

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE  
UNIVERSITE MOULOU MAMMERI DE TIZI-OUZOU  
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES  
SCIENCES DE GESTION  
DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



# Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion  
Spécialité : Gestion des Ressources Humaines

*Sujet*

**La mise en place d'un système d'information  
ressources humaines dans l'entreprise  
algérienne  
Cas : ONAAPH UPT-Ouzou**

**Réalisé par :**

AIT AMMAR Mouloud  
AIDER Yasmine

**Dirigé par :**

KEHRI Samir

**Devant le jury composé de :**

<b>Président</b>	<b>OUALIKEN Selim</b>	<b>Professeur</b>	<b>UMMTO</b>
<b>Rapporteur</b>	<b>KEHRI Samir</b>	<b>MAA</b>	<b>UMMTO</b>
<b>Examineur</b>	<b>ABIDI Mohamed</b>	<b>MCB</b>	<b>UMMTO</b>

*Année universitaire 2021/2022*

## *Remerciements*

*En premier, nous remercions le Bon Dieu le tout puissant de nous avoir donné de la santé, le courage et la patience pour être ce que nous sommes aujourd'hui et pour mener ce modeste travail ;*

*Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à notre promoteur Mr KEHRI Samir, enseignant à l'UMMTO pour ses orientations, son aide et ses précieux conseils ;*

*Nous remercions très sincèrement les membres du jury d'avoir bien voulu accepté d'évaluer notre travail ;*

*Nous voulons aussi témoigner notre reconnaissance et exprimer toute notre gratitude à nos enseignants qui ont participé pour une grande part dans notre formation ;*

*Nous tenons à remercier le personnel de l'ONAAPH Tizi-Duzou Pour leur collaboration lors de notre stage pratique plus particulièrement M. BELKAI Moussa et M. IDDIR Rachid ;*

*Enfin nous adressons un grand merci à nos familles et à toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.*

# *Dédicace*

*Je dédie ce modeste travail à :*

*La mémoire de mon père, j'aurais espéré qu'à la fin de mon mémoire tu te trouverais parmi nous, pour que tu sois fière et heureux de voir ton fils réussir mais le destin a fait que les choses se déroulent autrement. Néanmoins, j'espère que le message te sera parvenu et que tu le sois où tu es.*

*A ma mère, quoi que je dise, je ne saurais point te remercier comme il se doit. Ton amour ton affection me couvrent ta bienveillance me guide et ta présence à mes côtés a toujours été ma source de force.*

*A mes sœurs FATIMA, TASSADIT et SOUHILA, qui ont partagé avec moi tous les moments d'émotions lors de la réalisation de ce travail.*

*A mes frères leurs femmes et leurs enfants, et mon cousin BELAID Ait Abdelkader et sa famille, vous avez été des exemples pour moi.*

*A mes amis TOUFIK, RAMZI... qui ont toujours été là pour moi.*

*A mon binôme YASMINE qui était là pour apporter son aide.*

*Mouloud*

# *Dédicace*

*Je dédie ce modeste travail :*

*À ma très chère mère, je ne saurais point te remercier comme il se doit. Ton affection me couvre, ta bienveillance me guide et ta présence à mes côtés a toujours été ma source de force pour affronter les différents obstacles.*

*À mon très cher père, tu as toujours été à mes côtés pour me soutenir et m'encourager. Que ce travail traduise ma gratitude et mon affection.*

*À mon très cher frère FATEH, et mes chères sœurs FERIEL et MARIEM, qui sont à l'origine de ma réussite, leur présence au quotidien m'a permis de créer un environnement propice pour réaliser mon mémoire.*

*À mon très cher mari RAMDANE, et mon futur enfant, qui ont partagé avec moi tous les moments d'émotions lors de la réalisation de mon mémoire.*

*À ma belle-famille TAMANI*

*Yasmine*

Figure 1 : Source d'information en entreprise

Figure 2 : Typologie des systèmes d'information selon O'brien

Figure 3 : Le fonctionnement d'un SAD au sein d'une entreprise

Figure 4 : Caractéristiques du système d'information

Figure 5 : Modèle hiérarchique de la connaissance

Figure 6 : Positionnement de SIRH au sein de l'organisation

Figure 7 : Prothèse myo-electrique-électrique.

Figure 8 : Orthèse cruro-pédieuse.

Figure 9 : Attelle cruro-pédieuse

Figure 10: L'organigramme de la direction de Tizi-Ouzou

Figure 11 : L'organigramme du collectif administratif ONNAPH

Tableau 1 : éléments composant un système dans la définition dite « triviale »

Tableau 2 : L'évolution de la fonction RH

Tableau 3 : Les fonctionnalités de leur système d'information des ressources humaines

Tableau 4 : Le Sexe des individus Répondants

Tableau 5 : Âge des individus Répondants

Tableau 6 : Ancienneté au sein de l'entreprise

Tableau 7 : Fonctions des répondants

Tableau 8 : Niveaux d'étude des répondants

Tableau 9 : Nombres des répondants sur question 1

Tableau 10 : Nombres des répondants sur question 2

Graphe 1 : le sexe des individus répondants

Graphe 2 : Age des individus répondants

Graphe 4 : Ancienneté au sein de l'entreprise

Graphe 5 : Fonction des répondants

Graphe 6 : Le niveau des études des répondants

Graphe 7 : Nombres des individus répondants sur question 1

Graphe 8 : Le nombre des répondants sur question 2

**Introduction générale..... 01**

**CHAPITRE 1 : LES NOTIONS DE BASE POUR COMPRENDRE LA NOTION DE  
SIRH**

**Introduction ..... 06**

**Section 1 : le concept du système d'information ..... 06**

**Section 2 : Le concept de fonction ressources humaines ..... 18**

**Conclusion..... 34**

**CHAPITRE 2 : LES APPORTS DES TIC DANS LA GRH**

**Introduction ..... 36**

**Section 1 : Les Technologies de l'information et de la communication ..... 36**

**Section 2 : SIRH, les contours de la notion ..... 53**

**Conclusion..... 62**

**CHAPITRE 3 : ETUDE DU SIRH AI NIVEAU D'ONAAPH UPT-OUZOU**

**Introduction ..... 63**

**Section 1 : Présentation d'organisme d'accueil (ONAAPH) ..... 63**

**Section 2 : Les résultats de l'enquête..... 71**

**Conclusion..... 83**

**Conclusion générale ..... 85**



# *Introduction Générale*



Dans des conditions transformées par l'incertitude économique et la mondialisation que ce soit pour optimiser et rationaliser leur fonctionnement interne ou pour organiser les relations avec leurs clients et fournisseurs .Les SI jouent un rôle essentiel tout au long de la vie de l'entreprise et dans un nombre toujours croissant et ses activités. PME et grands groupes multinationaux sot engagés dans des transformations et adaptations permanentes.

L'utilisation des SI internet est devenue une condition de fonctionnement et de développement, voire de suivie. Presque tous les secteurs d'activités dépendent de l'utilisation des SI, notamment ceux qui ont un recours massif au commerce électronique, les secteurs des services, les secteurs industriels, etc. Bien que les technologies connues du grand public soient devenues davantage un bien de consommation, lorsqu'elles sont intégrées aux SI des entreprises et que ces avancées technologiques sont accompagnées de changements dans les pratiques managériales, ces SI rénovés et enrichis peuvent offrir un point d'ancrage pour de nouveaux produits et services. Ils apportent également des modes de conduite d'affaires novateurs en contribuant ainsi à fournir un avantage stratégique concurrentiel pour les entreprises. Selon de nombreuses recherches, un investissement dans les SI participe de façon tangible à l'augmentation de la productivité des entreprises et des nations.

L'économie algérienne traverse une période cruciale de son existence marquée par des changements profonds de son environnement. L'entreprise algérienne est ainsi confrontée à une concurrence de plus en plus serrée dans le cadre de la globalisation de l'économie.

De ce fait, les entreprises ont commencé à prendre connaissance de l'importance des ressources humaines dans leur réussite et elles ont fini par considérer le facteur humain comme une source à part entière, en mettant en place un système de gestion des Ressources humaines, qui a considérablement évolué au cours de ces dernières décennies intégrant, de son côté de nouvelles solutions technologique à l'instar du système d'information.

Ce dernier se définit comme un ensemble de composantes inter reliées. Des matériels informatiques (les ordinateurs et serveurs, mais aussi l'équipement portable et mobile) équipés de logiciels (ensemble de programmes) recueillent, traitent, stockent, et diffusent de l'information afin d'aider a la gestion des opérations courantes, à la prise de décision, à la coordination, au contrôle, à l'analyse et aux capacités de représentation de situations au sein d'une entreprise , mais aussi avec les partenaires extérieurs à l'entreprise .Les SI contiennent des informations sur des personnes , des lieux et les produits ou les brevets par exemple .A la différence de l'expression <<technologie de l'information>>, qui fait référence aux seules

caractéristiques fonctionnelles et techniques pour traiter des données brutes et les transformer en informations significatives, le SI englobe les dimensions managériales, organisationnelles, sociales, éthique et technologiques. Ces deux concepts sont à la fois distinct et complémentaires, dans la mesure où il est important de connaître les principes de fonctionnement et les potentialités des technologies pour ensuite y recourir de façon sélective pour contribuer à résoudre tel ou tel problème organisationnel ou développer une innovation utile au développement commercial de l'entreprise.

La culture des SI s'apparente à une compréhension globale des systèmes d'information dans leurs aspects opérationnels et stratégiques, tandis que la connaissance informatique se limite à la compréhension de l'organisation, des dimensions technologiques.

Les entreprises utilisent de la technologie (du matériel informatique tels les ordinateurs, des logiciels, des outils de stockage ...) pour assurer le support de leurs opérations. Ces technologies sont en constante évolution de cette vitesse d'évolution contiennent des possibilités (création de nouveaux services et de nouveaux modes opératoires).

La fonction RH connaît elle aussi le besoin d'optimiser et de gérer l'information de plus en plus importante. Depuis le début des années 1990, nous avons vu une fonction RH qui s'est « outillée ». Ces outils RH se sont informatisés avec, en parallèle, l'informatisation d'un certain nombre de processus RH grâce au développement des ERP RH. La fonction RH est maintenant devenue un outil incontournable des professionnels de la gestion des ressources humaines (GRH) pour les tâches (paie, gestion administrative, recrutement, formation ...), en raison des volumes de traitement.

Mais dès lors que le SIRH n'est plus au « cœur de la DRH » mais bien au « cœur de l'entreprise » parce qu'il touche et implique l'ensemble des acteurs du corps social, il n'est pas possible d'affranchir les réflexions dont il est l'objet de toutes ces évolutions. Qu'elles soient techniques, comportementales ou sociales, elles affectent l'Homme au travail, son management et tout simplement le rapport qu'il entretient avec l'information, devenue pièce maîtresse de son activité.

Appréhender la portée stratégique, politique, culturelle et managériale du SIRH est devenu une exigence professionnelle réelle, voire l'un des facteurs de succès des politiques RH des entreprises.

Ce besoin est finalement assez nouveau pour une fonction plus souvent guidée en la matière par une vision centrée sur ses problématiques interne de production.

### **Intérêt du choix du sujet**

Le choix de ce sujet : « Le système d'information des ressources humaine (SIRH) n'a pas été anodin ;

- Premièrement, en plus du domaine de la GRH, j'ai toujours été passionnée par l'informatique ;
- Ensuite et vu l'évolution incessante de l'environnement de l'entreprise, l'intérêt de recourir au SIRH devient cruciale notamment avec la place croissante des ressources humaines dans la création et le maintien de l'avantage concurrentiel ;
- Enfin, il y a également le fait que cette thématique soit en adéquation parfaite avec la formation suivie.

### **Problématique**

Dans le contexte pour le moins mouvant et incertain qui caractérisent l'environnement des entreprises algériennes, la fonction RH doit être un élément de stabilité et de sécurité, en garantissant à l'entreprise un capital humain toujours au mieux de ses compétences. Aussi et face à la complexité croissante de la fonction RH à la recherche d'une plus grande valeur ajoutée et de gains de productivité,

Notre réflexion consiste à répondre à la question suivante :

**Quel est l'apport du SIRH à l'optimisation de la GRH au service de la fonction Ressources Humaines ?**

Cette interrogation amène plusieurs questions, à savoir :

- Concrètement, en quoi consiste le SIRH ? Peut-on imaginer aujourd'hui gérer et développer les ressources humaines sans disposer d'un système d'information ?
- Quelles sont donc les contraintes de mise en place du système d'information pour la fonction RH
- Quel est le degré de son intégration et ses fonctionnalités déployées au sein de L'ONAAPH UPT.OUZOU ?

### Hypothèse de recherche

- **Hypothèse 01 :** Le SIRH est majoritairement constitué des composantes de base au sein d'une entreprise ?

L'objectif est de démontrer si la fonction RH se focalisait toujours autour de la logique administrative. Autrement dit, la fonction RH peut-elle consacrer plus de temps aux enjeux stratégiques de la gestion des ressources humaines dans l'organisation. Pour cela nous avons fait appel à un entretien, direct avec le responsable RH, et chef de Project SIRH de l'entreprise concernée.

- **Hypothèse 02 :** le SIRH est en adéquation avec les besoins des employés de l'entreprise

Nous allons voir s'il y a ou non une relation significative entre le SIRH et les besoins des employés. Nous utiliserons un questionnaire administré aux employés pour pouvoir harponner cette question.

### Objectifs de la recherche

Nous avons souhaité, lors de cette étude, comprendre ce qu'est un SIRH, il convient de s'intéresser à son histoire, aux évolutions de ses définitions et aux grandes fonctions qui le composent. Pour être efficace dans la pratique, il est également nécessaire d'appréhender quelques notions clés. Et ainsi d'apprécier l'état d'avancement de **L'ONAAPH UPT.OUZOU** dans l'utilisation des nouvelles technologies et particulièrement l'étendue de leur SIRH à travers de nombreuses fonctionnalités dans la gestion des ressources humaines.

### Méthodologie de la recherche

Pour mener à bien notre recherche et afin de produire une analyse pertinente par rapport à notre champ d'observation, nous nous sommes appuyés sur la recherche documentaire complétée par un protocole de recherche et d'investigation, associé d'une enquête sur le terrain et questionnaire.

La recherche documentaire s'est basée sur les lectures théoriques (ouvrage, revues, articles, rapports, sites internet) qui se sont articulées sur différents documents qui ont une relation directe avec l'encadrement de la fonction RH, le système d'information et le système d'information des ressources humaines.

Concernant le protocole de recherche, il est fondé sur la collecte de données et d'information au niveau de L'ONNAPH UPT.OUZOU. Pour mieux cerner notre sujet sur le SIRH, avons reconnu à un entretien avec le responsable RH, le responsable de Project RH, et l'observation direct de leur SIRH.

L'enquête sur le terrain s'est focalisée sur le questionnaire élaboré par nos soins, adressé aux cadres et employés de l'entreprise de l'ONNAPH UPT.OUZOU

Et enfin nous avons procédé a l'analyse des données obtenues.

### **Structure de la recherche**

Pour mener à bien ce projet, nous avons structuré notre travail de recherche en deux grandes parties. Les deux premiers chapitres sont consacrés à la revue de littérature sur les sujets connexe au SIRH, le troisième concerne notre contribution empirique.

Dans **un premier chapitre**, nous nous attèlerons à dresser l'état de la littérature des sujets gravitant autour de l'objet de ce mémoire. Nous commencerons par définir les notions nécessaires pour pouvoir comprendre la notion SIRH : système d'information, information. Ensuite, nous nous intéresserons plus particulièrement à l'évolution, aux définitions et missions de la fonction des ressources humaines.

Dans **un second chapitre**, nous examinerons le système d'information des ressources humaines sous divers aspects : évolution, définitions, avantages, inconvénients, décrivant ainsi les déférents modèles d'organisation du SIRH et de ses fonctionnalités autant de visions diverses des auteurs, des consultants, des éditeurs de logiciel. Nous poursuivons par une analyse détaillée de chacune des fonctionnalités.

Le **troisième chapitre**, est consacré à notre étude empirique, nous débiterons par la présentation l'organisme d'accueil, dont nous étudierons le SIRH au sein de l'organisme. Nous ferons enfin un état des résultats de notre recherche et reviendrons sur notre problématique et hypothèses de recherche.

Finalement, nous rappelons **les conclusions** que nous avons tirées de notre problématique et hypothèses de recherche.

# *Chapitre 1*

---

*Les notions de base pour comprendre la  
notion de SIRH*

---

## **Introduction**

De nos jours, avec le phénomène de mondialisation, l'entreprise doit anticiper, organiser et affecter ses ressources de la façon la plus efficace pour assurer le bon fonctionnement de son activité. Pour ce faire, l'entreprise a besoin de l'information appropriée au moment opportun pour la prise de décision. De ce fait, l'information prend une place centrale dans le quotidien d'une entreprise.

Les entreprises peuvent aujourd'hui collecter, saisir, traiter et diffuser de gros volumes d'informations grâce au progrès technologiques réalisés avec la mise en place d'un système d'information, et toutes ces opérations se font de plus en plus rapidement à un coût moindre.

Les entreprises investissent dans de nouvelles technologies d'information et de communication afin d'améliorer l'efficacité de leur système d'information et de leur performance.

Les appréciations et les points de vue peuvent varier, mais l'impact des systèmes d'information sur la société, l'économie et la vie quotidienne de chacun de nous est incontestablement perceptible<sup>1</sup>.

Nous allons traiter dans ce chapitre le système d'information dans une organisation. Ce chapitre comporte deux sections, nous allons présenter le concept du système d'information, puis ensuite nous allons parler de la fonction ressource humaine..

## **Section 1 : le concept du système d'information**

Le système d'information est aujourd'hui un élément central du fonctionnement d'une organisation. Les données à disposition des entreprises sont de plus en plus nombreuses, et prennent une grande importance. Cependant, pour être utiles, ces informations doivent être correctement organisées et facilement accessibles.

### **1. Le vocabulaire de base du système d'information des organisations**

Organiser les informations selon un système permet de visualiser les interactions entre les différents composants, les liens avec les acteurs concernés et les relations de causes à effets dans les réponses apportées aux clients. Il est toutefois indispensable pour maîtriser cette organisation de comprendre les notions d'information et de système.

## 1.1. L'information

La réussite de l'entreprise passe d'abord par une surveillance intelligente, continue et globale de l'information pour s'adapter aux différents changements. Dans la revue de Gérard Tchouassi<sup>1</sup> propose une définition de l'information selon plusieurs auteurs :

### 1.1.1. Définition de l'information

Dans l'usage courant, les termes « *donnée* » et « *information* » sont souvent considérés comme des synonymes. Cependant, lorsqu'on recherche la précision, il apparaît que la donnée ne devient une information que lorsqu'elle est reçue par l'être humain qui l'interprète. Une information est une donnée observée par un acteur. L'observation implique la comparaison à d'autres données pour qu'il y ait interprétation. Passer du rang de donnée à celui d'information suppose que la connaissance de la donnée contribue à l'action de celui qui l'observe. Les données (mots, nombres, images, le son) constituent donc la matière première de l'information par un processus d'interprétation qui leur attribue de la signification et du sens.

Il n'existe pas vraiment de définition unique du concept information les définitions varient en fonction des référentiels (Haouet, 2008). Parmi les nombreuses définitions proposées, nous pouvons retenir celle élaborée par Davis, Olson, Ajenstat et Peaucelle (1986), et qui se réfère aux fonctions de l'information, indépendamment de sa forme et de son traitement : l'information est l'image des objets et des faits. Elle les représente, elle les corrige ou confirme l'idée qu'on se faisait. L'information contient une valeur de surprise, en ce sens qu'elle apporte une connaissance que le destinataire ne possédait pas ou qu'il ne pouvait pas prévoir. Cette définition reconnaît que l'information, en tant qu'élément de connaissance réduit l'incertitude en modifiant la probabilité assignée aux états possibles de futur.

