des TIC et son impact sur la direction des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou est positif et évident vu que ces derniers sont indispensables à la réalisation des taches de travail.

A travers cette enquête, on a pu remarquer que au sein de la direction des ressources humaines CHU l'utilisation des TIC est indispensable, car ces derniers permettent de facilités et de rendre plus efficace la réalisation de leur activité. Toutefois, les TIC ne sont nullement des outils qui seront mis à la disposition des hommes, c'est pour cela qu'il faut mettre en place des actions de formation et de communication pour garantir leur réussite dans différentes tâches administratives

Chapitre 3 :L'usage des TIC et sont impacte sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou

Conclusion :

La mise en place des TIC aux services des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou présente un certain nombre d'avantages non négligeables. L'analyse de ces technologies et des systèmes d'Information Ressources Humaines nous a permis d'identifier les changements organisationnels et les avances technologiques qui ont un impact considérable sur le fonctionnement des organisations. , sa contribution à l'amélioration de facilité certaines taches administrative de l'ensemble de l'organisation et à la maitrise des coûts. En effet, d'après les résultats que nous avons obtenus en se basant sur les données et informations collectées sur le terrain, nous pouvons affirmer que le cas étudié, a la direction des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou, a réussie à intégrer les différentes TIC dans son fonctionnement et dans sa gestion.

Conclusion générale

Conclusion générale

Avec le phénomène de la mondialisation, les organismes développent de plus en plus de nouvelles technologies tant sur le plan administratif que technique afin de faire face à la difficulté de certaines différentes tâches.

L'adoption des TIC au sein des organisations a eu un impact radical et positif concernant la fonction des ressources humaines, car elle permet à celle-ci de compresser le temps et l'espace, facilité la communication, de fluidifier les informations ...etc. Néanmoins savoir les maîtriser est une autre chose. De ce fait toute organisation doit mettre en place des actions de formation afin de garantir leurs réussites.

Nous avons développé dans le 1er chapitre la plupart des écrits sur l'entreprise, à savoir, les définitions, classification, mission, objectif, structure de l'entreprise, ainsi que son environnement.

Concernant le deuxième chapitre nous avons développé l'émergence des TIC, l'adoption des TIC par l'organisme, ainsi que, l'usage des TIC et son impact sur la fonction ressources humaines.

Sur le terrain notre préoccupation principale était de répondre à notre question de recherche sur l'usage des TIC et son impact sur la GRH.

Nous avons réalisé ce travail dans un contexte sanitaire particulier lié à la pandémie du COVID19 et qui a impacté l'activité de l'ensemble de l'organisme et du service RH, ce qui nous a causé quelques difficultés à collecter les données nécessaires auprès de plusieurs employés. Donc, il nous a semblé opportun et même nécessaire de nous référer à d'autres travaux afin de déterminer les réels impacts sur notre sujet de mémoire ainsi que les actions de l'organisme afin de faire face à cette situation inédite et d'assurer la continuité du service ressources humaines.

Conclusion générale

Suite à notre travail empirique, on a pu remarquer qu'au sein de la direction des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou, l'utilisation des TIC est indispensable au quotidien, car cela permet de gagner plus du temps, faciliter la communication et permet aussi de fluidifier les informations.

Enfin, l'apport des TIC sur la GRH est amplement positif, aussi cela confirme notre étude sur le terrain.

Cependant, toute recherche n'est complète est la nôtre ne fait pas exception, en effet, tout au long de notre recherche, nous avons rencontré des difficultés liées à la pandémie COVID19.