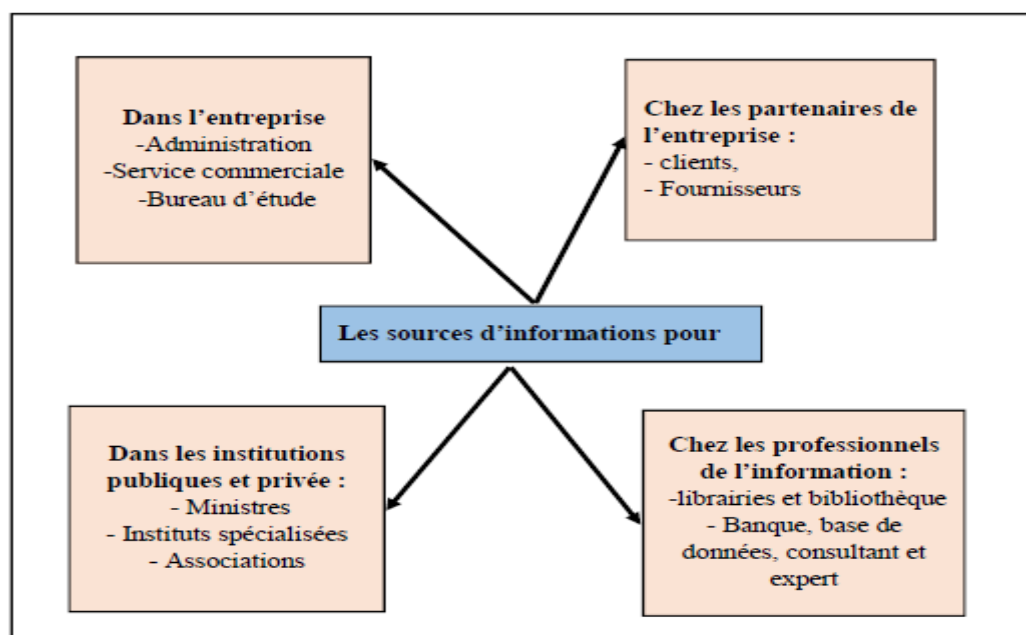
Pour March (1991), la principale incertitude dans la prise de décision est l'ignorance des informations détenues par les autres et leurs actions probables. La principale fonction de l'information est sans rôle dans un processus de diminution de cette incertitude.

Comme le notent Amabile, Caron et Fasan (2002), l'attention se recentre sur les conditions qui lui permettent de prendre sens et de fonder une interprétation utile pour l'action.

---

<sup>1</sup> Gérard Tchouassi, « les besoins en informations dans les entreprises », Revue CONGOLAISE 2017 /2.p.24 .

Figure 1 : Source d'information en entreprise



Source : Gérard Tchouassi , « les besoins en informations dans les entreprises », Revue CONGOLAISE 2017 /2.p.24 .

La source la plus importante de l'information sur une entreprise et naturellement l'entreprise elle-même. Les sources d'informations peuvent être internes ou externes. En effet, les sources internes sont composées des fichiers propres à l'entreprise tels que les activités de ses différents services et des statistiques qu'elle a pu faire pour analyser les fluctuations d'une période à l'autre sur les ventes, les accidents du travail et les plannings. Les sources externes sont composées des renseignements et des données provenant des partenaires, des collaborateurs de l'entreprise, des institutions nationales et internationales.

L'information reste ainsi au cœur du système de gestion de l'entreprise, comme elle est au centre de toutes les décisions à prendre. Être bien informé est souvent presque toujours une condition à la réussite.

### 1.1.2. Caractéristiques de l'information

L'information peut être décrite selon :

- **Ses qualités intrinsèques** : son exactitude, son intégralité ;
- **Ses critères formels** : sa rapidité d'acquisition, sa facilité de compréhension, son coût d'obtention ;
- **Ses critères de couverture** : géographique, juridique.

## 1.1.3. Les différentes natures de l'information

On distingue trois natures d'information :

### A. Les informations circulantes

Les informations circulantes constituent le flux d'information qui statue sur l'état du processus de production et de fonctionnement de l'entreprise.

### B. Les informations source de connaissances

Ce 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.

### C. Les informations partagées

Il s'agit d'informations traitées par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, par exemple les conférences électroniques qui nous permettent d'être au même instant à des endroits différents, engendrant une transformation dans les comportements de travail, accélérant l'édition et la diffusion des documents, apportant un soutien au travail en groupe, et modifiant les modes de communication.

## 1.2. Définition du concept de système

Cette définition<sup>2</sup> aura une portée pratique très importante en matière de système d'information.

Elle met en exergue la portée triviale du concept.

**Tableau 1 : éléments composant un système dans la définition dite « triviale »**

Quelque chose :	un objet
Dans quelque chose :	son environnement composé d'autres objets
Pour quelque chose :	cet objet a un but qu'il poursuit
Fait quelques choses :	l'objet mène des activités pour atteindre son but
Par quelque chose :	l'objet possède une structure sur laquelle repose le déroulement de ses activités
Qui se transforme dans le temps :	l'évolution de l'objet est génétique

Source : Michelle Gillet, Patrick Gillet, « SIRH », , édition DUNOD. Paris, 2013, P.10

<sup>22</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, « SIRH : Système d'information des ressources humaines », édition DUNOD, Paris 2013.P .10-12.

A partir de cette définition, un système est donc compris à travers un ensemble d'éléments le composant :

- **Quelque chose (un objet)**

Dans l'action qui consistera à modéliser l'objet, il ne faudra pas perdre de vue que ce que nous cherchons à représenter existe. Cette existence de l'objet n'entraîne que la validation du modèle, qui constitue une représentation

- **Qui dans quelque chose (son environnement)**

L'organisation est vue comme un système en interaction avec un environnement ; composé lui-même de nombreux autres systèmes. Cette vision de l'organisation implique qu'elle ne peut se concentrer uniquement sur son fonctionnement interne mais doit, au contraire, s'axer sur les interactions qu'elle entretient avec les autres systèmes constituant son environnement.

- **Pour quelque chose (sa finalité)**

L'organisation, en tant que système, poursuit un but .Elle recherche soit un profit à répartir à ses actionnaires, soit un service à rendre à la collectivité ou à un groupe d'ayants droit. Cette caractéristique est très importante, car il faut être conscient de ce qu'est le but de l'organisation.

- **Fait quelque chose (son activité)**

Pour atteindre le but, il faut mener une activité, créatrice de valeur ajoutée .Cette activité est menée par les différents acteurs de l'organisation. Cela redonne toute sa place à l'humain, qui est le seul facteur de création de valeur.

- **Par quelque chose (sa structure)**

Comment mener l'activité, qui permet d'atteindre le but ? Grâce à une structure, qui permet d'organiser l'action des différents acteurs et de faire circuler les flux nécessaires.

- **Qui se transforme dans le temps (son évolution)**

L'action création constitue un processus de transformation de ressources .Elle a un impact sur l'organisation elle –même.

## 2. Le système d'information

Le système d'information présente des opportunités indéniables aux organisations soucieuses d'accroître leur efficacité. Il est donc essentiel de connaître ce concept afin de maîtriser ses enjeux.

### 2.1. Définition du système d'information

Par le passé, les réflexions des auteurs tournaient au tour de l'information. Ce n'est qu'avec l'apparition de l'informatique au début des années 60 que le concept de système d'information a pris de l'ampleur. Effectivement, la décennie (65-75) s'est traduite par l'évolution du concept de système d'information qui se caractérise par le développement des management système d'information (MSI) aux systèmes d'informations de gestion (SIG). Ces systèmes reposent sur le concept classique de l'organisation, leurs objectifs sont de programmer, concevoir des modèles qui permettant d'évaluer les besoins des décideurs.

La définition usuelle d'un système d'information (SI) ressemblait à ceci : `` Le système d'information est l'ensemble des informations formalisables circulant dans l'entreprise et caractérisées par des liens de dépendance, ainsi que des procédures et des moyens nécessaires pour les définir, les rechercher, les formaliser, les conserver, les distribuer ".<sup>3</sup>

Mais cette définition n'indique ni à quoi sert le SI, ni comment il est construit : elle ignore sa dynamique. Pour décrire celle-ci, il faut distinguer deux faces du SI: l'une orientée vers les moyens (système informatique), l'autre vers les besoins et usages (fonctions d'un SI), auxquels la réflexion sur le système d'information donne désormais une place croissante.

Selon Reix (2005), « un système d'information est un ensemble organisé de ressource : matériel logiciel, personnel, donnée, procédures (...) Permettant d'acquérir, de traiter, stocker d'information (sous forme de donnée, texte, image, sons) dans l'organisation». <sup>4</sup>

O'Brien (1993) écrit que: « un système d'information utilise des ressources humaines (utilisateur final et informaticiens ) du matériel (machine et supports) et des logiciels (programmes et procédures) pour accomplir des fonction de saisie ,de traitement ,de sortie, de

---

<sup>3</sup> A.SEMOUD et A.LAYMI (2006), op.cit., p 54.

<sup>4</sup> Robert Reix (2005), Système d'information et management des organisations, p61.

stockage et de contrôle qui servent à convertir en produit informatif des ressources en donné». <sup>5</sup>

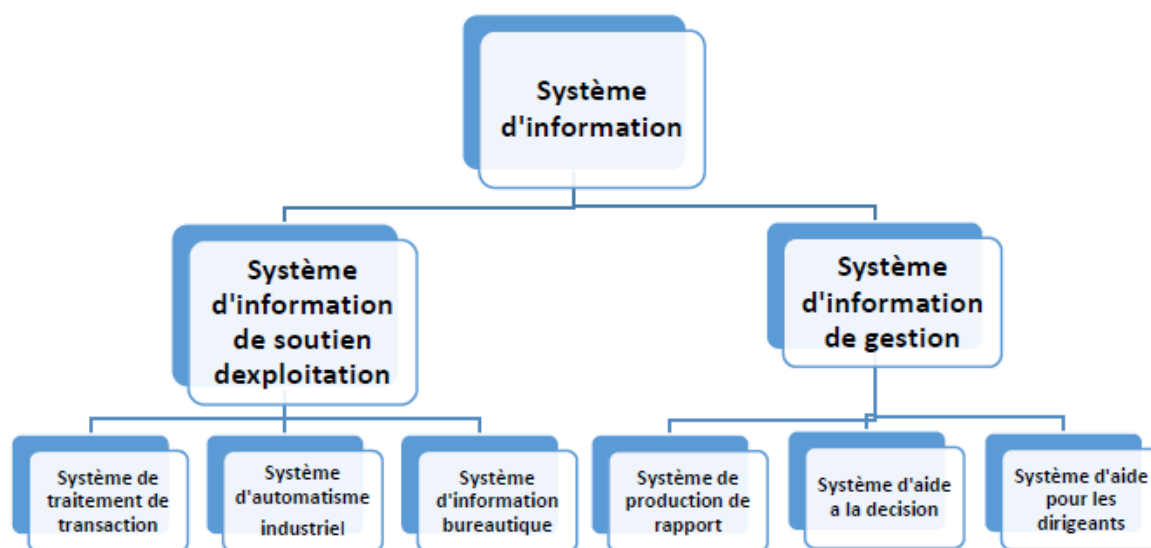
Vu le rôle primordial que joue l'information dans cette nouvelle ère (ère de l'information), toute organisation quelle qu'elle soit, doit consacrer une partie de son effort et de son activité à récolter, traiter, stocker et diffuser l'information issue de son propre fonctionnement dans le cadre de ce qu'on appelle système d'information.

On peut donc définir le système d'information d'une entreprise comme étant une combinaison de ressources humaines et matérielles et des procédures. Sa finalité est la production de flux d'informations pertinentes en s'appuyant essentiellement sur la technologie d'information pour la prise de décision des différents acteurs de l'entreprise.

### 2.2. Les types de système d'information

D'après O'Brien<sup>6</sup>, les systèmes d'informations sont divisés en 2 catégories :

**Figure 2 : Typologie des systèmes d'information selon O'brien**



Source : O'Brian (1993), Positive Management.

#### 2.2.1. Les systèmes d'information de soutien d'exploitation

Ils ont pour objectif d'assister le traitement des opérations quotidiennes liées à l'exercice de l'activité de l'entreprise qui est subdivisé en trois sous catégories de domaines :

<sup>5</sup> O'Brian (1993), Positive Management, p17.

<sup>6</sup> Idem

### **2.2.1.1. Système de traitement de transaction**

D'après, Suzanne Rivard & Jean Talbot, le STT traite les données qui proviennent des transactions que l'organisation effectue avec ses clients, ses fournisseurs ou ses employés.

Il est responsable de l'emmagasinage de toutes les données qui permettent de faire le suivi des activités de l'organisation.<sup>7</sup>

Ce système exécute et enregistre les transactions quotidiennes et routinières associées aux événements basiques et quotidiens tels que la saisie des bons de commande.

Le STT supporte les opérations internes et les relations de l'entreprise avec son environnement externe. Il produit également une grande quantité d'information pour d'autres types de systèmes, car il fournit les données élémentaires de base qui seront ensuite manipulées par ceux-ci.<sup>8</sup>

### **2.2.1.2. Système d'automatisme industriel**

L'automatisme industriel est l'ensemble des technologies utilisant l'électronique, l'électrotechnique, la télécommunication afin de concevoir des machines ou des processus automatisés qui peuvent fonctionner sans intervention humaine.

Un système automatisé, quel qu'il soit, nécessite un opérateur, c'est une personne qui donne des consignes au système et qui est capable de comprendre les signaux que la partie commande lui renvoie.

La partie commande reçoit les consignes de l'opérateur et les comptes rendus de la partie opérative. Les comptes rendus de la partie opérative sont les signaux envoyés par les capteurs installés sur les machines.

### **2.2.1.3. Système bureautique**

Ce système est l'ensemble des moyens et méthodes appliqués aux activités de bureau permettant de traiter informatiquement des informations écrites, visuelles ou sonores.

Le but de la bureautique est ainsi de fournir des éléments permettant de simplifier, d'améliorer et d'automatiser l'organisation des activités d'une entreprise ou d'un groupe de personnes (gestion des données administratives, synchronisation des rendez-vous...)

---

<sup>7</sup> Suzanne Rivard, Jean Talbot (1989), « Le développement de systèmes d'information », p.31.

<sup>8</sup> Kenneth Laudon, Jane Laudon, Eric Fimbel (2013), « Management des systèmes d'information », pp.41-42

### **2.2.2. Les systèmes d'information de gestion**

Ils ont pour objectif la fourniture d'informations pour les décideurs dans le but de les assister dans leurs processus de décisions. Ils sont eux aussi divisés en 3 sous domaines :

#### **2.2.2.1. Système de production de rapport**

Ces systèmes sont les plus fréquents au sein d'une organisation. Ils ont pour but de mettre à disposition du manager des rapports détaillés des différentes activités qui se déroulent au sein de l'organisme afin de lui permettre de prendre des décisions plus aisément et plus rapidement.

#### **2.2.2.2. Systèmes d'aide à la décision (SAD)**

Ce système est destiné à faciliter les prises de décision au niveau de l'entreprise. Un système d'aide à la décision bien conçu est un logiciel interactif qui aide les décideurs à dégager des informations utiles à partir de données brutes, de documents, de connaissances personnelles et de modèles métier, afin d'identifier et résoudre des incidents et prendre des décisions. Il est conçu dans l'objectif explicite de soutenir les activités de prise de décision.

Le processus de prise de décision est composé de trois grandes phases :

- l'identification du problème ;
- l'élaboration et l'évaluation des solutions ;
- le choix d'une solution.

En général, c'est un système interactif, qui a accès à une ou plusieurs bases de données et qui utilise un ou plusieurs modèles pour représenter et évaluer une situation<sup>9</sup>. Son rôle consiste à fournir des indicateurs pertinents sur l'activité, connaître les clients et offrir des outils d'analyse et de simulation, et encore gérer la connaissance<sup>10</sup>

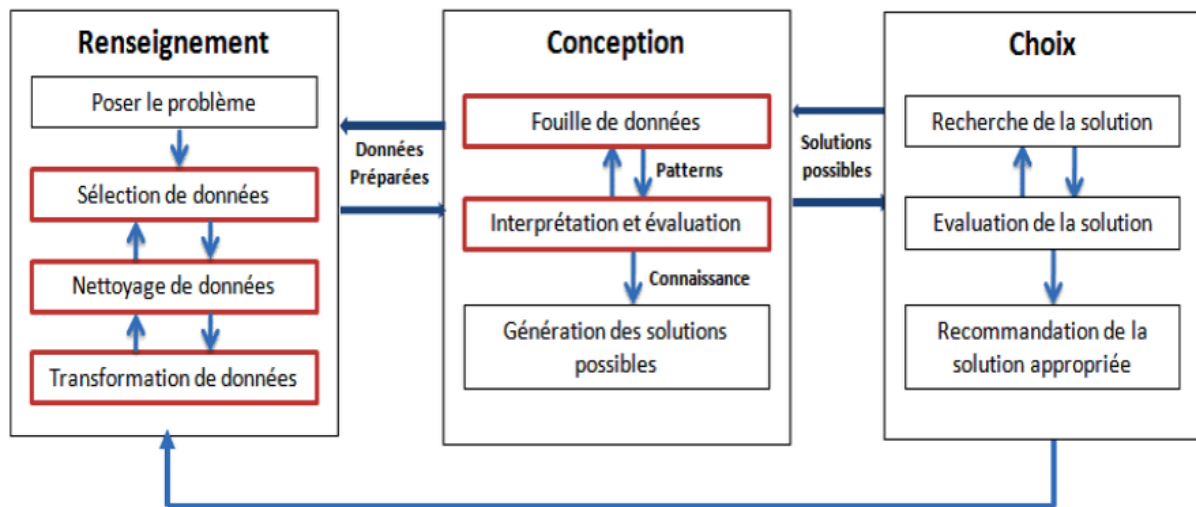
La forme suivante représente le fonctionnement d' SAD au sein d'une entreprise :

---

<sup>9</sup> Suzanne Rivard, Jean Talbo (1989), op.cit, p.34

<sup>10</sup> Marie-Hélène Delmond, Yves Petit, Jean-michel Gautier (2008), « Management des systèmes d'information », 2eme édition Dunod, p.113.

Figure 3 : Le fonctionnement d'un SAD au sein d'une entreprise



Source : Mounir Ben Ayad , Ecole d'ingénieurs de Sfax.

### 2.2.2.3. Système d'information pour les dirigeants (SID)

Certains cadres dirigeants utilisent ce système<sup>11</sup> : pour préparer ou justifier leurs décisions. Le SID a un caractère particulier en répondant aux besoins spécifiques des cadres. Il a été développé après le système d'aide à la décision connu par son caractère général. Ce système est utilisé pour les réflexions, analyses et décisions stratégiques de l'organisation. Il sert aussi à réduire l'incertitude liée aux décisions. Le SID apparaît sous deux formes : le tableau de bord électronique et le Système Data Warehouse.

Le tableau de bord électronique : il permet de présenter sur l'écran des informations spécifiques à chaque dirigeant sous formes diverses (graphiques avec couleurs, tableaux,...). Il peut préoccuper les dirigeants sur leur rôle réel car il donne l'accès aux détails même sur le niveau le plus bas de la hiérarchie.

Le système Data Warehouse<sup>12</sup> : c'est une «forme de système d'information conçu pour des applications décisionnelles : pilotage, control et aussi intelligence, c'est la base de données détaillée qui stocke ces informations permettant uniquement l'aide à la décision » Il a une capacité de stockage gigantesque.

<sup>11</sup> Souhil Fekir (2009), L'intelligence économique et la stratégie d'entreprise, mémoire de Magister, EHEC Alger.

<sup>12</sup> Robert Reix (2000), « Système d'Information et Management des Organisations », p56.

### **2.3. Rôle du système d'information**

On peut distinguer plusieurs rôles assignés au système d'information<sup>6</sup>:

#### **2.3.1. Instrument de couplage entre modules opérationnels et modules pilotes au sein de l'organisation**

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

- De rapidité de transmission de l'information ;
- De fiabilité des informations transmises, non –déformation par des bruits parasites ;
- De complétude de l'information .Il ne doit pas y avoir d'omission dans la transmission de données ;
- D'adéquation de l'information transmise, par apport aux besoins du destinataire.

Chaque destinataire de l'information aura des besoins caractérisés par sa position hiérarchique et son rôle fonctionnel dans l'organisation.

#### **2.3.2. Mémoire de l'organisation**

Une entreprise qui perd sa mémoire<sup>7</sup> perd son histoire, son savoir et son savoir-faire , la créativité, permettant de résoudre les problèmes, étant fondée sur le raisonnement analogique, il est très important de capitaliser les connaissances, pour accroître son potentiel comme le fait le cerveau humain. Malheureusement de nombreuses organisations ne sont pas structurées pour prendre en main correctement cette fonction de mémorisation, qui nécessite le stockage des informations, mais également leur mise à disposition en cas de besoin.

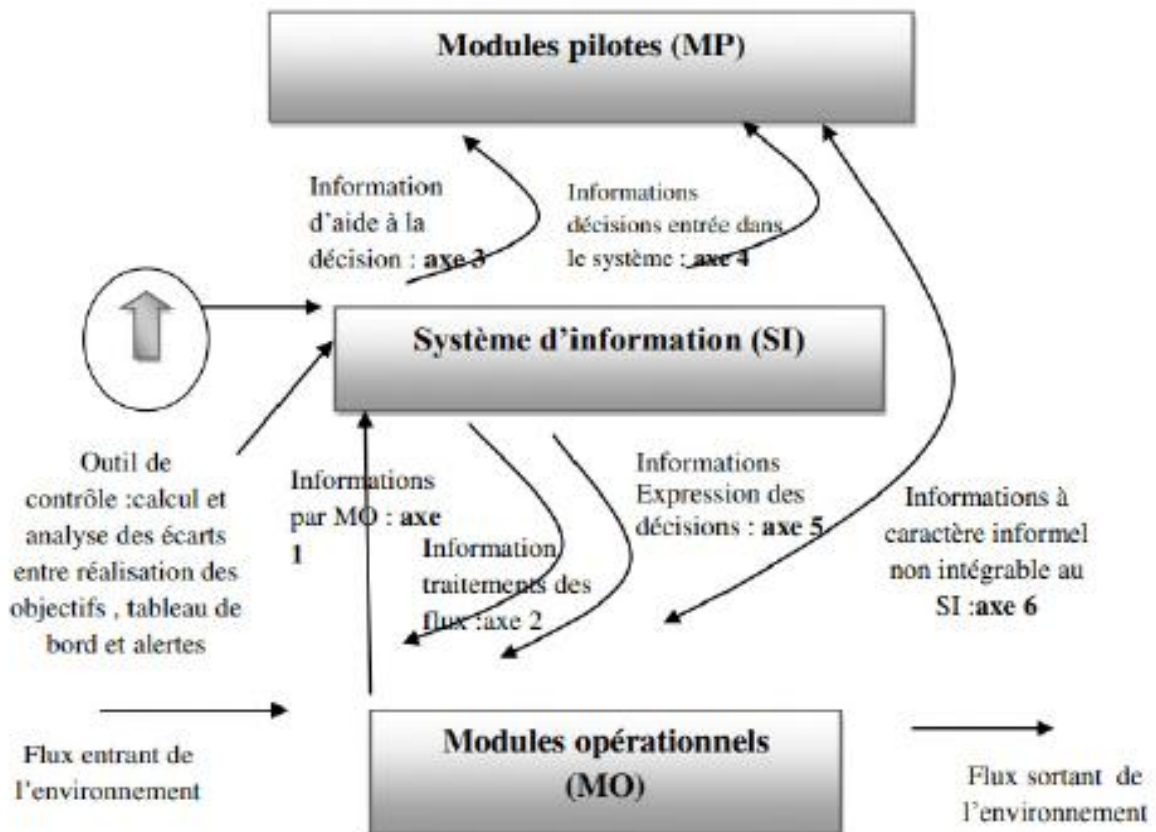
#### **2.3.3. L'instrument de la mise en forme des données**

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

## 2.4. Les caractéristiques du système d'information

Le schéma ci-dessous montre les différentes interactions, à mettre en œuvre au sein du système d'information, afin qu'il ait la possibilité de satisfaire les besoins de l'organisation. Il se focalise sur plusieurs axes.

Figure 4 : Caractéristiques du système d'information



Source : SIRH, Michelle GILLET. , Patrick GILLET, édition DUNOD, paris 2015, P.28.

Modules opérationnels, pour les transformer en flux sortants, s'accompagne de flux d'informations ou données, que les modules opérationnels (MO), doivent collecter pour les entrer dans le système d'information.

Les modules opérationnels auront donc pour tâche de permettre au SI l'acquisition immédiate et complète de ces flux de données. Cette acquisition devra avoir recours aux techniques adéquates pour l'entreprise obtienne les informations dans les délais requis.

## Section 2 : Le concept de fonction ressources humaines

On ne peut comprendre la notion de SIRH sans avoir auparavant compris le concept de gestion des ressources humaines ou celui de fonction des ressources humaines qui prend en charge cette dernière.

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

Parler des ressources humaines, ce n'est pas considérer que les hommes sont des ressources, mais les hommes ont des ressources, la GRH a pour ambition de développer les ressources (compétences, talents, habilités) de tous ceux qui travaillent pour l'entreprise et les mobiliser dans le cadre de ses projets.<sup>13</sup>

#### 1.1. Histoire de la GRH

Le développement de la GRH est étroitement lié à celui de la fonction RH et a ainsi connu plusieurs étapes.

##### 1.1.1. De l'apparition des premiers services de personnel à la gestion stratégique des ressources humaines

La fonction Ressources humaines n'a pas commencé avec l'apparition, il y a un siècle ou deux, des premiers services spécialisés<sup>14</sup>. B .Just ; dans son remarquable historique de la fonction personnel, propose une chronologie détaillée 15 qui reprend chaque étape de l'émergence de la fonction.

B .Just décompose donc cette évolution en sept périodes. En effet, c'est la modification des besoins de la fonction qui permet de comprendre l'évolution du SIRH.

###### 1.1.1.1. Première période : de 1870 au début du XXe siècle

La fonction n'existe pas, c'est le patron qui exerce cette fonction, accompagné d'un comptable pour la paie et d'un secrétaire général pour l'administration générale. Vers 1880, vont apparaître les premières lois sociales

---

<sup>13</sup> CLAUDE Lévy-Leboyer, « la gestion des compétences, les démarches essentielles pour la compétitivité des entreprises », édition Eyrolles, paris, 2009, P 55.

<sup>14</sup> Jacques IGALENS. , Alain ROGER, « MASTER RESSOURCES HUMAI NES », édition ESKA, Paris 2007, P.15-16

### **1.1.1.2. Deuxième période : l'avant-première Guerre Mondiale.**

C'est la période de l'émergence de la fonction avec un mouvement de rationalisation vers 1914, impulsé par le Taylorisme. Nous constatons l'apparition de nouvelles lois pour faire face à l'essor du capitalisme.

### **1.1.1.3. Troisième période : la fin de la première Guerre Mondiale.**

Nous assistons au développement de la réglementation sociale, et de nouveaux besoins en matière de personnel se font ressentir notamment pour la formation, le recrutement et l'apprentissage.

### **1.1.1.4. Quatrième période : de la fin de la première Guerre Mondiale au début de la Seconde Guerre mondiale.**

La victoire du Front populaire, en 1936 en France modifie le paysage social avec l'instauration de la paix sociale en signant avec les représentants patronaux et syndicaux les accords Matignon dans la nuit du 7 au 8 juin 1936 et des réformes sociales spectaculaires (congés payés,...).

### **1.1.1.5. Cinquième période : de la fin de la Seconde Guerre Mondiale à 1960.**

Cette période du début des 30 glorieuses engendre un accroissement de la réglementation. Nous constatons l'apparition de nouvelles organisations du travail. C'est à cette époque que la fonction de directeur du personnel se professionnalise et se structure.

### **1.1.1.6. Sixième période : de 1960 à 1980.**

En parallèle à la poursuite du développement de la législation sociale, nous voyons apparaître d'autres aspirations de la population telles que le besoin d'expression et d'accomplissement, ainsi que la recherche de la satisfaction au travail.

### **1.1.1.7. Septième période : depuis 1980, une fonction de plus en plus stratégique.**

Nous assistons à une véritable modification de la fonction du fait du ralentissement de la croissance économique, du développement de la concurrence internationale et des mutations technologiques.

**Tableau 2 : L'évolution de la fonction RH**

Période	Phase d'administration			Phase de gestion			Phase de développement	
	1850-1916	1916-1936	1940	1950	1960	1970	1980	1990-2000
	Les prémices	Emergence d'une fonction autonome		Essor de la fonction	Age adulte		Les managers	Vers le management stratégique
Activité dominante	Administration, règlement, paie			Négociation, social, relations sociales	Motivation, dynamisation, formation		Adaptation, prévision, gestion	
Nom commun de la fonction	Service paie, service personnel			Relations sociales	Relations humaines		Ressources humaines	

Source : Jacques IGALENS. , Alain ROGER, « MASTER RESSOURCES HUMAINES », édition ESKA,

## 1.1.2. De 1990 à aujourd'hui

Dans les vingt-cinq dernières années, on peut distinguer, quatre étapes avec deux périodes de crise<sup>15</sup> :

- DRH de crise (1990-1995) ;
- DRH partenaire d'affaires et créateur de valeur (1996-2007) ;
- DRH de crise (2008 -2013) ;
- DRH garant du contrat social et champion du changement (depuis 2014).

## 1.2. Définitions de la gestion des ressources humaines

La GRH se définit, de façon générale comme un ensemble de pratiques s'élaborant au sein de l'entreprise afin de lui fournir les RH dont elle a besoin pour atteindre en temps voulu les objectifs qu'elle s'est fixés dans un contexte d'incertitude accrue<sup>16</sup>. La GRH est donc caractérisée par trois variables : gestion, hommes au travail, organisation.

<sup>15</sup> Jean –Marie Peretti, « Gestion des ressources humaines » ,21 e édition, édition Vuibert, Paris 2016, P.249

<sup>16</sup> SYLVIE ST-ONGE et autre, « Relever les défis de la gestion des ressources humaines », 2ème édition, chenelière, canada, 2004, P6.

« La gestion des ressources humaines est un ensemble de fonction et de pratique ayant pour objectif de mobiliser et développer les ressources du personnel pour une plus grande efficacité et efficience en soutien de la stratégie d'une organisation (association, entreprise, administration publique, etc. ». <sup>17</sup>

La GRH est : un ensemble des activités qui mettent en place, développent et mobilisent les hommes dont l'organisation a besoin pour réaliser ses objectifs.

C'est une somme de taches d'autant plus complexe qu'elles sont réparties dans l'organisation et que la fonction qui en est chargée officiellement n'en contrôle elle-même qu'une partie. Contrairement à d'autres ressources, les hommes ne sont pas des êtres autonomes qui interviennent activement ou relativement dans les processus de gestion » <sup>18</sup>

« La GRH est une discipline récente, elle dérive de plusieurs champs disciplinaires : de l'économie du droit, de la gestion, elle se cuit également à la confiance de la philosophie de la psychologie et de la sociologie. Ces emprunts successifs et intérêt de la discipline, mais révèlent également sa fragilité ». <sup>19</sup>

### **1.3. Les missions de la Gestion des ressources humaines**

A travers son évolution, la fonction de gestion des ressources humaines a connu plusieurs appellations. Ces changements d'appellations ont été suivis par des changements dans les missions assignées à cette fonction, On distingue quatre principales missions de la fonction ressources humaines :

#### **1.3.1. Administration efficacement**

Être un opérationnel efficace dans l'administration de personnel est une mission très toute confiée à la fonction, la fonction RH mobilise des moyens humains et matériels elle doit avoir une productivité exemplaire.

#### **1.3.2. 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

---

<sup>17</sup>Olivier Meier, « Dico du management. 500 Clés pour comprendre et agir ». édition DUNOD, Paris, 2009.

<sup>18</sup> Pierre LOUART, « Gestion des ressources humaines », Editions Eyrolles, université Paris, 2eme édition, 1991.

<sup>19</sup> LOIC CADIN, FRANCIS Guérin, « la gestion des ressources humaines »,édition DUNOD,Paris, 3eme Edition, 2010, P3.

attentes, ses besoins d'équité, d'employabilité, d'épanouissement, d'éthique et d'écoute pour assurer le développement durable de l'organisation.

### **1.3.3. Favoriser le changement**

Pour être un agent de changement la direction des ressources humaines intervient en amont dans le processus de changement ou elle dédie une part importante de son activité à encourager les comportements nouveaux plus efficaces, évite toute sorte de résistance et insère une culture de changement et de transformation dans l'entreprise, elle apporte son appui à la ligne hiérarchique pour accompagner ce changement, la réussite d'un processus de changements repose sur la prise en compte.

### **1.3.4. Mettre en œuvre la stratégie**

Pour être un partenaire stratégique, le directeur des ressources humaines et dans l'obligation d'aider l'entreprise à la réalisation de ces objectifs stratégiques et faire en sorte de réaliser l'adéquation entre la stratégie des RH et celle de l'entreprise. Qui implique la participation de DRH à la réalisation et la définition de la stratégie de l'entreprise, le DRH devrait veiller à la prise en compte en amont les conséquences sur le plan humain de tous les scénarios étudiés et de convaincre l'entreprise à ne pas faire des choix trop « court-termistes », destructeur de valeurs sur le moyen et long terme, dans cette mission le DRH est perçue comme l'homme de développement durable et le défenseur de performance globale.

## **1.4. Les objectifs de la GRH**

Une entreprise se définit non seulement par son capital économique et ses compétences techniques mais aussi par son capital humain. Les interactions et la motivation des employés sont des facteurs de succès à ne pas négliger pour son bon fonctionnement. C'est sur ce plan que les responsables des ressources humaines vont intervenir avec une fonction polyvalente qui concerne aussi bien le recrutement, l'orientation, la formation du personnel mais aussi la communication.

Les objectifs visés par la gestion des ressources humaines peuvent se regrouper en trois catégories non exclusives selon leur caractère explicite ou non ou leur rapport au temps.

### 1.4.1. Objectif explicite

La gestion des ressources humaines vise en quatre objectifs explicites :<sup>20</sup>

#### 1.4.1.1. Attirer

L'acquisition des ressources humaine est une préoccupation majeure liée à une planification adéquate de la main-d'œuvre. Il s'agit d'attirer vers l'organisation le nombre suffisant de personnes possédants des habilités et de l'expérience.

#### 1.4.1.2. Retenir

L'élaboration d'un programme de relève, le soutien à la gestion de la carrière, les programmes qui favorisent la promotion interne sont des préoccupations tout aussi primordiales que l'embauche.

#### 1.4.1.3. Former (Développer)

Au niveau de la formation, les pays industriels consacrent une partie de leur masse salariale au développement des travailleurs.

#### 1.4.1.4. Motiver et satisfaire

Ces objectifs trouvent leur source dans plusieurs domaines simultanément.

- **En rémunération** : mettre l'accent sur l'évaluation de la performance des salariés, sur l'analyse des emplois et la rémunération au mérite ;
- **En climat du travail** : mettre l'accent sur la communication avec les salariés et sur des rencontres plus fréquentes entre l'employeur et les représentants des salariés ;
- **En santé et sécurité** : Réduction des accidents de travail par des programmes de formation et de prévention ;
- **Etre efficace** : Assurer la réalisation cohérente de tous les objectifs précédents qui convergent vers une plus grande efficacité de l'organisation.

### 1.4.2. Les objectifs implicites

La gestion des ressources humaines vise en trois objectifs implicites :<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> David Alis et autres : « gestion des ressources humaine », 3<sup>ème</sup> édition de Boeck, Paris, 2011, p20.

<sup>21</sup> Shimon L. Tania Saba, Susan E. Randall S. Schuler, « la gestion des ressources humaines », édition Pearson, 4<sup>ème</sup> édition, 2008, P28.

### **1.4.2.1. L'accroissement de la productivité**

La gestion des ressources humaines peut aider l'organisation à l'amélioration de son rendement grâce à l'action directe qu'elle exerce sur les salariés. Une étude canadienne présente l'organisation du travail et l'analyse des postes comme les domaines dans lesquels la contribution des gestionnaires des ressources humaines aux gains de la productivité se révèle la plus importante. Selon les résultats de cette étude, l'organisation traditionnelle du travail, fondée sur une description détaillée des tâches et des responsabilités confiées aux salariés et amélioré la créativité de ces derniers, limite leurs capacités à fournir une contribution personnelle, et nuit donc à la productivité.

### **1.4.2.2. L'amélioration de la qualité de vie au travail**

Afin de fournir une meilleure contribution à leur organisation les salariés souhaitent jouir d'une plus grande autonomie et ils désirent se voir confier des responsabilités. Un nombre croissant des employeurs comprennent qu'ils ont tous intérêt à donner la possibilité à leurs salariés de réaliser ces aspirations, car la satisfaction des employés qui en résultera rehaussera leur qualité de vie au travail.

### **1.4.2.3. Le respect de cadre juridique**

La gestion des ressources humaines au sein de l'organisation doit se faire en conformité avec les lois et règlements existants, d'où la nécessité pour les gestionnaires de ressources humaines de connaître à fond les lois et règlements touchant l'embauche, la rémunération, la santé et la sécurité du travail, de même que les relations de travail et les droits de la personne.

### **1.4.3. Les objectifs à long terme**

Parmi Les objectifs à long terme que poursuivent les entreprises figurent la rentabilité et la compétitivité. En ce qui a trait aux organisations à but non lucratif et aux organismes gouvernementaux, ces objectifs touchent leur capacité de survivre ou d'accroître et d'améliorer leurs activités tout en disposant d'un même niveau de ressources le rendement et la capacité de survivre ou d'accroître et d'améliorer leur activités tout en disposant d'un même niveau de ressources ou même de ressources plus réduites.

### **1.5. Le rôle de la gestion fonction ressources**

Dans l'entreprise la fonction RH travaille pour quatre catégories de clients, dont les attentes apparaissant très diverses.<sup>22</sup>

#### **1.5.1. Les attentes des salariés**

L'équité chaque salarié dans l'organisation évaluée ce qu'il apport calculé un ratio rétribution/ contribution qu'il comparé avec la connaissance qu'il a du même ratio concernant d'autres salariés dans l'entreprise on en dehors ; La théorie d'équité se déroule en trois situations.

##### **1.5.1.1. La situation d'inquiète**

Ce modifie le ratio en faisant varier la contribution.

##### **1.5.1.2. La situation de sous-équité**

Le salarié accroître sa rétribution et réduisant discrètement sa contribution. Enfin la situation de sur équité dont le qu'elle le salarié souhait recherche un traitement équitable, afin de garante sa, le DRH mètre des règles de l'équité qu'il doit respecter.

##### **1.5.1.3. L'employabilité**

Ces dernières années, les salariés ont prise consciences de l'importance essentielle de leurs employabilités comme élément de sécurité sur le marché du travail, le rythme des licenciements économiques les à sensibilisés à la fragilité de leur emploi, Ils perçoivent la nécessité de veilles à leur capacité de conserver leurs emplois on d'en retrouver un dans on hors de leur fonction, de leur entreprise, de leur zone géographique ont de leur niveau hiérarchique.

Souciant de son attractivité sur le marché du travail tout interne qu'externe, le salarié à des attentes fortes à l'égard de son employeur, pour garantir cette employabilité, Il appartient au DRH d'impliquer la hiérarchie dans la gestion anticipatrice des emplois et des compétences et de veiller à la qualité des outilles et au partage de l'information, le rôle de la hiérarchie est particulièrement essentiel en matière de communication.

---

<sup>22</sup> Jean, Marie Peretti « Ressources humaines », 12ème édition, Vuibert paris, 2010, p32-36

**L'éthique :** L'exigence éthique évoluée et développer chez les salariés le respect d'un ensemble de normes comportementales par les agents génère la confiance, la collaboration est alors plus efficace et moins coûteuse, les points les plus sensibles en GRH sont ceux de la sécurité, des rémunérations, et de l'emploi, un recrutement sur recommandation, promotion par favoritisme, licenciements abusifs et augmentation ou réduction de salariés non justifiées sont les symptômes les plus fréquemment cités par les salariés.

**La reconnaissance :** Les attentes de reconnaissance sont aujourd'hui très fortes : être reconnu pour ce que l'on est et pour ce que l'on fait ; avoir toutes ses attentes de reconnaissance identifiées et prises en compte.<sup>23</sup>

Les attentes d'équité, d'employabilité, d'éthique et de reconnaissance exprimées par les salariés ne peuvent être satisfaites que par un partage effectif de la fonction entre la DRH et leurs responsables hiérarchiques. Les responsables hiérarchiques attendent de la DRH qu'elle garantisse ce partage et leur propre empowerment.<sup>24</sup>

### 1.5.2. Les attentes de l'encadrement

Pour les encadreurs le DRH doit garantir le partage de la fonction et l'empowerment des responsables hiérarchiques, d'une part, devenir partenaire d'affaires, d'autre part.

**La partage :** Permet une adaptation rapide et pertinente, la personnalisation réelle des décisions de GRH et la mobilisation des salariés, ce partage impose un important effet de sensibilisation et de formation de la hiérarchie, d'une part et une mise à disposition de pertinentes, d'autre part réussit la mobilisation l'adaptation, la personnalisation impose une nouvelle répartition des tâches, le responsable RH, pour sa part est invité à partager les préoccupations des opérationnels, à devenir partenaire d'affaires.