Bibliographie

Bibliographie

❖ **Ouvrages**

- Armand Colin, Paris, 1997
- Alain Desreumaux, structure d'entreprise, analyse et gestion, éditions Vuibert, 1992.
- Beitone et Ali, Dictionnaire des sciences économique, Armand colin ,2001.
- B. JUST, Pas de DRH sans SIRH, 3ème édition, Éditions liaisons, 2012.
- Cours Dr. Mohamed BINKKOUR Faculté des Sciences juridiques Economiques et Sociales Agadir P 3-4-5.
- Claude Blanche ALL7GRS, et AL, «Gestion des ressources humaines comme valeur de l'immatériel », de Boeck université, Bruxelles, 2008, P 240.
- D. Duchamp, L. Guery, Gestion des RH, Repères pratiques, Edition Nathan, 2006.
- E. LENTZEN, J.P STROOBAMB," L'information en question", Ed couleur livres, 2005, P07.
- FOUAD BOUGUETTA, "société de l'information, transition démocratique et développement, l'Algérie", OPU, 2007-2009.
- F. Bournois, S. Point, J. Rojot, J-L. Scaringella, « RH les meilleurs pratiques », éditions d'organisations, 2007, p. 331.
- J.-P. Citeau, « Gestion des Ressources Humaines : principes généraux et cas pratiques, 2ème Edition
- J.M. Peretti, « Ressources Humaines », 15ème édition, Vuibert, Paris, 2015.
- John R. SCHERMERHORN, David S.CHAPPELL, Op.cit. P276.
- J-M PERETTI, « tous DRH », ouvrage collectif, Éditions d'organisations, Paris, 2ème édition, 2010.
- H. Mintzberg, dynamique des organisations, éditions d'organisations, 1982.
- ISAFFO J.R, « La gestion des ressources humaines : un nouveau défi pour l'entreprise zaïroise » ; éd CADICEC, Kinshasa, p.96
- Gilles Bressy & Cristian Konkuyt, Économie d'entreprise 8ème Edition, 2006.
- GILBERT. P, « l'informatisation de la GRH », Encyclopédie des RH, éditions Vuibert, Paris, 2006.

- Gordon R.J; « does the New economy measure up to the great inventions of past. Journal of economic perspectives, 2000, vol.14,n° 4,fall 49-74.
- K laudon et J Laudon., « management des systèmes d'information », éd.Pearson, 11eme éd., 2010, p.16.
- Kenneth J.ARROW, « Théorie de l'information et des organisations », DUNOD, Paris, 2000.
- KLEIN Tristan et RATIER Daniel, « L'impact des TIC sur les conditions de travail », centre d'analyse stratégique, France 2012, P18.
- LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, « Management de système d'information », 11ème édition, Pearson, Paris 2010, P234.
- Mohamed LOUADI, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, 2005, P06.
- Monsavoir M., « la fonction DRH dans la tourmente », paris, éd. DUNOD, 2000, p .45
- Meignant, « le DRH partenaire stratégique, paris, éd. liaisons, 2004, p12
- Olivier LARGREE, Laurent MAGNE, "E-Management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager", ed Dunod, Paris, 2001, P120
- Processus de collecte d'informations à partir d'autres organisations modèles et d'utilisation de ces informations pour améliorer les structures et les processus.
- Patrick ROUSSEL, « Rémunération, motivation et satisfaction au travail », ECONOMICA, Paris, 1996, p. 81
- Reix R., op.cit, 2005, p.101.
- R. De Bruecker, Stratégie organisationnelles, édition Economica, 1995, P 26
- SILVA. F, « être e-DRH », éditions Liaisons, Paris, 2008.
- Thierry LIBAERT, "la communication d'entreprise", Economica, Paris, 2005, P07.
- T. Kostova (1999), tirer de : université Paris dauphine, MBA management des RH, octobre 2010.
- V. Haines et A. Petit (1997), tirer de : université paris dauphine, MBA management des RH, octobre

❖ Dictionnaire :

- Dictionnaire de français Larousse (lien : www.larousse.fr)
- Définition La rousse lien, disponible sur
:http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961

❖ Sites internet :