**Être partenaire d'affaires :** La fonction ressources humaines aide chacun des responsables opérationnels à atteindre ses objectifs de valeur. Il devient ainsi partenaire d'affaire, pour y parvenir il doit « comprendre le business », parle le même langage que les opérationnels.

---

<sup>23</sup> J. M. Peretti et al, « Tous reconnus », les éditions d'organisation, 2006.

<sup>24</sup> Empowerment : ce terme anglais est largement utilisé en français, il est parfois traduit par « délégation » « en pouvoir ment » « en puissance » « mise en pouvoir » voir J. M. Peretti, Dindonnais des ressources humaines, Vuibert, 5<sup>e</sup> édition, 2008.

### **1.5.3. Les attentes des partenaires sociaux**

Les représentants du personnel expriment des attentes très diverses selon leurs statuts et leurs propres engagements :<sup>25</sup>

#### **1.5.3.1. L'écoute**

Le DRH doit veiller à ce que les salariés et leurs représentants puissent s'exprimer et que leurs messages soient écoutés, observatoires soucieux veille sociale et audit du climat social contribuent à cette écoute.

#### **1.5.3.2. La conformité**

Le DRH doit garantir le respect des règles, conventionnelles et internes définissant les droits des salariés tout individuel que collectifs, il traite les réclamations et veille à limiter les risques.

#### **1.5.3.3. La dynamique sociale**

Les partenaires sociaux attendent aussi que le DRH soit portance d'un projet et offre des espaces de négociation permettant de faire évaluer l'organisation et d'assurer le développement des hommes. Les thèmes de la formation de l'emploi sont parmi les sujets sensibles débattus pour reconstruire le lien social.

### **1.5.4. Les attentes de la direction générale**

#### **1.5.4.1. La sécurité**

Le DRH doit identifier et réduire tous les risques liés à la participation des hommes à la vie de l'entreprise, le développement de l'audit social renoue à cette mission.

#### **1.5.4.2. La compétitivité**

Il peut être transposé au mode économique : la différence entre l'entreprise qui réussit et celle qui végète repose avant tout autre avantage compétitif, et sur la qualité de son manage des ressources humaines(MRH), et le MRH permet de mobiliser pleinement les ressources humaines.

---

<sup>25</sup> Empowerment : ce terme anglais est largement utilisé en français, il est parfois traduit par « délégation » « en pouvoir ment » « en puisse ment » « mise en pouvoir » voir J. M. Peretti, Dindonnais des ressources humaines, Vuibert ,5 édition, 2008.p35-36.

### 1.5.4.3. La création de valeur

La direction attendent une contribution de la DRH démontre en permanence sa valeur ajoutée. Elle réduire ses coûts de fonctionnement et bâtir un avantage compétitif.

## 2. Les activités de la fonction ressources humaines

La fonction ressources humaines à une activité à caractère multiple puisqu'elle englobe, le recrutement, la rémunération, la formation, la communication, la GPEC, les conditions de travail, évaluation de la performance la gestion des compétences.

### 2.1. Recrutement

Le recrutement est une situation d'évaluation de compétences humaines dans le respect de règles déontologiques.

#### 2.1.1. Définition du recrutement

Le recrutement est défini comme « *un ensemble d'activités par les qu'elle les gestionnaires informe à des personnes susceptibles de procéder les compétences requises qu'un poste est vacant (on susceptible de le devenir) dans leurs organisations, et incitent ces personnes à offrir leurs services c'est-à-dire à pose leur candidature* ». <sup>26</sup>

Donc le recrutement c'est une méthode on bien un processus que englobe un ensemble d'actions mises en œuvre par l'entreprise, correspond aux besoins d'un poste ces dernières peut être quantitatives (répond aux besoins de poste).

#### 2.1.2. Les objectifs du recrutement

- Assurer à l'entreprise des effectifs dont elle a et aura besoin, conformément à la planification des ressources humaines et l'analyse des postes ;
- Assurer le succès du processus de sélection en augmentant le nombre de candidat Qualifiés ;
- Sélectionner les candidats susceptibles d'occuper des emplois vacants au meilleur coût possible ;
- Réduire les risques de départ massif des candidats embauchés par l'organisation, dont le profil est incompatible avec les valeurs organisationnelles ;

---

<sup>26</sup> ISAFFOJ. R, « la GRH : un nouveau défi pour l'entreprise Zaroise », éd CADICEC : Kinshasa.p96.

- Augmenter l'efficacité organisationnelle à court et à long terme ;
- Contribuer à titre préventif à l'établissement de programmes spécifiques pour différents services de l'organisation.<sup>27</sup>

### 2.2. La rémunération

La rémunération est une somme de prix payé par l'employeur en contre partie du travail fourni par le travailleur.

#### 2.2.1. Définition de la rémunération

La rémunération globale est l'activité constituante à évaluer à contribution des employés à l'organisation afin de déterminer leurs rétributions monétaires et non monétaires, directe et indirecte, en accord avec l'existence et la capacité financière de l'organisation.<sup>28</sup> Elle se compose de deux types de rémunération :

- **La rémunération directe :** Elle comprend les paiements en espèce et en nature, les sommes gagnées par les salariés et les gains résultants d'autres systèmes de rémunération comme les régimes d'indication et d'intéressement. Elle englobe en toute la rémunération des heures supplémentaires dépassant le taux de salaire régulier. Tous ces paiements ont généralement un rapport direct avec le travail accompli ;
- La rémunération indirecte : Elle s'ajoute à la rémunération directe pour les salaires. Il s'agit d'autres paiements ou prestations dont bénéficient les salariés. Elle porte le nom d'avantages sociaux ou « d'éléments sociaux ». Pour l'employeur les éléments sociaux sont un ajout au coût de la main-d'œuvre. Ce sont des frais incontournables qui dépassent la rémunération directe des salariés.

#### 2.2.2. Les objectifs de la rémunération

L'importance de la rémunération est liée aux multiples buts qu'elle poursuit et qui sont résumés ainsi :

- Attirer et recruter des candidats compétents ;
- Conserver les employés et les motiver ;
- Démontrer de reconnaissances aux employés en leur versant une rétribution juste ;
- Respecter l'équité interne ;

---

<sup>27</sup>Shimon L. Tania Saba, Susan E .Randal S Schuler, la gestion des ressources humaines page188.

<sup>28</sup> LEITIA le Theillem : « l'essentiel de la GRH »,2eme édition, Paris, 2008, P4-8

- Être compétitif par rapport au marché ;
- Contrôler les coûts liés à la masse salariale.

### **2.3. L'évaluation du rendement**

C'est analyser la performance du personnel en misant sur le maintien de la satisfaction au travail tout en favorisant la progression professionnelle et personnelle.

#### **2.3.1. Définition de L'évaluation du rendement**

L'évaluation peut être définie comme étant : un système structuré et formel visant à mesurer, à évaluer et à influencer les caractéristiques, le comportement et résultats d'un employé occupant un poste donné.

C'est un processus qui consiste à évaluer et à documenter la qualité du travail d'un employé. Elle fait partie du système de gestion du rendement d'une entreprise. Habituellement, les employés et les gestionnaires procèdent à des vérifications tout au long de l'année.<sup>29</sup>

#### **2.3.2. Les objectifs de l'évaluation du rendement**

- Informer l'employé des attentes qu'on a face à lui au travail, des critères et des normes utilisées pour mesurer son rendement. Ce qui lui permettra de s'adapter aux objectifs de l'organisation, de se fixer de nouveaux défis, tout en ayant l'occasion d'exprimer clairement ses idées et ses aspirations ;
- Informer le superviseur de l'efficacité de sa gestion puisque c'est lui qui à la responsabilité de contrôler régulièrement le travail de ses employés. Ces renseignements servent aussi d'outil pour recommander des augmentations salariales, déterminer des besoins en formation et de planifier les carrières professionnelles des salariés. ;
- Les évaluations du rendement indiquent clairement comment un employé doit se comporter pour atteindre de façon efficace les objectifs de l'organisation et les moyens pour y parvenir.

---

<sup>29</sup><https://www.bdc.ca/fr/articles-outils/boite-outils-entrepreneur/gabarits-documents-guidesaffaires/glossaire/evaluation-de-rendement>.

### **2.4. La formation**

La formation répond aux aspirations des salariés, aux besoins de l'entreprise et à l'intérêt de l'Etat. Elle est perçue comme phénomène organisationnel, social et politique.

#### **2.4.1. Définition de La formation**

La formation peut se définir comme l'ensemble des actions susceptibles de mettre les individus et les groupes en état d'assurer avec compétences leur tâche actuelle ou celles qui leur seront confiées dans le futur pour la bonne marche de l'organisation. D'autres auteurs englobent dans leur définition des actions lois de l'éducation de base et loi de la formation professionnelle. En cours d'emploi n'entrant qu'adulte. Ainsi, la formation, englobe toutes les activités éducatives aux quelles pourrait s'adonner l'adulte, qu'il s'agisse d'études générale ou professionnelles, de recyclage ou de perfectionnement, de matière pertinentes à son travail comme à sa vie de citoyen.<sup>30</sup>

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.<sup>31</sup>

#### **2.4.2. L'objectif de la formation**

- Permettre à la direction de repérer les salariés les plus aptes pour une promotion ;
- Assurer l'adéquation entre les capacités et la connaissance des salariés ;
- Adapter les salariés à des tâches bien déterminées et au changement dans les emplois ;
- Maintenir un degré de capacité nécessaire au progrès de l'organisation ;
- Améliorer le statut des salariés par les promotions ;
- Favoriser l'efficacité de tous les nouveaux salariés une meilleure utilisation du matériel et des équipements et une rééducation des accidents et des départs ;
- Contribuer au meilleur comportement au travail et favoriser des attitudes positives qui permettent de réduire les coûts et les pertes de production ainsi qu'améliorer produits ;
- Accroître chez chaque salarié l'estime de soi ;

---

<sup>30</sup> SEKIOU LAKHDER, « LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES », Paris MONTREAL, 2<sup>ème</sup> éd, 2002, P114.

<sup>31</sup> MEIGNANT, « a managé la formation », est d'organisation, Paris, 1991, P101.

- S'adapter aux exigences de l'environnement toujours changeant ;
- Développer les capacités de jugement des formés ;
- Réaliser des projets étatiques afin de résoudre les problèmes.<sup>32</sup>

### **2.5. La communication**

#### **2.5.1. Définition de la communication**

La communication a différentes définitions, parmi ces définitions on vous propose celles-ci :

La science de la communication cherche à comprendre la production, le traitement et les efforts des symboles et des systèmes de signes par de théories analysables contenant des généralisations légitimes permettant d'expliquer les phénomènes associés à la production, au traitement et aux effets.<sup>33</sup>

La communication permet l'échange d'information entre les personnes (échange interpersonnel) mais aussi à travers notre société par le biais des acteurs de la communication, ainsi l'entreprise dispose de moyens et de technique lui permettant de véhiculer ces informations, elle adapte des stratégies de communication afin de pouvoir se développer.<sup>34</sup>

La communication et donc constitue d'un ensemble d'annonces, des signes et des informations qui sont utilisés pour l'entreprise pour aller vers sa cible afin d'atteindre ses objectifs. Elle s'adapte un mécanisme d'un processus normatif ou un message est véhiculé d'un émetteur vers un récepteur à travers une chaîne d'éléments appelés source canal, destination.

#### **2.5.2. Les objectifs de la communication**

Un système de communication doit donc s'articuler tout d'abord sur des objectifs politiques, relationnels, et culturels clairs, ils sont du ressort de la direction générale de l'entreprise et de la direction des ressources humaines.

---

<sup>32</sup> SEKION blondin, FABI la GRH, Pris Mon, (2e éd) 2002, P114.

<sup>33</sup> Judith Lazar, la science de la communication, édition Dahleb, Paris, 1993.P04

<sup>34</sup> Bumo. Joly. La communication Group de Boecks. a. édition de Boeck Université, Bruxelles, 2009.

Un politique de communication sert, nous dit à favoriser la compréhension la confrontation, la circulation et la cohésion, plus concrètement, les objectifs d'un système de communication vont servir à :<sup>35</sup>

- Diffuser auprès des personnels concernés les orientations, générales, les objectifs, les directives, les événements de la vie de l'entreprise et les résultats obtenus à tous les niveaux ;
- Développer l'écoute de personnels de manière à recueillir les données nécessaires, à l'appréciation du climat de travail et de la demande sociale ;
- Faciliter une dynamique des échanges entre les différents groupes et structures de l'entreprise ;
- Construire une identité collective (culture d'entreprise) capable de susciter des mouvements d'adhésion et de développer un sentiment d'appartenance.

### 2.6. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences s'est modifiée sous différentes formes de puis son apparition dans les années 60 jusqu'à sa mise en œuvre et sa conceptualisation dans les années 80. De même les axes sur lequel elle reposait, varient d'une période à une autre en fonction de l'environnement contextuel dans les entreprises, ainsi que les exigences qu'elle se trouvant obligée d'y ajuster.

#### 2.6.1. Définition de GPEC

Selon D- THIERRY: « *La gestion prévisionnelle d'emploi et de compétence (GPEC) est la conception, la mise en œuvre et le suivi de politique et des plans d'action cohérent : réduire de façon anticiper les écarts entre les besoins et les ressources humaines de l'entreprise (en terme d'effectifs et de compétences) en fonction de son plan stratégique (au moins d'objectifs à moyen terme bien identifiés) : impliquer le salarié dans le cadre d'un projet d'évolution professionnelle* ». <sup>36</sup>

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est un outil phare pour la réussite de l'entreprise. C'est une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, en fonction de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise. Mais pour bien poser

---

<sup>35</sup> Jean-Pierre CITEAU, « GRH, Principes généraux et cas pratiques », 2eme édition, ARMAND COLIN, Paris, 1994-1997, P122

<sup>36</sup> Weiss Dimitri, « les ressources humaines », Paris, édition d'organisation, 1982, P388

les choses et faire le bilan de votre entreprise, il est important de mettre en place quelques outils de gestion des ressources humaines nous citons, L'organigramme de l'entreprise, la fiche de poste, le Référentiel des compétences les entretiens (annuel d'évaluation, professionnels, individuels), formation...

### **2.6.2. Les objectifs de la GPEC**

Les établissements peuvent poursuivre des objectifs différents. Dès lors, il n'existe pas de mode d'entrée unique dans la démarche GPEC, mais un mode d'entrée arrêté en fonction du but poursuivi ; La GPEC peut être utilisée par les entreprises pour différentes raisons :<sup>37</sup>

- Elles peuvent souhaites déterminer les politiques globales de l'emploi qu'elles adopteront c'est-à-dire une gestion prévisionnelle des flux de personnel de l'entreprise (recrutement, départ, mobilité) par rapport à une structure d'emploi actuelle et prévisionnelle ;
- Elles peuvent souhaiter déterminer la politique d'emploi au niveau de chaque unité de l'entreprise ou de l'établissement selon le contexte local ;
- Elles peuvent également désire développer leur mobilité professionnelle à travers une gestion transversale (inter structure et inter environnement) ;
- Elles peuvent vouloir adapter les compétences par rapport au contenu de l'activité qui évolue ;
- Elles peuvent, enfin vouloir les compétences et l'organisation en fonction d'investissements projetés.

### **Conclusion**

Cette rapide analyse préalable de la définition du concept de SI montre que plusieurs perspectives sont à prendre en compte pour comprendre ce qu'est réellement un système d'information .Tout d'abord vision sans doute la plus immédiate , un système d'information est un système qui manipule et produit de l'information à partir des données ( un tableau de bord, un ordre de réparation ...), ensuite, c'est un système qui utilise des technologies de l'information au sein d'une architecture (des ordinateurs, des réseaux, des logiciels ) et, enfin, c'est un système qui supporte le processus et la structure d'une organisation ( liens étroits entre les processus de travail et système d'information ).

---

<sup>37</sup> Le GALL JEAN MARC, « la gestion des ressources humaines, 4ème éd, Paris, 1996, P67.

## **Chapitre 1            Les notions de base pour comprendre la notion du SIRH**

---

Ainsi, depuis le début du siècle, la fonction Personnel, très axée au départ sur les aspects administratifs ,a acquis une reconnaissance dans l'entreprise et s'est professionnalisée en évoluant vers une gestion des Ressources Humaines plus centrée sur le développement individuel et plus en lien avec la stratégie de l'entreprise .Toutefois ,cette évolution n'est pas uniforme et selon leur histoire propre et le contexte dans lequel elles évoluent, les entreprises intègrent aujourd'hui plusieurs facteurs liés aux transformations de l'environnement technologique, économique et social et l'un de ces facteurs est le SIRH qui fera l'objet de notre deuxième chapitre.

# *Chapitre 2*



*Les apports des TIC dans la GRH*



**Introduction**

La recherche d'une plus grande efficacité dans l'accomplissement des tâches oblige les entreprises à compter sur un nombre grandissant de logiciels de planification et de gestion des ressources humaines pour les seconder dans cette fonction stratégique. Dans ce contexte le SIRH apparaît comme fondamental face à la quantité d'informations RH qui doivent être maîtrisées au sein de l'entreprise.

Pour Jean –Marie Peretti (2015), le SIRH s'est aujourd'hui diffusé auprès de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, il offre une plateforme répondant aux besoins de nombreux utilisateurs aux attentes diverses<sup>1</sup>. Mettre en place un projet de SIRH permet d'optimiser les processus RH avec un rôle accru des responsables opérationnels. L'appropriation du SIRH par tous les acteurs est essentielle pour un management RH de Qualité.

Ainsi, nous ambitionnons dans le présent chapitre d'apporter des éclaircissements sur le SIRH. Dans cette optique, ce chapitre sera subdivisé en deux sections qui retracent tout d'abord, l'évolution du SIRH, ses définitions, son Positionnement dans les systèmes d'information (SI) de l'organisation et la Structure du SIRH. Enfin, nous allons présenter les deux aspects du SIRH.

**Section 1 : Les Technologies de l'information et de la communication****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.

**1.1. Définition des concepts (les TIC)**

Le concept TIC tend à être vague pour beaucoup de personnes, et cette imprécision est due à l'incompréhension de la technologie elle-même. Certains croient que la technologie

désigne seulement l'automobile, la télévision, le portable, l'ordinateur..., qui eux au contraire sont ses produits.

Ainsi, avant de définir les TIC en générale, nous allons définir ses composants :

### 1.1.1. 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* »<sup>1</sup>, 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* »<sup>2</sup>.

Baranson<sup>3</sup> (1975) classe les éléments de la technologie en trois catégories :

- 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.

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.

### 1.1.2. Information

Le concept d'information s'avère relativement complexe, et a été l'objet de nombreuses controverses. La notion d'information n'est pas la même d'une discipline à l'autre et suivant la perspective dans laquelle on se place, on accordera des propriétés très différentes à l'information.

Sur le plan étymologique, le terme information provient du latin *informare* qui signifie « *donner une forme, une structure, transmettre des connaissances, des renseignements* »<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Définition Larousse lien, disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961>

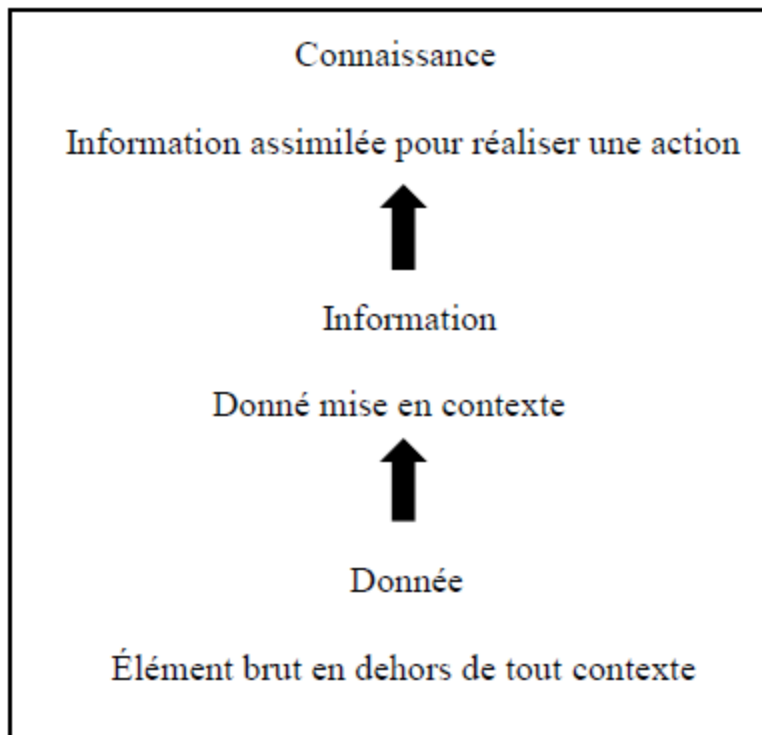
<sup>2</sup> Encyclopedia Britannica (Technology), Disponible sur : [www.britannica.com/topic/technology](http://www.britannica.com/topic/technology)

<sup>3</sup> Lien : [books.openedition.org](http://books.openedition.org)

Une autre définition cherche à faire la liaison entre l'information et la connaissance. Ainsi Jacques ARSAC affirme que « par rapport au monde de la connaissance ou des idées, l'information serait la forme qui porte la connaissance et donc le véhicule de la pensée »<sup>5</sup>.

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

**Figure 5 : Modèle hiérarchique de la connaissance**



**Source** : BALMISSE, (Giles) : « La recherche d'information en entreprise », Edition la voisier, Paris,2007, p.68.

Et d'après l'organisation OLATS : « *L'information est émission, réception, retransmission, de signaux groupés formels ou écrits, sonores, visuels ou audiovisuels, en vue de la diffusion et de la communication d'idées, de faits, de connaissances, d'analyses et de concepts dans tous les domaines, par un individu, par des groupes d'individus ou par un ou plusieurs organismes agissant ou rétroagissant ainsi sur leur environnement immédiat, proche ou lointain, et dont le but est de déclencher éventuellement des processus dialectiques*

<sup>4</sup> Le ROBERT, dictionnaire le robert, collection les usuels, Paris, juin 1995, p. 605.

<sup>5</sup> ARSAC, (Jacques) : Définition de l'information, les tablettes d'Ourouk, n° 2, 2003, p. 9.

*plus ou moins étendus alimentant l'échange, qui est une base naturelle et indispensable de l'animation de la vie sociale »<sup>6</sup>.*

### **1.1.3. Communication**

Si on a demandé à une personne de nous donner une définition du mot communication, il répondrait que c'est un transfert ou un échange d'information entre deux personnes ou plus (un groupe), en utilisant l'un des plus simples moyens qui est le langage (la parole), ou certains outils tel que l'écrit.

Le dictionnaire encyclopédique AUZOU définit la communication comme suit : « *fait d'être en relation avec quelqu'un, échange/action de transmettre quelque chose : la communication d'une information. Ce qui est transmis, message...Ensemble de moyens et des techniques médiatiques utilisés pour diffuser des messages au près d'un vaste public en vue d'informer... »<sup>7</sup>*

La communication est définie aussi ainsi : « *Elle est le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Quand la communication se produit, nous disons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication »<sup>8</sup>.*

Ainsi, ces trois concepts se sont rassemblés pour donner comme résultat un outil qui va révolutionner les modes de traitement, de transfert des informations et de la communication et devient par la suite une source importante et indispensable pour l'économie du savoir.

Au sein d'une entreprise elle est la manière dont l'information circule, elle s'effectue au travers d'un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire.

Il existe plusieurs modèles exposant le processus de la communication, le plus connu est celui de « LASSWELL » qui décrit ce processus à partir de 5 questions :

- Qui ?
- Dis quoi ?
- À qui ?
- Par quels canaux ?

---

<sup>6</sup> Définition d'information, disponible sur : <https://www.olats.org/schoffer/archives/definfo.htm>

<sup>7</sup> Dictionnaire encyclopédique AUZOU, Éditions AUZOU, Paris, 2012.

<sup>8</sup> Miller G.A, « langage et communication », Paris, 1973, p. 19.

- Avec quel effet ?

Ce modèle de communication peut être interprété de la manière suivante :

- L'émetteur : il émet le message, ce dernier va formuler le message et va également choisir le canal par lequel son message sera transmis.
- Le récepteur : il faut que ce dernier soit disposé à capter ou à recevoir le message.
- Le canal de transmission : c'est le moyen par lequel le message va être transmis, tel que les canaux matériels (téléphone, fax...) ou bien les canaux humains (message de bouche à oreille, rumeur...).
- Le feedback (retour de l'information) : lorsque le message atteint le récepteur, celui-ci reçoit en fonction de sa personnalité le message, cet impact du message l'incite à répondre à l'émetteur dont le récepteur devient à son tour un émetteur qui renvoie un message relié à celui qu'il vient de le recevoir.

En ce qui concerne la communication au sein de l'entreprise on peut distinguer deux types de communication :

- **La communication interne** : elle concerne l'entreprise en elle-même, elle peut être une communication horizontale, verticale...et cela avec la mise en disposition des moyens nécessaire.
- **La communication externe** : elle s'adresse à l'environnement externe de l'entreprise, elle concerne les clients, les fournisseurs, les associés...etc.

Après avoir vu les définitions de chaque terme, passons à la définition de la notion TIC.

TIC ( acronyme de Technologies de l'Information et de la Communication est transcrit de l'anglais Information and Communication Technologies, TCI ) est une expression, utilisé pour désigner le domaine de la télématique, c'est-à-dire les techniques de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes : textes, son, image, vidéo...etc.

En termes de définition, la notion des TIC est assez indéfini, c'est une notion qui ne s'est pas doté d'une définition clair et précise et cela au niveau internationale. On peut distinguer ses différentes définitions :

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) résultent de l'adoption du numérique comme mode unique de codage des données (textes, son, image) pour leur utilisation informatique. Elles peuvent être, à des fins de simplification, répertoriés en trois documents distincts :

- le hors réseau (off line) : il concerne les applications qui ne dépendent pas d'un réseau, tel est le cas du CD-ROM, ou l'hypertexte.
- le en réseau (on line) : il a pour domaine les applications qui utilisent un réseau téléphonique ou informatique de façon traditionnelle, sans recourir aux protocoles Internet, tel que visioconférence, mail, groupeware...etc.
- le réseau (on line=internet) : voisin du précédent, dont il reprend et élargie les fonctionnalités, sa différence fondamentale tient au fait que les applications utilisent les protocoles Internet (http et TCP /IP), ce qui leur permet d'échanger et de dialoguer avec tous les réseaux qui ont adopté ces mêmes standards.

Dans ce contexte, nous pourrions dire que les TIC désignent l'ensemble des outils et des moyens électroniques qui permettent d'utiliser, de transféré ou de partager des données et qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information.

### **1.2. 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 rapports<sup>9</sup>.

À partir des années 50, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes 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'information<sup>10</sup>.

Dès la fin des années 70 on assiste au développement successive 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.

### **1.3. Typologie des TIC**

Les TIC regroupent un ensemble de ressources techniques nécessaire à la mise en œuvre des services de l'information et de la communication pour produire, manipuler, convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver l'information et pour communiquer.

De plus en plus de nouveaux outils TIC sont intégrés au sein des entreprises pour une meilleure efficience, parmi ces outils on cite :

---

<sup>9</sup> LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, « Management de système d'information », 11<sup>ème</sup> édition, Pearson, Paris 2010, P234.

<sup>10</sup> KLEIN Tristan et RATIER Daniel, « L'impact des TIC sur les conditions de travail », centre d'analyse stratégique, France 2012, P18.

### 1.3.1. Les réseaux

- **Internet**

C'est un réseau international d'origine américaine constituant à ce jour le plus grand réseau du monde, qui est accessible aux professionnels comme aux particuliers. Ainsi, « *L'internet est fondé sur les technologies avancées de l'information, de l'informatique et des télécommunications. L'information est répartie sur des milliers d'ordinateurs, reliés entre eux grâce à un protocole unique (TCP/IP) qui permet de passer de l'un à l'autre de manière transparente, permettant ainsi, une facilité d'accès à l'ensemble des informations stockées. L'internet peut donc être défini comme un ensemble de réseaux IP interconnectés (noyau internet) ou comme un ensemble de réseaux connectés à ce noyau par au moins un type de service* »<sup>11</sup>. Et parmi ces composants on cite :

- **Le World Wide Web (WWW)** : « *WEB ou encore la toile qui rappelle l'image du maillage d'une toile d'araignée mondiale. C'est la grande bibliothèque de document du monde qui comprend des bases de données, des informations, des documents textuels...etc. Sa caractéristique principale est que chaque service contient des informations pour rediriger l'utilisateur d'une façon automatique et transparente vers d'autres serveurs pour faciliter l'exploration des autres ressources du web* »<sup>12</sup>.

- **Le courrier électronique** : « *La possibilité de rédiger, d'envoyer et de recevoir du courrier électronique a incroyablement augmenté. Nombreux sont ceux qui envoient des dizaines de messages par jour et qui considèrent le courrier électronique un de leur moyen principale de communication avec le monde extérieur, loin devant le téléphone ou le courrier postale* »<sup>13</sup>.

- **Le transfert des fichiers FTP (File Transport Protocol)** : c'est un protocole de communication destiné au partage de fichiers, ou bien « *Il permet de déposer des informations sur un ordinateur dit serveur FTP. Un autre ordinateur disant viendra chercher ces informations* »<sup>14</sup>.

- **Les réseaux sociaux** : mode d'interaction sociale qui facilite la création et l'échange d'information et des contenus entre des individus et entre individus et organisation. Désigne aussi des plateformes qui rendent ces interactions possibles (tel que : facebook, twitter...etc).

---

<sup>11</sup> SAADOUNE Melissa, avec le temps, 1ère édition, Edition d'organisation, p 103.

<sup>12</sup> BOULOUC pierre, « les NTIC : comment tirez profit ? », Paris, mars 2003, p 178.

<sup>13</sup> SAADOUNE Melissa, « TIC et management », édition Hermès, mars 2000, p 23.

<sup>14</sup> BOULOUC Pierre, « les NTIC : comment tirez profit ? », Paris, mars 2003, p178.

- **Extranet**

Le réseau extranet est un réseau mettant en relation l'entreprise et ses partenaires. « *L'extranet consiste à appliquer la technologie internet aux relations de l'entreprise avec ses principaux clients et fournisseurs. Une simple connexion internet suffit pour se connecter aux serveurs des entreprises partenaires. Une fois que le serveur identifie, il aura accès à l'ensemble des ressources mises à sa disposition par le partenaire, comme des services de messagerie e-mail, des pages d'information au format Web, des documents en téléchargement ou des forums* »<sup>15</sup>.

- **Intranet**

C'est un réseau informatique qui est développé au sein d'une entreprise ou d'un organisme et réservé aux collaborateurs de celle-ci, qui fonctionne avec les mêmes composantes qu'internet. Il permet aux employés d'un établissement d'accéder aux documents internes de l'entreprise. Ou bien « *l'intranet repose sur l'utilisation des protocoles et standards de l'internet pour les réseaux de l'entreprise. L'intranet a pour but de faciliter le pilotage de l'information au sein de l'entreprise en offrant aux individus et aux groupes la possibilité de produire et de communiquer facilement l'information, que ce soit au travers de listes de diffusion, de courrier électronique ou d'un serveur web. Utilisé une plateforme universelle d'accès à l'information. Le serveur intranet répond à un besoin primordial : élargir le périmètre d'activité de l'entreprise* »<sup>16</sup>.

### **1.3.2. Les logiciels**

- **Le groupware**

En français collecticiel, ou encore logiciel de groupe, est un type de logiciel qui permet à un groupe de personnes de partager des documents à distance pour favoriser le travail collaboratif. Ainsi, le groupware permet aux utilisateurs de mener un travail en commun à travers les réseaux tel que : agenda partagé, espace de documents partagés, outils d'échange d'information, conférence électronique...etc.

---

<sup>15</sup> ALOUI, « NTIC : outils, et application », 2003-2004, lien : [www.estusmba.ac.ma/Alaoui/cours%20internet/CNTICSUP](http://www.estusmba.ac.ma/Alaoui/cours%20internet/CNTICSUP), pdf, p 10

<sup>16</sup> SAADOUN Melissa, op cit, p 40.

- **Le workflow**

En français dit « flux de travaux » est la représentation sous forme de flux des opérations à réaliser pour accomplir l'ensemble des tâches ou activités regroupées en un même processus métier. Et selon la définition donnée par CIGREF (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises) : « *un workflow est un outil informatique dédié à la gestion des procédures. Cet outil définit, gère et exécute des procédures en exécutant des programmes dont l'ordre d'exécution est prédéfini dans une représentation informatique de la logique des procédures. Une procédure est un ensemble coordonné d'actions ou d'opérations qui sont reliées en série ou en parallèle, dans le but d'atteindre un objectif commun* »<sup>17</sup>.

- **Progiciel de gestion intégré (PGI)**

Connu sous le sigle de l'ERP de l'anglais : Entreprise Ressource Planning. C'est un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions comme la gestion des RH, la gestion comptable et financière...etc. il est basé sur la construction des applications informatiques de l'entreprise, sous forme de modules interdépendants. Ces modules partagent une base de données commune, permettant la communication de données entre les applications.

#### **1.4. 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'accélération.

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.

---

<sup>17</sup> BRIFAUT J.P, « Processus d'entreprise pour la gestion », Edition Lavoisier, Paris, 2004, p70.

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 internet.

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

### **1.5. Les inconvénients des TIC**

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

## **2. L'apport des TIC dans la FRH**

Les Technologies de l'Information et de la Commutation (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.<sup>18</sup>

### **2.1. L'accessibilité à l'information**

Les TIC transforment la plupart des entreprises en réseau. Les salariés travaillent dans une logique de coopération, les uns avec les autres via un réseau informatique. Ceci va avoir deux effectifs<sup>19</sup> :

- 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.
- 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

---

<sup>18</sup> Hanane BENMEDAKHENE, « Apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) a la gestion des ressources humaines », master MRH, université de Bejaia 2016. PP 63-65.

<sup>19</sup> Ibid. P 63.

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.

## **2.2. Décentraliser l'information**

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.<sup>20</sup>

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 sûreté interne avec un clic peut connaître le nombre de l'effectif qu'il gère.

Ce partage de la fonction entre les différents responsables à crée une approche transverse de la fonction qui permet d'accéder aux mêmes informations, de lancer des traitements, de produire des états 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.

## **2.3. Responsabilisation des salariés**

L'application des outils de Libre-service (LS) 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, État civil, RIB) à partie d'outils et de service accessible 24 heures sur 24 sur le NET (réseaux).

Exemple de ce qui précède, concernant le congé payé, le salarié fait sa demande sur le micro, le système va vérifier en temps réel ses droits et le bon respect des règles internes. Ensuite la demande est automatiquement acheminée sous forme électronique vers son responsable immédiat pour acceptation ou refus. Mais aussi pour le manager, qui peut avoir la possibilité de visualiser le planning des congés de son équipe. Ici, on touche à ce niveau un des avantages offerts par les SIRH intégrant les TIC, qui permettent des gains de productivité appréciables.

---

<sup>20</sup> Ibid. P 63.

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 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.

#### **2.4. Le nouveau rôle de la hiérarchie**

Avec l'utilisation des technologies de réseaux notamment (Internet, Extranet, Intranet : *messagerie*) les informations sont devenues accessibles par tous et en même temps, sans l'existence d'une tierce personne. Cela peut remettre en cause le pouvoir hiérarchique. Car les managers dont le pouvoir qu'ils ont ainsi les informations qu'ils détiennent vont être changées. Le manager 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.<sup>21</sup>

Un SIRH moderne peut remettre en cause tout le système de pouvoir au sein de l'entreprise. Un système RH cloisonné qui a longtemps perduré, peut disparaître devant les possibilités de transparences offertes par les nouvelles technologies (par exemple, le responsable de la formation qui doit élaborer le plan de formation de l'année à venir n'a plus besoin de solliciter chaque responsable hiérarchique pour récupérer les besoins de formation. Il accède directement à la partie des entretiens de progrès qui lui concernent).

Le manager doit développer ses capacités, 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. Tout le monde doit travailler dans un climat de coopération.

#### **2.5. L'apparition de la compétence collective**

Les salariés communiquent et partagent des informations sans contraintes de temps et de lieu grâce au TIC, même celles-ci sont partagées entre l'ensemble des fonctions de l'entreprise. C'est le passage d'une structure pyramidale à celle en réseau, où chacun est un acteur plus responsable et plus autonome. Chacun prend l'habitude de chercher l'information dont il a besoin.

---

<sup>21</sup> Hanane BENMEDAKHENE, Op Cit. P 65.

La compétence collective naît de l'interaction des individus les uns avec les autres et avec leur connaissance et savoirs différenciés, en focalisant sur un objectif commun.

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) et sur le style de management qui peut accélérer ou freiner cette émergence. L'existence de telle compétence collective favorise aussi la complémentarité et l'interdépendance. Dans les grandes entreprises le développement des compétences collectives est stratégique.

D'après SILVA F, « les Technologies de l'information et de la communication (TIC) favorisent le partage, la personnalisation, la réactivité, la mobilisation et l'anticipation »<sup>22</sup>.

La rapidité des évolutions dans le domaine social justifie une certaine automatisation de la gestion des ressources humaines. Les préoccupations des entreprises s'orientent vers une optimisation de la mobilité interne, la fidélisation des talents, l'e-Learning pour la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).<sup>23</sup>

Selon NAHON S et TASKIN, les impacts des TIC en matière de RH, sont les suivants<sup>24</sup> :

- Maximisation de l'efficacité administrative du service RH par l'automatisation de processus manuels répétitifs, ce qui permet aux professionnels de la GRH de se concentrer sur d'autres activités à plus valeur ajoutée pour l'organisation.
- Accès facilités aux données individuelles des employés, que ce soit par eux-mêmes, ou par leurs managers.
- Observation, en temps réel, de l'évolution de certains indicateurs clés (Turnover, absentéisme, temps de travail, Masse salariale, etc.).
- Intégration des processus RH dans le système d'information de l'organisation,
- Responsabilisation des employés et développement de l'utilisation des moyens de communication internes visant l'amélioration des relations entre employés et managers.

---

<sup>22</sup> François SILVA, « DEVENIR e-DRH, comment les NTIC font évoluer la fonction RH », 1ière éd : liaisons, Paris 2001. P 18.

<sup>23</sup> Bruno MENARD, « L'entreprise numérique », Édition Nuvispublishing, Paris 2010. P 76.

<sup>24</sup> Sébastien NAHON et Laurent TASKIN, « e-GRH: Enjeux et perspectives : informer, collaborer et impliquer », édition : Edi.pro, Liège - Belgique 2009. P 26.

- La diminution du nombre de niveaux hiérarchiques mais aussi la réduction du coût du travail.

Les solutions SIRH établissent un lien particulier entre l'employé et son entreprise : leviers de transparence, de reconnaissance et de développement, ils peuvent accompagner le déploiement d'une culture d'entreprise plus numérique.

## **2.6. L'impact des NTIC sur la performance de l'entreprise**

L'impact organisationnel peut être vu sous deux aspects:

### **2.6.1. Stratégique**

Les NTIC ont un effet sur la culture de l'entreprise, si elles réussissent à s'implanter avec les méthodes traditionnelles de travail, c'est que l'entreprise a bien déterminé l'impact des NTIC dans sa stratégie, comme l'a si bien souligné Michael Porter<sup>25</sup>, « Se donner une stratégie fait gagner en rapidité ».

« Si l'information est porteuse de sens pour les entreprises, c'est-à-dire de valeur à créer sur le marché, et si la maîtrise de son contenu et de sa diffusion comporte un caractère stratégique pour l'entreprise alors la mise en œuvre de systèmes d'information stratégique dans les organisations apparaît comme évidente »<sup>26</sup>.

### **2.6.2. Flexibilité**

M PORTER considère la flexibilité comme : « l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux »<sup>27</sup>.

Pour cette raison, les Technologies de l'Information aident à l'amélioration par une réduction des temps et des coûts de traitement de l'information et favorisent la transversalité de l'organisation et avec un redéploiement en réseau, ou « la circulation de l'information se fait sans contrainte hiérarchique avec une réduction de la consommation du papier et de sa manipulation qui peut atteindre 90 % des coûts »<sup>28</sup>.

---

<sup>25</sup> Michael PORTER, « Internet: La stratégie plus que jamais », L'Expansion Management Review, Juin 2001. P 36.

<sup>26</sup> Ahmed BOUNFOUR, « Le Management des Ressources Immatérielles, » éd : Dunod, Mars 1998. P 12.

<sup>27</sup> Robert REIX, « Les technologies de l'information, facteurs de flexibilité », revue française de Gestion, Mai 1999. P 3.

<sup>28</sup> Les ECHOS « Maîtriser l'architecture des Systèmes d'information », L'art du management de l'information. Octobre 1999. P 11.