- Ali BOUHENNA, « les enjeux des NTIC dans l'entreprise, la revue de l'économie et de management », lien : <http://fseg.univ-tlmcen.dz/>
- Arpanet: Advanced research projects agency network
- Encyclopedia britannica (Technology) Disponible sur: www.britannica.com/topic/technology
- Lien : books.openedition.org
- <http://region.developpement.univ-tln.fr/en/pdf/R19-ben-youssef.pdf>
- https://www.memoireonline.com/10/10/4051/m_Impact-des-Technologies-de-l-Information-et-de-la-Communication-tissu-productif--biens-services7.html#toc13
- WWW.oecd.org/data_oecd/37/21/44691494.pdf

❖ Mémoire utilisé :

- Mémoire de fin d'études zemouche karima cas pratique RESEAU SANTE EN ALGERIE : les Etablissements publics De santé vers une connexion avec la tutelle Cas CHU de TIZI-OUZOU
- Mémoire de fin d'études AOUDJIT Kenza Les pratiques de la gestion des ressources humaines en milieu hospitalier : entre réglementation et prérogatives du manager Cas du Centre Hôpitalo Universitaire(CHU) de TIZI-OUZOU.
Mémoire de fin d'étude dirigé par CHITTI Mohand, L'impact du système d'information, Page 2.
Mémoire de fin d'étude dirigé par CHITTI Mohand, L'impact du système d'information, Page 3.
Mémoire de fin d'étude présenté par MALKI Zineb, L'impact des technologies de l'information et de la communication. Page 13.
Mémoire de magister en gestion de ressources humaines présenté par LEKHAL Amel, TIC et changement organisationnelle. Page 6.

Annexes

LA REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOQRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME

HOSPITALIERE

Centre hospitalo-universitaire

De Tizi-Ouzou

Registre des congés annuels

Mois /Année

N°	Nom et prénom	service	Date de départ	Date de retour	Nombre de jours
1					
2					
3					
4					
5					
.					
:					
.					
N					

RH: repos hebdomadaire

RC: repos composition

AA: Absence Autorisée

CA: Congé Annuel

CM: congé de maternité

ALL: congé d'allaitement

ASS: assurance

CLD: congé longue durée

AS: absence non autorisation

MAL : maladie

Annexe 01

LA REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME
HOSPITALIERE

Centre hospitalo-universitaire de
TIZI- OUZOU

ATTESTATION DE RELIQUAT DE CONGE

Je soussigné, directeur de l'hôpital BLLOUA atteste et certifie que monsieur (x) agent de saisie (SDD) Service : Neurologie

Réserve un reliquat de congé de trente (03) jours congé annuel ... , la présente attestation est délivrée à l'intéressé pour servir et valoir ce que le droit

Fait le :/.../...

Le directeur

Annexe 02

LA REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME
HOSPITALIERE

Centre hospitalo-universitaire de
TIZI-OUZOU

N° :16/DB/13

Note d'information à :

Monsieur le directeur Générale Du CHU T-O

Mr :

Grade :

Service :

Est signalée en absence irrégulière à compter de la date

TIZI-OUZOU le : .../.../...

Le directeur d'unité

Table des matières

Table des matières

Remerciement.	I
Dédicace.	II
Liste des abréviations.	III
Liste des tableaux et figures.	IV
Sommaire.	VI
Introduction générale.	01

Chapitre I : La Gestion des Ressources Humaines.

<i>Introduction.</i>	05
<i>Section 1 : Généralités sur l'entreprise</i>	05
I. Définition.	05
II. Classification des entreprises.	06
II.1. Classification selon les trois grands secteurs de l'économie (Colin Clark)	06
II.2. Classification selon les nomenclatures d'activités.	07
II.3. Classification selon les critères de dimensionnel.	07
II.4. Classification selon le statut juridique.	07
III. Missions et objectifs de l'entreprise.	09
IV. Structure de l'entreprise.	09
IV.1. Les structures simples	09
IV.2 Les structures complexes.	13
V -Les principales fonctions de l'entreprise.	14
V 1. La fonction Ressources Humaines (RH).	14
V.2. La fonction production.	14
V .3. La fonction marketing.	14
V.4. La fonction recherche et développement.	14