## 2.7. Les principaux apports des TIC dans la fonction RH

Voilà les principales études de l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la Fonction Ressources Humaines (FRH) : les principaux apports des TIC dans la FRH d'après quelques auteurs :

D'après SILVA F : « La GRH est sans doute un des secteurs qui a connu et connaît encore aujourd'hui les plus grandes évolutions. L'automatisation des tâches administratives, le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, et particulièrement des réseaux (Inter/intra/extranet) mettent en cause l'organisation traditionnelle et les objectifs de cette fonction. Ces outils nés de la technologie informatique ont fait émerger un véritable concept de e-GRH qui induit des méthodes de travail différentes et recentre tes activités RH sur la dimension sociale, l'accompagnement de l'encadrement dans son travail d'animation, la personnalisation des services aux salariés... »<sup>29</sup>

SHRIVASTAVA S-S(2003), cité par LAVAL F et ABDALLAH T-D (2007)<sup>30</sup>, « l'impact des TIC sur la FRH est triple, il s'agit de l'impact opérationnel avec la mise en place du SIRH (bases de données, automatisation des activités administratives...), celui relationnel (transactionnel) avec le développement de l'e-RH, l'accent n'est plus mis sur l'administratif mais sur des outils RH supportant des activités spécialisées et des processus managériaux (recrutement, formation, évaluation, rémunération) et enfin le dernier impact est transformationnel. Ce s'agit de réorganiser la FRH en équipe virtuelle afin de lui confier un rôle et des activités plus stratégiques. »<sup>31</sup>

PERETTI J-M (2010). « Le DRH est aujourd'hui à l'affût de ce que les NTIC sans cesse renouvelées peuvent apporter à la fonction pour accroître sa performance au service des hommes et de l'organisation »<sup>32</sup>.

BENDIABDELLAH A et BENABOU D (2002), « Sous l'effet d'une véritable révolution technologique, l'entreprise est devenue, au cours de ces dernières années, une matrice de production et de transmission de l'information, sans commune mesure avec le passé, et ce tout au long de ses processus managériaux. Nous assistons, en effet, à des

<sup>29</sup> François SILVA, Op Cit. 2008. P 65.

<sup>30</sup> Fernaud LAVAL et T-D ABDALLAH., "L'e-RH : un processus de modernisation de la gestion des ressources humaines à la mairie de Paris", Éd : Management Prospective, Paris, 2007. P 30.

<sup>31</sup> Ibid. P32.

<sup>32</sup> Jean Marie PERETTI, «Tous DRH », ouvrage collectif, Éd : d'organisation, Paris, 2ième édition, 2010. P 59.

mutations qualitatives majeures, où les NTIC provoquent de véritables bouleversements dans les structures et processus de l'entreprise ainsi que sur la nature de son capital humain »<sup>33</sup>.

MATMATI M (2000)<sup>34</sup>. La fonction Ressources Humaines s'est appropriée, surtout dans les grandes entreprises, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans ses pratiques de GRH. L'introduction des NTIC dans l'entreprise modifie les situations individuelles et collectives de travail mais également les processus opérationnels sur lesquels s'articulent ces situations donnant lieu à l'apparition de nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines.

BLANCHOT F et WACHEUX F (2002)<sup>35</sup> : « Notre proposition est de passer par une évaluation de l'impact des TIC sur la maîtrise des finalités stratégiques de la GRH, en postulant que c'est cette maîtrise qui est source de création de valeur. On distingue sept finalités constitutives de la raison d'être de la GRH. Elles n'ont pas toutes le même statut (certaines renvoient à l'efficacité de la GRH, d'autres à son efficience, certaines ont le statut de contraintes externes et d'autres celui de contraintes internes), sont en situation d'interdépendance et leur articulation reflète assez bien les enjeux des gestionnaires de ressources humaines ».

KALIKA M (2006)<sup>36</sup> L'introduction des TIC dans les pratiques de gestion a bouleversé le quotidien des organisations. Par TIC, nous entendons l'ensemble des technologies utilisées dans le traitement et la transmission des informations et principalement l'informatique et l'Internet. Les Systèmes d'Information (SI) sont la parfaite illustration de ces mutations technologiques. Les professionnels de la fonction ressources humaines (FRH) sont eux aussi confrontés à la nécessité de structurer leur activité et ils recourent également aux TIC dans les pratiques qu'ils mettent en œuvre, certains auteurs parlent alors de e-RH.

Ces nouvelles opportunités managériales sont le produit de l'émergence récente de nombreuses applications des NTIC dans l'entreprise. Le Télétravail, le Groupware, l'Intranet,

---

<sup>33</sup> Abdeslam BENDIABDELLAH et Djilali BENABOU., « Impact des NTIC sur les structures et comportements de l'entreprise moderne, et comportements de l'entreprise moderne », Université de Tlemcen et Mascara, Algérie 2002. (Fichier PDF)

<sup>34</sup> Mohamad MATMATI, « Quels impacts des NTIC sur l'internationalisation des pratiques de GRH des firmes multinationales ? , des pratiques de GRH des firmes multinationales ? », Groupe ESC Grenoble, Grenoble, (4-2000).

<sup>35</sup> Fabien BLANCHOT et Frédéric WACHEUX., « TIC, Finalités de la GRH et création de valeur, e-GRH: révolution ou évolution ? », Éd : liaisons, Paris, 2002. P 95.

<sup>36</sup> Michel KALIKA., « E-RH: réalités managériales », Éditions Dunod, Paris, 2006. P36.

l'extranet, la Gestion Électronique des Documents (GED) sont les principales applications des TIC rencontrées dans l'entreprise.

## **Section 2 : SIRH, les contours de la notion**

La fonction ressources humaines (FRH) a subi des changements énormes ces dernières années. L'informatique a modifié le travail habituel au sein des Directions des Ressources Humaines. Celles-ci disposent aujourd'hui de systèmes informatisés de gestion du personnel leur permettant d'enregistrer, de stocker et de soumettre aux différentes procédures de traitement et le partage de toutes les informations utiles, pour mieux les utiliser dans les prises de décisions.

### **1. Généralités sur le SIRH**

Le système d'information ressources humaines est un moteur de développement de l'activité de l'entreprise, aussi elles ont introduit un changement organisationnel, et elles sont une véritable opportunité, abolissant distance et frontière, permettant ainsi de partager un même système d'information dans toutes les différentes tâches de l'entreprise.

#### **1.1. Histoire du SIRH**

L'historique du SIRH fait l'unanimité, nous remarquons que tous les autres appréhendent les différentes périodes d'évolutions du SIRH selon le même découpage temporel, par conséquent, nous retiendrons ici, uniquement la présentation de B. Just (2010), ainsi que le complètement de F.Silva (2008) qui observe l'évolution du SIRH au regard de l'évolution des TIC ET NTIC.

Selon B.Just, il est possible d'appréhender l'histoire du SIRH au travers de deux évolutions sont :

- 1) La première est l'évolution de la gestion des ressources humaines (GRH),
- 2) La deuxième est l'informatisation de la fonction ressources humaines (RH).

A ces deux évolutions, F.Silva (2008) a ajouté l'évolution des technologies de l'information et de la communication (Ticket NITC).<sup>37</sup> La fonction RH est alors perçue comme stratégique et pour réaliser ses missions, elle doit travailler avec les responsables opérationnels.

---

<sup>37</sup> Bernard JUST, **pas de DRH sans SIRH**, 3eme Edition, LIAISONS, France, 2012, P17.

B. Just nous propose de faire la parallèle avec l'évolution du SIRH :

- **L'âge de pierre : le progiciel de paie**

C'est en 1990 que l'on, puis dans les années de la mécanographie à l'ordinateur 1970-1980, les utilisateurs comprennent mieux l'informatique et commencent à émettre des demandes.

C'est à cette période qu'apparaissent les premières applications paramétrables, le package de paie (nous dirions, aujourd'hui, progiciel) est né.<sup>38</sup>

- **L'âge de bronze : le progiciel RH.**

Vers le milieu des années 1990, de nouvelles problématiques apparaissent avec la complexification de la paie. La paie doit être alimentée par d'autres systèmes périphériques, et les éditeurs diversifient leurs offres en les enrichissant de processus inédits. Des outils de requête font leur apparition, on entre dans l'ère de la culture informatique.

Dans les années 1990, la paie a fait des progrès importants, de même que la Gestion des Temps et des Activités (GTA). La gestion Administrative du personnel (GA ou QAP) constitue le moteur du SIRH. La formation est un module émergent.<sup>39</sup>

- **L'âge de fer : le SIRH.**

A partir de l'année 2000, on rencontre deux types d'architecture dans les entreprises : le progiciel unique ou la cohabitation de plusieurs progiciels dédiés, interfacés entre eux.

Ces deux architectures permettent, plus ou moins différemment, de gérer l'intégralité des processus RH.

Nous sommes désormais dans l'ère de la « e-RH » qui donne la main à de nouveaux acteurs.

Le SIRH vient d'acquiescer ses lettres de noblesse.

Dans les années 2000, de nouveaux facteurs (défis) viennent le monde des SIRH : la crainte du choc démographique (le papy-boom) et la reprise incertaine de l'activité, cette dernière pousse les DRH à se préoccuper de l'employabilité des salariés qui passe par une

---

<sup>38</sup> Bernard JUST, op-cit, P21.

<sup>39</sup> Ibid.P22.

meilleure connaissance des compétences, enfin, la difficulté recruter désigne la mobilité interne comme une priorité.

- **L'âge d'or, quel sera-t-il ?**

Tout semble avoir été exploré, dans le domaine des SIRH, cependant, il reste les progrès technologiques qui continueront à bouleverser la fonction.

Les nouveaux besoins sont désormais la communication entre les différents modules par un interfaçage de plus complexe, la réponse viendra peut-être de l'architecture orientée services : SOA (Services Oriented Architecture) qui consiste à découper les fonctionnalités d'une application ou systèmes, en services « métier » réutilisables dans d'autres applications ou systèmes.

Les nouveaux horizons pour les SIRH sont leur capacités à s'ouvrir à une multitude d'acteurs, alors que le SIRH était, à ses débuts, reconnaissable à la spécialisation de ses utilisateurs, le SIRH « ouvert » est en passe de devenir un système accessible tous.<sup>40</sup>

## **1.2. Définition du 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 paie* »<sup>41</sup>.

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* »<sup>42</sup>.

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,*

---

<sup>40</sup> Bernard JUST, Ibid., P23-24

<sup>41</sup> J-M PERETTI, « tous DRH », ouvrage collectif, Éditions d'organisations, Paris, 2ème édition, 2010.

<sup>42</sup>GILBERT. P, « l'informatisation de la GRH », Encyclopédie des RH, éditions Vuibert, Paris, 2006.

*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 »<sup>43</sup>.*

### 1.3. Caractéristiques du SIRH

Compte tenu de ce qui vient d'être dit sur le rôle du système d'information, son efficacité dépend de trois qualités : sa rapidité, sa fiabilité, la pertinence et la confidentialité des informations.

– **La rapidité** : le système d'information doit diffuser l'information rapidement car elle est une denrée très périssable. Les gestionnaires de données ont permis, via réseaux locaux et publics de mettre à disposition de tous les utilisateurs une masse d'informations mise à jour instantanément en une seule fois.

– **La fiabilité ou intégrité des informations** : c'est-à-dire conforme à la réalité, ou le plus proche possible. Attention aux rumeurs, aux « bruits ».

– **La pertinence** : le système d'information doit procurer à chaque agent toutes les informations dont il a besoin et uniquement celle-là.

– **Confidentialité** : quand cela être, tout pour éviter les fuites (mot de passe, clés d'accès...).

Un système d'information de gestion est une série de procédures et d'actions effectuées pour saisir des données brutes, les transformer en information utilisable et transmettre cette information aux utilisateurs sous une forme adaptée à leurs besoins. Le rôle du système d'information est de s'approprier l'ensemble des informations. De les traiter et de les cheminer au moment opportun à leur destinataire :

**1) Appropriation de l'information** : pour que chacun dans l'entreprise possède l'information adéquate au bon moment, le système d'information doit non seulement faire circuler les données, mais les mettre en forme, conformément aux besoins de chaque destinataire.<sup>44</sup>

**2) Le traitement de l'information** : dès lors qu'une information est prise en compte par le système d'information, le choix consistant à la conserver en l'état, à la saisir sur un support propre à l'organisation ou à la rejeter, constitue déjà un premier traitement.

<sup>43</sup> SILVA. F, « être e-DRH », éditions Liaisons, Paris, 2008.

<sup>44</sup> GILLET Michelle et GILLET Patrick, **SIRH Système d'information ressources humaines**, édition DUNOD, Paris, 2010, P27.

Il faut aussi agir sur l'information. On parle du traitement lorsqu'il s'agit :

- De procéder à des regroupements préalables aux calculs (échancier d'un client, élaboration d'un tableau d'amortissement, etc.)
- D'effectuer des calculs en vue de la production d'informations résultats ;
- De mettre à jour des données (modification ou suppression) ;
- De trier De mémoriser temporairement (donnée d'un exercice comptable) ou archiver.

**3) Diffusion de l'information :** la diffusion de l'information peut avoir pour objectif de donner un ordre ou des consignes ou encore compte d'un problème de production ; on parlera de diffusion verbale. L'objectif peut être de coordonner certaines actions entre différents services, on parlera de diffusion horizontale.

Aujourd'hui on peut trouver sur le marché des applications qui traitent de la gestion des temps et des activités, gestion de la formation et des recrutements, gestion des compétences.

Le SIRH permet aussi d'analyser d'améliorer la productivité et la qualité des services « ces applications, les plus souvent des progiciels, sont parfaitement adaptés aux décisions quotidiennes et routinières de l'administration du personnel qui ont des besoins et des résultats qui sont définis dont les règles sont fixées par la frime ou la loi ». <sup>45</sup>

Il permet aussi un contrôle hiérarchique par le recours à la sous-traitante et à l'intégration logistique.

## **2. L'apport du SIRH dans l'entreprise**

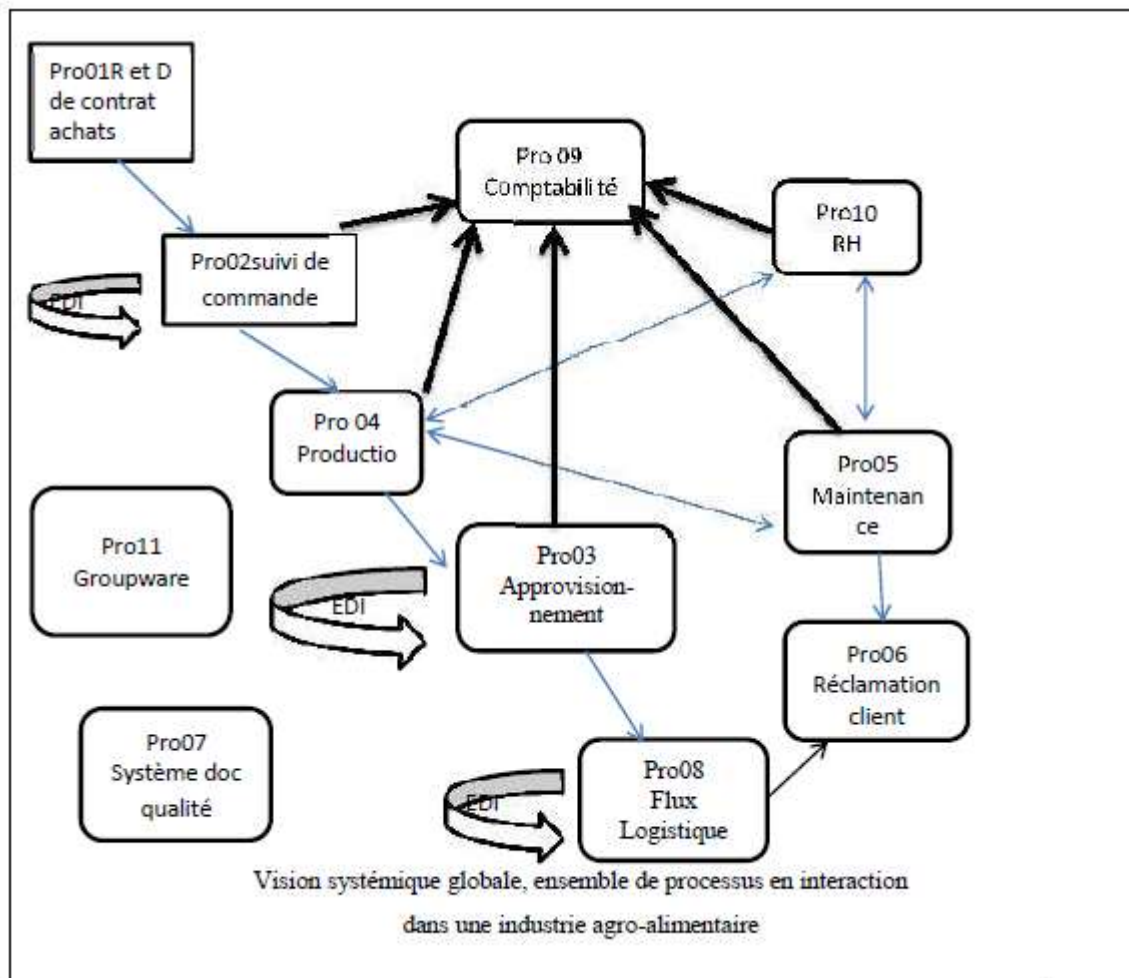
### **2.1. Positionnement du SIRH dans le système d'information de l'organisation**

Le schéma suivant permet de positionner le système d'information ressources humaines (SIRH) dans la vision systématique globale de l'organisation :

---

<sup>45</sup> P. Gilbert, Op.cit. P28.

Figure 6 : Positionnement de SIRH au sein de l'organisation



Source : Michelle Gillet, Patrick, système d'information des ressources humaines, Edition, DUONOD, 2010, P 42-43.

Deux remarques essentielles s'imposent :

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

Les processus opérationnels sont ceux qui ont pour but de créer la valeur ajoutée dans l'organisation. Ils représentent l'exercice du « métier » de l'organisation.

Les processus supports offrent aux processus opérationnels un cadre leur permettant de réaliser leur travail créateur de valeur ajoutée dans de bonnes conditions.

- Le SIRH n'est pas isolé, mais au contraire par sa position dans le système global, il doit être alimenté par des informations émanant d'autres processus à caractère opérationnel .il

s'agira notamment des ordres de fabrications, bons de travail ou relevés d'heures destinés en priorité au contrôle des coûts et de la gestion, mais pouvant alimenter également le suivi de l'annualisation du temps de travail et la paie, de son côté, le SIRH participe à l'alimentation du processus support comptabilité. En effet la comptabilisation des salaires devra être automatisée, afin de déverser les charges correspondant au salaire brut et aux charges patronales des salaires en comptabilité.

Résumons les interactions entre le SIRH et les autres processus.

Le schéma montre que tous les services opérationnels, qui gèrent du personnel, notamment les personnes payées sur la base des heures effectuées, vont établir des relevés des heures effectuées, cela permettra également la prise en compte des absences pour alimenter en données le SIRH.

Quant au SIRH, il est appelé à alimenter la comptabilité, essentiellement pour la comptabilisation de la paie, mais également pour la gestion des frais de déplacements, des frais de mission et des opérations liées à l'exécution du plan de formation.

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

## **2.2. Objectifs du SIRH au sein de l'organisation**

Le SIRH a pour objectif :

- La modernisation des systèmes de GRH actuel de la collectivité (plus d'homogénéité, plus de convivialité, meilleure intégration des évolutions).
- Une gestion déconcentrée et globale du personnel au quotidien.
- Un meilleur partage des informations et plus de transversalité.
- La facilitation du pilotage.
- Fournir des services sous forme d'information, de rapports, aux clients internes et externes et utilisateurs du système.
- Supporter les transactions et de maintenir le contrôle hiérarchique.

Le SIRH est au service de l'automatisation des procédures administratives. Il permet d'améliorer la production et qualité du service. On peut facilement calculer sa valeur ou son impact sur la performance des services RH. Ces applications, le plus souvent des progiciels

sont parfaitement adaptées aux décisions routinière courante de l'administration du personnel, qui ont des besoins et de résultat et dont les règles sont fixes par l'entreprise ou la loi.

Le SIRH améliore la qualité des décisions RH en augmentant la quantité d'information disponible notamment grâce à différentes simulations qu'il rend possible, de plus grâce à l'automatisation et la décentralisation des routines administratives, il libère du temps pour améliorer la gestion, développé les nouveaux rôles attendus de la GRH. Le SIRH est un instrument du pouvoir qui permet un contrôle hiérarchique par le recours à la sous-traitance et l'intégration logistique, cependant, automatisation et partage ne sont pas les seules manières de tirer avantage.