V.5. La fonction financière.	14
VI. L'environnement de l'entreprise.	15
Section 2 : La GRH.	16
I. Définition de la GRH.	16
II. Historique de la Fonction RH.	17
II.1. Les caractéristiques de la FRH.	17
II.2. Les différents champs d'activités de la FRH.	18
III. l'évolution de la GRH.	19
IV. Les missions de la FRH.	21
IV.1. Administrer efficacement	21
IV.2. Développer l'engagement des salariés	21
IV.3. Favoriser le changement.....	21
IV.4. Mettre en œuvre la stratégie	21
V- Les pratiques de la GRH	22
V.1. La rémunération	22
V.2. Le recrutement	22
V.3. La gestion de carrière.....	22
V.4. La formation.....	22
VI .Les objectifs de la GRH.....	23
VI .1 Objectifs économiques	23
VI .2 Objectifs humains	23
VI .3 Les objectifs d'actualisation.....	
Conclusion.	24

Chapitre II : Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Introduction.	25
Section 1 : Généralités sur les TIC	26
I. définition et champ des TIC	26
I.1. Technologie.	26
I.2 information.	27
I-2-1 Les différentes natures de l'information:	28
I-2-2 La technologie de l'information	28
I-3 la communication.	29
I- 3-1 typologies de la communication.	29
I-3-2Le processus de communication	31
I- 3-3 Les modes et les supports de communication :	31
1) Les communications écrites :	31
2) La communication verbale ou orale:	32
3) Les communications non verbales :	32
I- 3-4 La technologie de la communication:	32
II. L'émergence des TIC :	33
III. Caractéristiques et différents types de TIC :	34
III.1 Intranet	34
III.2 Le groupware :	36
III -3-Le workflow :	38
III -4 Les ERP (entreprise ressource planning) ou progiciels de gestion intégrés :	39
III- 5-L'internet.	40
III-5-1 -La messagerie électronique sur l'internet.	41
III- 5-2 La toile (World Wide Web):	41

III- 5-3 Le téléchargement :	42
III -5-4-La discussion en direct :	42
III -6-Extranet :	42
III -7-Portail :	42
III -8- Self-service employé(SSE).	43
IV- Les effets des TIC sur la croissance économique.	43
IV-1.Les effets multiplicateurs :	44
IV -2. L'effet déflateur :	44
IV -3.L'effet de substitution du capital au travail :	45
IV .4. L'effet qualité :	45
IV -5. L'effet productivité globale des facteurs :	46
V- les effets des TIC sur l'entreprise :	47
V-1 La productivité :	47
V-2 l'accès à l'information :	48
V-3 la globalisation :	49
V-4 l'innovation :	50
V-5 la qualité :	50
VI-Rapport des TIC avec d'autres domaines.	51
VI-1 les TIC et la politique.....	52
VI-2 Les TIC et la santé :	53
VI-3 les TIC et l'environnement :	54
VI-4 Les TIC et l'éducation :	55
VI-5 Les TIC et les entreprises :	56
VII- . Les inconvénients des TIC.....	56
VIII- Les avantages des TIC :	56
Section 2 : L'impact des TIC sur la gestion des ressources humaines.	58

I- L'impact des TIC sur la GRH :	58
I -1-L'émergence de la compétence collective (knowledge management):	58
I -2- Une circulation de l'information accélérée :	59
I -3-Le nouveau rôle de la hiérarchie :	60
I -4-La responsabilisation des salariés :	60
I -5- La décentralisation de l'information :	61
I -6-Une formation personnalisée :	62
II. Le repositionnement des rôles des DRH face aux TIC :	62
II-1- L'adaptation des DRH à la technologie :	62
II -2-Les rôles des DRH grâce aux TIC :	64
III-Le SIRH :	66
III .1. Les enjeux du SIRH :	66
III.2. L'émergence du SIRH au sein de l'entreprise.....	68
III.3. Comment mesurer l'apport des SIRH pour la GRH :	68
III.4. L'informatisation de la fonction RH (e-RH)	70
III .5. E- recrutement :	71
III .6. E- administration du personnel :	71
III.6. La GPEC	71
Conclusion :	73
 Chapitre III : Apports de l'usage des TIC en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'hôpital C.H.U de Tizi-Ouzou	
Introduction du chapitre :	75
Section01 : historique et présentation du CHU de Tizi-Ouzou	76
1. aperçu global du chu de Tizi-Ouzou :	76
2- Missions du C.H.U	77
3-Les éléments composant la direction du CHU :	78

3.1 Le conseil d'administration :	79
3.2- Le conseil scientifique :	80
3.3 Comité consultatif :	80
3.4La direction générale :	80
3.4.1 L'organisation administrative des Centres Hospitalo-universitaires comprend :	80
3.4.1.1La direction des ressources humaines :	81
3.4.1.2La direction des finances et du contrôle :	81
3.4.1.3La direction des moyens matériels :	81
3.4.1.4La direction des activités médicales et paramédicales :	82
4-La direction des ressources humaines	83
4.1 Définition de la fonction.....	83
4.2 Présentation des structures de la direction des ressources humaine du CHU de Tizi-Ouzou	84
4.2.1 La fonction gestion administrative :	84
4.2.2 La fonction gestion des ressources humaines :	84
4.2.3 La fonction gestion des aspects sociaux :	85
5-Les missions de la direction des ressources humaines (DRH) :	86
Section 2 : L'usage des TIC et son impact sur la gestion des ressources humaines au sein de L'hôpital CHU de Tizi-Ouzou.	88
1-présentation des principaux services des TIC utilisés dans le service RH de l'hôpital CHU Tizi-Ouzou.	88
1.1 Les réseaux et les technologies de la communication.	88
1.1.1Réseau Internet.	88
1.1.2Réseau Intranet.	88

1.2 .1Objectif visés par l’installation d’un réseau intranet.	88
1.1.2.2. Les serveurs utilisés dans l'intranet du CHU.	89
1.1.2.3. La fonction d'un Intranet.	89
1.1.2.4. Les typologies de l’intranet.	90
1.1.2.4.1. L’intranet de communication.	90
1.1.2.4.2. L’intranet documentaire.	91
1.2.4.3. L’intranet fédérateur.	91
1.1.2.5. L’importance de l’intranet à l’hôpital.....	91
1.1.2.5.1. Améliorer la communication interne et externe	91
1.1.2.5.2. Accroître la productivité et réduire les coûts	92
1.1.2.5.3. La réduction des coûts	92
1.1.3. Présentation des technologies de la communication.....	94
1.1.3.1. Le Téléphone	95
1.1.3.1.1. Le CHU mis en œuvre dans sa direction RH les outils suivants	95
1.1.3.1.2. Les avantages de la Téléphonie	95
1.1.3.2. La messagerie électronique.....	95
1.1.3.2.1. Les bienfaits de la messagerie électronique dans la fonction RH.....	95
1.1.3.4. La vidéoconférence	96
1.1.3.5. Affichage dynamique.....	96
1.2 Présentation de Systèmes d’Information dans le service RH de l’organisme	96
1.2.1. Le développement du SIH au sein du CHU de T-O	97
1.2.2. SIRH Outil de décision au sein du CHU de Tizi-Ouzou	98
1.2.3. Les objectifs du Système d’Information RH	98

1.2.4. Les principaux bénéfices du Système d'Information RH.....	99
1.2.4.1. Par rapport à l'information.....	99
1.2.4.2. Par rapport au travail.....	99
1.2.4.3— Par rapport à la décision.....	100
 2. Présentation des avantages des TIC et leurs rôles au sein de la direction des ressources humaines CHU Tizi-Ouzou	100
2.1. Présentations les avantages qui procurent les technologies.....	100
 3. La synthèse des résultats.	101
 Conclusion.	102
 Conclusion générale.	103
 Bibliographie.	105
 Annexes.	108
 Table des matières.	111