La majorité des informations administratives sont rassemblées pour l'usage des tiers comme le gouvernement, mais elle ne mobilise qu'une petite des informations RH de l'entreprise, l'information restant permet de faciliter ou de préparer les décisions stratégiques ou opérationnelles d'éviter les litiges et d'évaluer.

D'une part, le SIRH peut être doté d'applications d'aide à la décision, d'autre part il permet de concevoir et ré-agencer les processus RH en se focalisant sur la manière dont l'information est utilisée par les responsables RH. Le SIRH est utilisé pour améliorer l'efficacité et la productivité en nature du service RH.

### **2.3. Informatisation de la FRH**

La naissance du 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.

#### **2.4. Impact du SIRH sur l'organisation**

L'impact du SIRH au sein d'une organisation<sup>46</sup> :

- La modernisation et la réorganisation des systèmes de GRH actuel de l'entreprise (plus d'homogénéité, plus de convivialité, meilleure intégration des évolutions).
- Un meilleur partage des informations et plus de transversalité.
- Une gestion déconcentrée et globale du personnel au quotidien afin de faciliter le pilotage.
- Fournir des services sous forme d'information, de rapports, aux clients internes et externes et utilisateurs du système.
- Supporter les transactions et de maintenir le contrôle hiérarchique.
- Le SIRH est au service de l'automatisation des procédures administratives.
- Il permet d'améliorer la qualité du service.
- Le SIRH améliore la qualité des décisions RH en augmentant la quantité d'information disponible notamment grâce à différentes simulations qu'il rend possible (automatisation et la décentralisation).
- développé les nouveaux rôles attendus de la GRH.

On peut facilement déduire sa valeur ou son impact sur la performance des services RH. Ces applications, le plus souvent des progiciels qui sont parfaitement adaptées aux décisions de l'administration du personnel, qui ont des besoins et de résultat et dont les règles sont fixes par l'entreprise ou la loi.

---

<sup>46</sup> EXBRAYAT Gilles et all., « Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », MBA - MRH, Université Dauphine, Paris, (10-2010).P 28.

D'une part, le SIRH peut être doté d'applications d'aide à la décision, d'autre part il permet de concevoir et d'agencer les processus RH en se focalisant sur la manière dont l'information est utilisée par les responsables RH. Le SIRH est utilisé pour améliorer l'efficacité et la productivité en nature du service RH.

### Conclusion

Suite à toutes ces définitions du SIRH et la pluralité des explications des grands auteurs, nous pouvons dire que le SIRH forme le cœur de la fonction RH et que le SIRH permet de protéger les intérêts de la GRH dans leur globalité et leur environnement. S. Maire (2010) précise que « à ce titre, le SIRH doit garantir la transversalité inter-métiers. L'entre-deux processus porte un effet de levier et de progrès aussi important que les processus eux-mêmes ».

Nous remarquons que l'un des enjeux du SIRH est d'obtenir la meilleure solution technologique ou organisationnelle, pour concevoir un système d'information numérique pour la ressource humaine. Ce dernier permettrait aux acteurs notamment au DRH d'obtenir l'information circulante, de partager ses connaissances et accéder aux informations sources, celles-ci lui étant nécessaire pour comprendre, résoudre des problèmes, prendre des décisions adéquates pour la bonne gestion du capital humain de l'entreprise

# *Chapitre 3*

---

*Etude du SIRH ai niveau d'ONAAPH*  
*UPT-Duzou*

---

**Introduction**

Ce troisième chapitre sera consacré à l'étude empirique. Dans un premier temps, nous présenterons l'organisme d'accueil ainsi que leur SIRH **HR Access**. Ensuite, nous aborderons les résultats de l'enquête de terrain qui visait essentiellement à recueillir des informations auprès des cadres de l'entreprise, sur les compositions du SIRH.

Ces investigations devront également nous permettre de connaître l'état d'avancement dans l'utilisation des nouvelles technologies et l'étendue de l'implication de leur SIRH à travers de nombreuses fonctionnalités de la gestion des ressources humaines. Pour cela, nous avons réalisé un entretien, direct avec le responsable RH ainsi que le chef de projet SIRH au niveau du siège de l'entreprise ONAAPH, l'entretien a duré un peu plus d'une demi-journée. L'objectif ici est de répondre à l'hypothèse **(H1)**. Puis, enfin nous allons vérifier si réellement le SIRH répondait et était en adéquation avec les besoins des salariés de l'entreprise et constater sa facilité ou bien la difficulté d'utilisation. L'objectif ici est de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse **(H2)**.

**Section 1 : Présentation d'organisme d'accueil (ONAAPH)****1. Historique**

L'ONAAPH ou l'office national d'appareillages et d'accessoires pour personnes handicapées a été créé par décret N° 88-27 du 09 février 1988. C'est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) disposant de plusieurs unités de fabrication et antennes polyvalentes implantées à travers le territoire national.

L'ONAAPH est une entreprise spécialisée dans la production, le développement, la promotion et la distribution des produits aide appareillage et moyens techniques et aides sanitaires sur mesure et de série relative aux affections de l'appareil locomoteur auditive, pathologies telles que les incontinences unitaires, colostomies et autres.

**2. Missions**

A travers les objectifs qui lui sont assignés, l'Office est investi d'une mission publique, caractérisée par la nature des produits fabriqués et commercialisés touchant la population handicapée, tous types d'infirmités confondues (handicap moteur, infirmité motrice cérébrale, malentendant, mobilité réduite,.....). Ces produits assurent aux handicapés (personne à mobilité réduite) une aide leur permettant de conserver en

permanence un niveau optimal d'indépendance et d'activité, susceptible de leur faciliter leur insertion sociale. Soucieux de se rapprocher au mieux des populations qu'il sert, l'ONAAPH a adopté une politique de proximité à travers la création de centres de production et d'antennes de distribution et de proximité dans toutes les régions du pays y compris dans les zones reculées.

La majorité de ces unités de prestations et d'appui aux handicapés obéissent exclusivement à des considérations, de la mission du service publique.

L'ONAAPH qui assure de fait une mission de service public, sans pour autant bénéficier d'une contrepartie financière, a consenti d'importants investissements pour la réalisation de nouvelles infrastructures, la densification de son réseau de distribution et l'amélioration de la qualité de ses produits et de ses prestations.

L'ONAAPH est chargé pour l'essentiel :

- D'assurer la fabrication et la réalisation des appareillages, accessoires et aides techniques pour les personnes handicapées.
- De participer à l'élaboration des normes en matière d'appareillages, d'accessoires et d'aides techniques pour personnes handicapées et de veiller à l'application des normes arrêtées.
- De réaliser toute étude et recherche et de prendre toute mesure en vue de l'amélioration quantitative et qualitative de la production relevant de son objet.
- De développer des activités de fabrication et de montage, liées à son objet, notamment en encourageant et en organisant la fabrication et le montage à domicile, en priorité par des personnes handicapées
- D'assurer, conformément aux lois et règlements en vigueur, l'importation des produits liés à son objet.
- D'assurer la distribution des appareillages, accessoires et aides techniques pour personnes handicapées, dont la liste est jointe en annexe au présent décret.
- D'organiser et d'assurer la maintenance des produits.
- De concourir à la formation et au recyclage des personnels de l'office.

**3. Activités****A) Fabrication d'appareillages orthopédiques**

Tels que :

**1) Prothèses du membre inférieur**

- Prothèse de hanche.
- Prothèse fémorale.
- Prothèse griffi.
- Prothèse tibiale.
- Prothèse de pied.

**2) Prothèses du membre supérieur**

- Prothèse de l'épaule
- Prothèse de bras
- Prothèse d'avant bras
- Prothèse de main.
- Prothèse de myo-électronique

**Figure 7 : Prothèse myo-electrique-électrique.**



**3) Prothèse du membre inférieur**

- Orthèse cruro-pédieuse.
- Orthèse cruro-jambière.
- Orthèse jambo-pédieuse.

**Figure 8 : Orthèse cruro-pédieuse.****4) Orthèse du membre supérieur**

- Orthèse bras, avant bras et main
- Orthèse bras et avant bras.
- Orthèse avant bras et main.

**5) Attelle du membre inférieur**

- Attelle cruro-pédieuse.
- Attelle cruro-jambière.
- Attelle jambo-pédieuse.
- Attelle pédieuse

Figure 9 : Attelle cruro-pédieuse



### 6) Prothèse du tronc

- Corset de maintien
- Corset lyonnais.
- Corset milwaukee.
- Corset de boston.
- Corset de chenneau.
- Corset siège.

### 7) Podologie

- Chaussure orthopédiques.
- Semelles orthopédiques.

### 8) Ceinture et bandage

- Ceinture de soutien abdominal.
- Ceinture de soutien dorsal.
- Ceinture de grossesse.
- Ceinture pour hernie ombilicale.

- Bandage pour hernie inguinale
- Bandage pour hernie scrotale

**B) Fabrication d'aides techniques à la marche**

- Fauteuil roulants adulte, poussette IMC (infirmité motrice cérébrale)
- Les cannes et voiturettes à moteur.

**C) Montage et distribution des appareils auditifs**

- prothèse auditive numérique.
- Prothèse auditive analogique.
- Embout auriculaire.

**D) Aides et moyens sanitaires**

- Matelas anti-escarres.
- Coussin anti-escarres.
- Urinal anatomique.
- Poches pour stomisés.
- Chevillière.
- Genouillères.

Cette gamme très variée de produits prothétique et orthopédique destinée à supplée une déficience, corriger une déformation et remplacer un segment absent de l'appareil locomoteur obéit à des critères de prescription.

- l'état de santé de patient le poids de patient
- l'activité de patient
- l'environnement de patient
- en fin son degré d'acceptation

L'industrie orthopédique aujourd'hui nous offre une gamme très large de composants Mécaniques : organes ainsi que des matières premières plastiques de haute technologie de différents types de matériaux (titane, carbone, alliage léger, silicone, Kevlar). Le choix des composants et matériaux doivent obéir aux paramètres de prescription énumérés ci-dessus. Pour ces raisons, une politique de médicalisation de l'appareillage orthopédique est menée au sein de l'entreprise en présence de médecins de l'unité et le médecin contrôleur de la CNAS .

L'ONAAPH œuvre sans cesse pour le développement de l'appareillage orthopédique et d'accessoires pour personnes handicapées en Algérie.

Figure 10: L'organigramme de la direction de Tizi-Ouzou

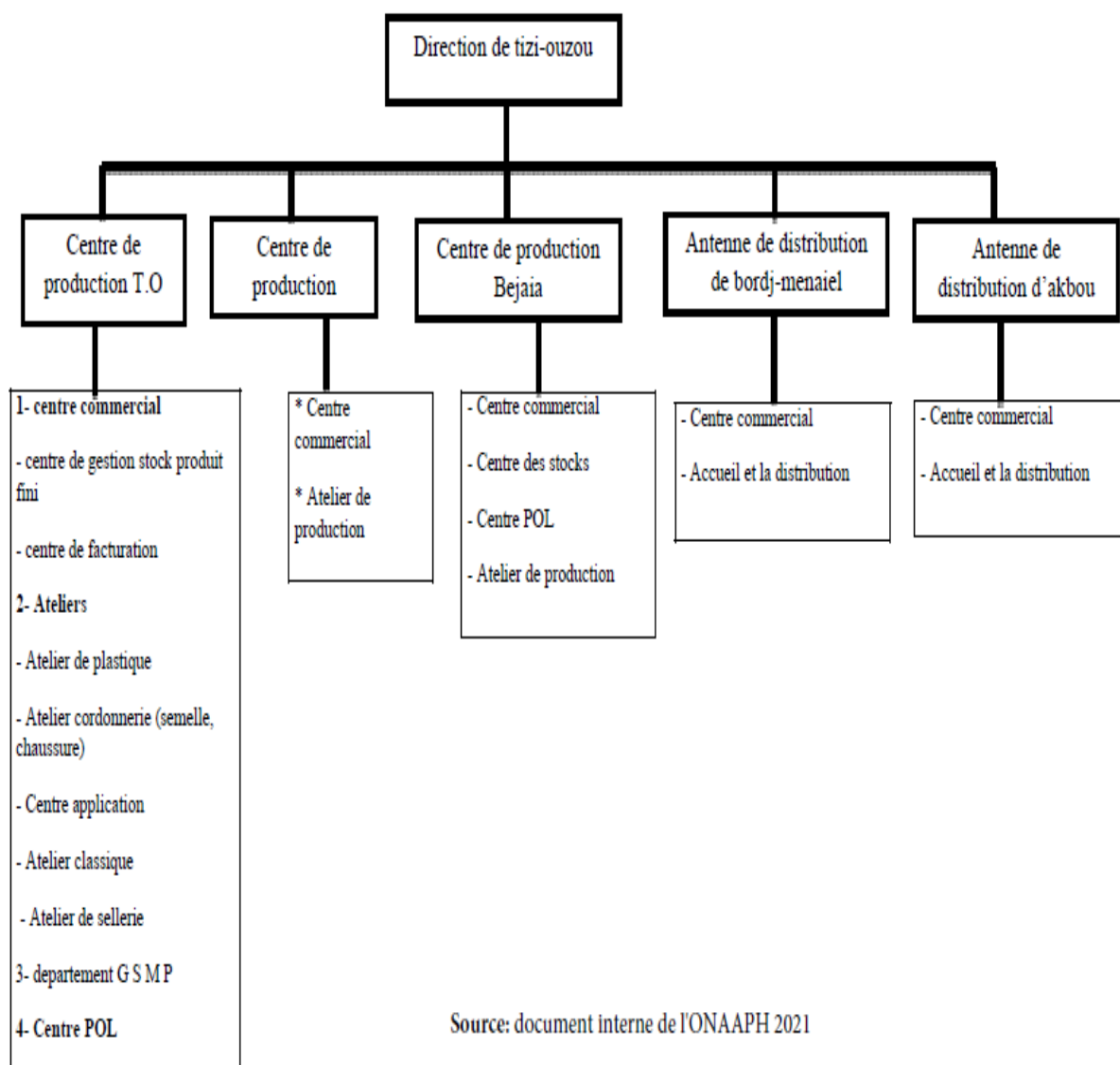
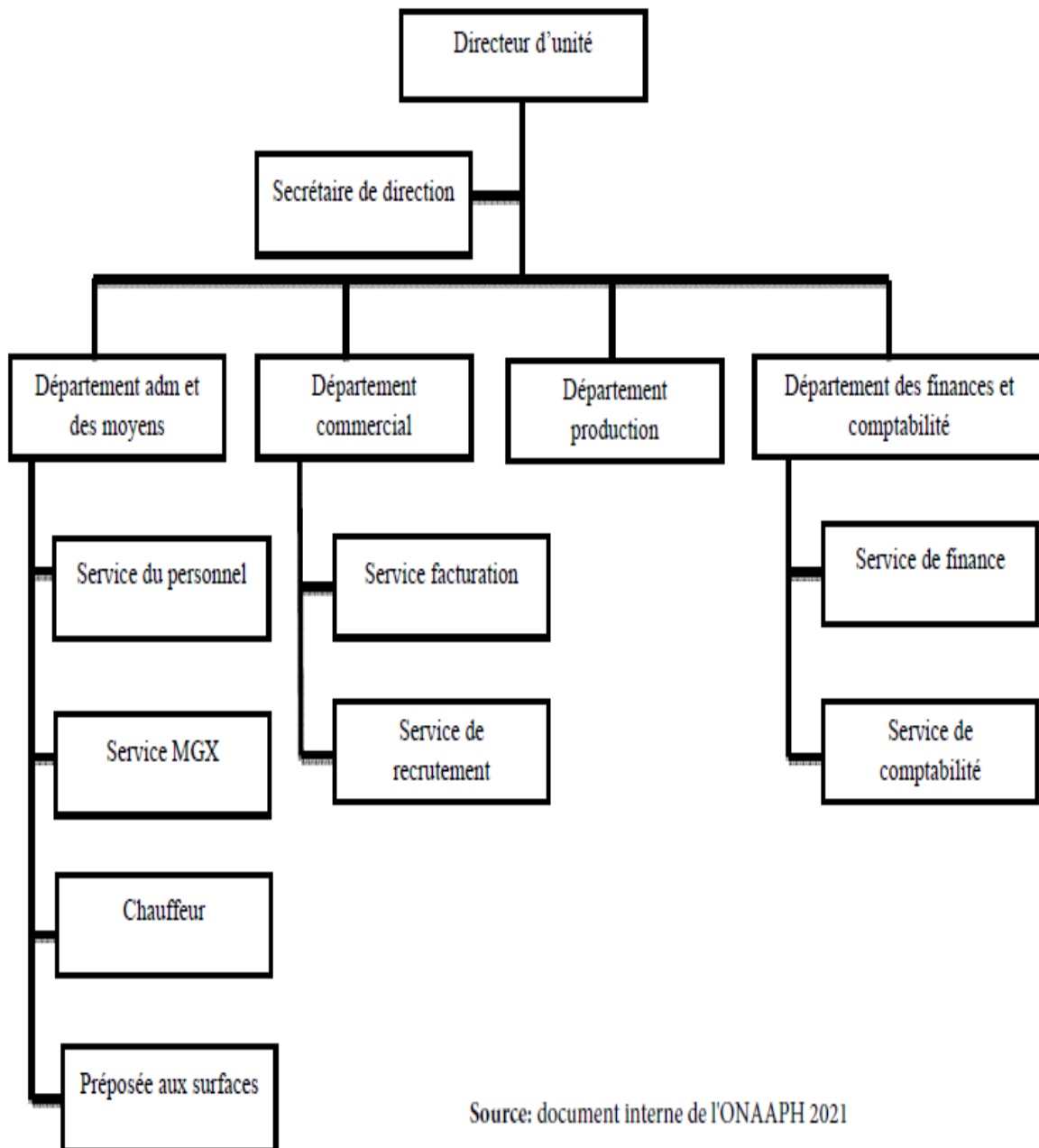


Figure 11 : L'organigramme du collectif administratif ONNAPH



Source: document interne de l'ONAAPH 2021

**Section 2 : Les résultats de l'enquête**

Pour la réalisation de ce mémoire de recherche, nous avons choisi la méthode qualitative, et méthode quantitative, l'aspect quantitatif du cas pratique et analyse les résultats obtenues dans l'enquête par un questionnaire distribuées pour les employées de l'entreprise sur un échantillon de **110** employées. Le choix de la méthode probabiliste l'échantillonnage stratifié.

Dans cette partie, nous allons établir les résultats et leur traitement afin d'expliquer et d'arriver à répondre à la problématique et les hypothèses du notre travail de recherche.

**1. Méthodologie suivie**

Afin de répondre à l'objet de notre travail, nous avons recouru à une enquête au niveau de l'entreprise ONNAPH avec des entretiens avec deux responsables et un sondage auprès d'un échantillon d'employés.

**1.1. Champs spatial**

L'enquête concerne exclusivement le cas ONNAPH de Tizi-Ouzou afin de juger de l'existence du SIRH et de sa pertinence.

**1.2. Champs temporel**

Le questionnaire a été réalisé durant le mois de septembre..

**1.3. Le choix de l'outil de collecte d'information**

Nous avons choisi d'élaborer une enquête munie d'entretiens individuels semi directs et d'un sondage avec questionnaire administré en face à face.

L'étude la plus importante est le sondage qui est de nature quantitative car le recours aux questions est le moyen le plus pertinent pour apporter des éléments de réponses précis, et chiffrés à la problématique posée.

**1.4. Le plan d'échantillonnage**

La population ciblée par l'entretien est les mangers de l'entreprise alors que l'enquête par questionnaire est adressée toutes les catégories d'employés de la dite entreprise.

**1.7. Le mode et la méthode d'administration des questionnaires**

Le mode d'administration des questionnaires s'est fait en face à face dans le but d'accompagner le répondant dans la compréhension des questions.

**1.8. Le taux d'administration et le taux de récupération**

Les taux d'administration et de récupération sont de 100 %.

**1.9. Les méthodes d'interprétations des résultats**

Le paramétrage, la saisie, et l'analyse des résultats se sont faits en utilisant le logiciel Excel et ses différents outils.

Nous représentons les résultats sous forme de :

- tableaux ;
- présentations graphiques en diagramme circulaire ;
- présentations en histogrammes.

**2. Résultats****Question N°1 : Les fonctionnalités du SIRH**

Le but de cette partie est de croiser ces fonctionnalités avec leur réel déploiement dans l'entreprise.

Cette enquête sur le déploiement du SIRH permet d'identifier les fonctionnalités les plus utilisées **déployées** en gestion des ressources humaines, mais également celles existantes, mais peu utilisées **partiellement déployée**, Où encore **non déployées**, et celles **en projet**. Atravers les fonctionnalités, déployées, il devient donc possible de cerner l'état d'avancement dans l'utilisation du SIRH au sein de la fonction RH de cette organisation, et analyser si les modules du SIRH sont utilisés afin de savoir réellement si la fonction RH pouvait sortir du labour administratif, et d'offrir plus de valeur ajoutée en étant dans une posture de service mais aussi en proposant plus d'analyse, d'aide à la décision et d'accompagnement au quotidien des salariés par les managers. Les résultats obtenues à travers un entretien, direct avec le responsable RH au niveau de l'ONNAPH de Tizi-Ouzou ainsi que le chef de projet SIRH.

Nous présentons dans le tableau suivant les données recueillies, auprès de responsable RH, chef de projet RH, expert RH concernant les fonctionnalités de leur système d'information des ressources humaines :

**Tableau 3 : Les fonctionnalités de leur système d'information des ressources humaines**

	Non déployée	partiellement déployée	déployée	en projet
Gestion administrative du personnel			✓	
Gestion de la paie			✓	
Gestion du recrutement			✓	
Gestion de la formation			✓	
Gestion des connaissances & compétence			✓	
Gestion des temps & des activités :	<b>x</b>			
Rémunération			✓	
Tableaux de bord RH			✓	
<b>Autre 1</b> : communication interne			✓	
<b>Autre 2</b> : organisation			✓	

Source : conçu à partir des données du tableau de questions dédiées pour les managers de l'entreprise

Comme nous pouvons le constater sur le tableau précédent, l'entreprise possède, les fonctionnalités opérationnels et décisionnels de la Fonction RH qui ressortent comme celles étant (**déployées**) par la fonction RH au sein de :

- Gestion administrative du personnel ;
- Gestion de la paie ;
- Recrutement. ;
- Formation ;
- Rémunération ;
- Tableaux de bord RH ;
- Gestion des connaissances et compétences ;

Tandis que d'autres fonctionnalités du SIRH sont non répandues (**Non déployée**) :

- *Gestion des temps & des activités*

A partir de l'observation de ces résultats, il est possible de constater que ne sont pas uniquement les fonctionnalités de base qui sont déployées au sein de l'entreprise.

Nous pouvons infirmer **H1** : Le SIRH est majoritairement composé des composantes de bases au sein d'une entreprise.

Nous pouvons conclure que la fonction RH au sein de la structure d'accueil n'est pas toujours dans un labeur administratif, la fonction RH consacre aussi beaucoup de temps aux enjeux stratégiques de la gestion du personnel dans l'organisation. Elle peut ainsi offrir plus de valeur ajoutée en étant dans une posture de service mais aussi en proposant plus d'analyse, d'aide à la décision et d'accompagnement au quotidien des salariés par les managers.

Puis, on est donc amené à se demander si réellement le SIRH mise en place répond aux besoins des employés où certaines variables influencent l'utilisation de ces derniers ; pour cela nous avons interrogé les salariés de l'entreprise par un questionnaire.

Les questions portaient sur des informations personnelles des employés sur leurs fonctions, leurs niveaux d'étude, leurs anciennetés au sein de l'entreprise, le sexe. Le but est d'avoir des informations sur les personnes interrogées et de savoir réellement est ce que le niveau d'étude peut influencer l'utilisation du SIRH.

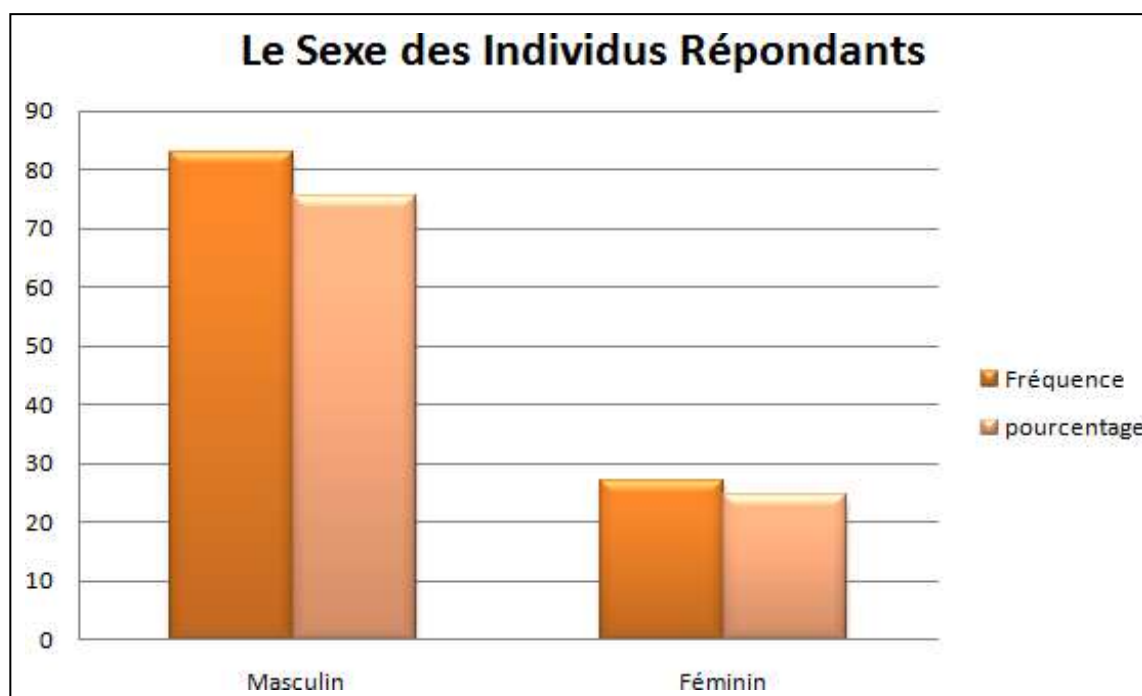
Les résultats obtenus sont ainsi :

Tableau 4 : Le Sexe des individus Répondants

Sexe	Total des répondants	Le pourcentage
Masculin	83	75,45 %
Féminin	27	24,54 %
<b>Total des répondants</b>	<b>110</b>	<b>100 %</b>

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Graph 1 : Le sexe des individus répondants



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

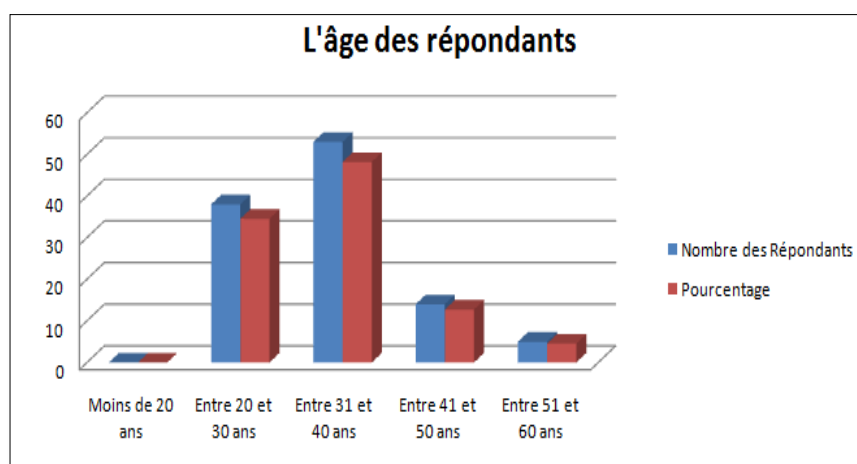
Le stage pratique au sein de l'ONAAPH nous a amené à choisir 110 travailleurs qui ont dont 75,45 % **Hommes** et 24,54 % **Femmes**.

Tableau 5 : Âge des individus Répondants

Âge	Âge des Répondantes	Le Pourcentage
Moins de 20 ans	0	0%
Entre 20 / 30 ans	38	34,54%
Entre 31 / 40 ans	53	48,18 %
Entre 41 / 50 ans	14	12,72 %
Entre 51 / 60	05	4,54 %
Plus de 60 ans	00	00 %
Total	<b>110</b>	<b>100 %</b>

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Graphe 2 : Age des individus répondants



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

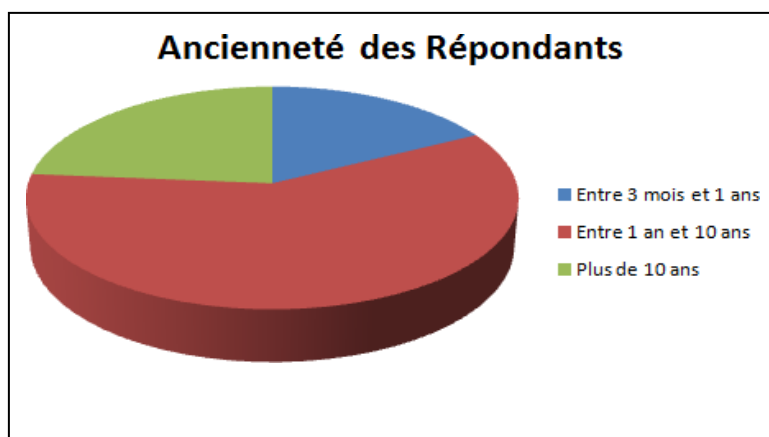
On remarque que la majorité des répondants soit de 48,18 % est d'une population médium Ayant entre 20 et 40 ans.

Tableau 6 : Ancienneté au sein de l'entreprise

Ancienneté	Ancienneté des Répondants	Le pourcentage
Entre 3 mois et 1 an	19	17,27 %
Entre 1 an et 10 ans	65	59,09 %
Plus de 10 ans	26	23,63 %
Total	110	100%

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Graphe 4 : Ancienneté au sein de l'entreprise



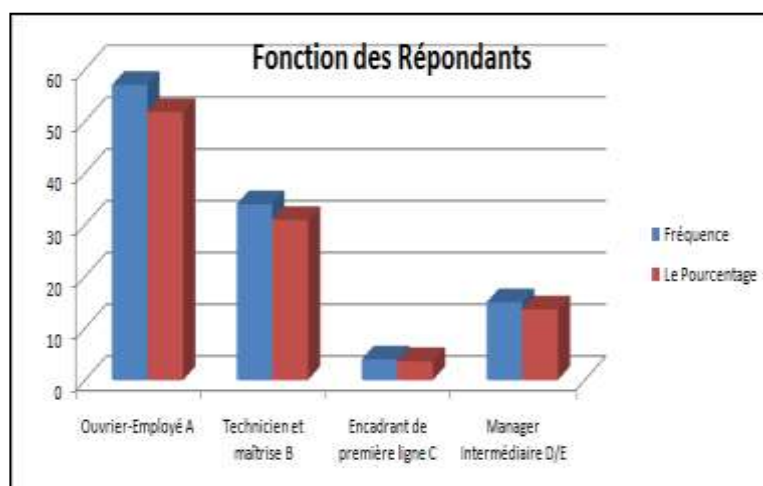
Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Tableau 7 : Fonctions des répondants

Fonctions	Fréquence	%
Ouvrier-Employé A	57	51,81 %
Technicien et maîtrise B	34	30,90 %
Encadrant de première ligne C	04	3,63%
Manager Intermédiaire D/E	15	13,63 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Graph 5 : Fonction des répondants



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

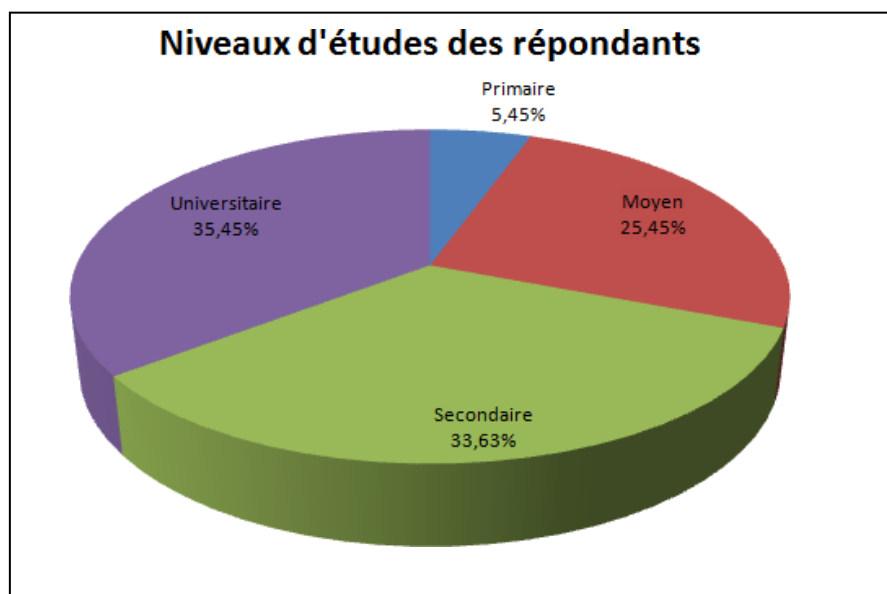
**Commentaire :** une grande partie des répondants sont des ouvriers –employés, viennent ensuite les techniciens de maîtrise, les managers et enfin les encadrant de première ligne

Tableau 8 : Niveaux d'étude des répondants

Niveaux d'étude	Fréquence	%
Primaire	06	5,45 %
Moyen	28	25,45 %
Secondaire	37	33,63%
Universitaire	39	35,45%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Graph 6 : Le niveau des études des répondants



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

**Commentaire**

La majorité des répondants ont un niveau d'études universitaire, ensuite viennent ceux qui ont un niveau d'études secondaire et moyen et enfin ceux qui ont un niveau d'études primaire.

✓ Question N° 1

Est-ce que vous disposez d'un système d'information des ressources humaines (logiciels RH) ? Si Oui, Quel(s) logiciel(s) utilisez-vous ?

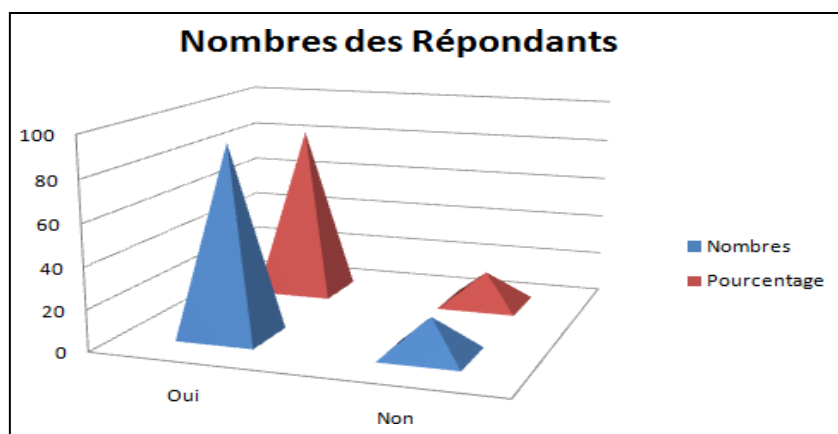
Ici, le but est de savoir si les répondants étaient au courant de l'existence du SIRH

Tableau 9 : Nombres des répondants sur question 1

	Nombre	Pourcentage
Oui	92	83,63%
Non	18	16,36%
Total	110	100%

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Graphe 7 : Nombres des individus répondants sur question 1



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

La majorité des répondants connaissent l'existence du SIRH ; le nom de l'application qu'ils utilisent ainsi que son rôle, et comment fonctionne –elle à travers la définition des différentes fonctionnalités.

Toutefois, certaines nouvelles recrues ne sont pas mises au courant de son existence..

✓ Question N° 2 :

**Pensez-vous que le système d'information ressources humaines établi répond à vos besoins ? Quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?**

Ici le but est de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse H2 : Le SIRH est en adéquation avec les besoins des employées d'entreprise.

**Tableau 10 : Nombres des répondants sur question 2**

	Nombres	Pourcentages
D'accord	74	67,27%
pas d'accord	03	2,72%
Assez d'accord	05	4,54%
Je n'utilise pas	28	25,45%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

**Graphe 8 : Le nombre des répondants sur question 2**



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

Sur cette question, la majorité des répondants soit 63% sont d'accord pour dire que le système d'information ressource humaines répond à leurs besoins, cela veut dire plus de la moitié des employées exploite les bénéfices du SIRH sans aucune difficulté dans l'utilisation.

Pour les managers, le SIRH leur a permis un gain du temps , un meilleur suivi et évaluation des employés par la fixation des objectifs chaque fin d'années , le contrôle et le planning des absences, une meilleure maîtrise des demandes de formation par le responsable hiérarchique.

Pour les salariées, le SIRH leur facilite la demande de congés, d'absence, leur permet de consulter les poste ouvertes, d'effectuer une demande de badge .Par ailleurs, les salariées peuvent valider ou annuler le % de l'évaluation fixé par le responsable hiérarchique, cela leur permet de donner leurs points de vue mais surtout de défendre leur travail

Pour la DRH, le SIRH est en mesure de donner des indications sur les anomalies de service. Tandis que 21% des employés n'utilisent pas le SIRH, soit par ce que il s'agit d'une nouvelle embauche, du niveau d'étude qui est bas ou encore pour la majorité c'est une question de temps surtout pour les personnes qui travaillent sur le terrain du fait qu'ils ne peuvent pas quitter leurs lieux de travail.

Sur cette question la majorité des répondants sont d'accord que le SIRH est en adéquation avec leurs besoins, nous pouvons confirmer l'hypothèse **H2** : Le SIRH est en adéquation avec les besoins des employés d'entreprise. ?

Sur ces réponses, on déduit que l'entreprise partage la fonction RH entre les managers et les salariés afin de les mobiliser et d'en tirer le meilleur. Ils profitent des briques logicielles permettant d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer un suivi.

**Conclusion**

Notre cas pratique s'est enrichi par des résultats qualitatifs et quantitatifs, les résultats qualitatifs représentent les résultats suite à l'entretien avec le responsable RH et le chef de projet RH ; les résultats quantitatifs représentent les données de l'enquête réalisée sur un échantillon de 110 employés de l'ONAAPH.

L'étude qualitative, a donné des résultats intéressants. L'entretien en face à face avec le RRH et le chef de projet RH nous a permis de répondre aux questions que nous avons préparées dans le cadre du guide d'entretien.

Ce guide est muni d'un questionnaire composé de questions fermées et montre que la majorité des fonctions RH soit de cœur de métier sont bien exploitées, et fonctionnelles, l'entreprise est dans un état de déploiement avancé, elle n'est plus dans une logique seulement administrative mais elle est insérée dans une dynamique positive et évolutive puisqu'elle tente d'être à la hauteur des nouveaux enjeux de la fonction RH qui sont le développement RH, la gestion des talents ...

Il confirme aussi que le système d'information est source de motivation pour les salariés, à travers le suivi de la performance de chaque salarié et le développement des compétences grâce à l'évaluation annuelle et la fixation des objectifs chaque périodique et annuel.

Après l'étude qualitative, l'étude quantitative a également donné des résultats probants obtenus à partir du questionnaire administré aux employées. Ils ont confirmé que le système d'information est en adéquation parfaite avec leurs besoins, et qu'ils l'utilisaient sans aucune difficulté en tirant profit de ses atouts et ses avantages en matière de gestion de temps, d'optimisation des déplacements,...

Nous pouvons avancer que le système d'information des ressources humaines est en cohésion avec les exigences du secteur d'activité à savoir la distribution à dominante alimentaire , le type de société ,et la taille de l'entreprise.

Nous constatons que la taille de l'entreprise a un impact sur l'état d'avancement du déploiement des systèmes d'informations des ressources humaines établi ,c'est une logique des choses car la taille représente le nombre d'effectif, la responsabilité et la gérance. Si la taille est plus grande tel est le cas pour l'entreprise ONAAPH , la responsabilité est plus lourde , l'effectif plus important et le volume d'informations à recueillir et à gérer et

exploiter est plus important ,la mise en place du SIRH y est donc capitale pour pouvoir mener à bien la mission spécifique de Gestion des ressources humaines mais également sa mission plus globale au service de la stratégie et de la performance de l'entreprise.

Au final, les résultats de l'étude empirique ont montré que le système d'information établi au sein de ONAAPH est satisfaisant et il concourt à la réalisation des objectifs de cette entreprise en favorisant l'optimisation des processus et fonctionnalités aussi bien administratives que stratégiques.



# *Conclusion Générale*



Au terme de cette recherche, il est maintenant temps de revenir brièvement sur nos questions de recherche et de nous prononcer sur le sort de nos hypothèses de recherche.

Notre **première hypothèse de recherche (H1)** était que «Le SIRH est majoritairement constitué des composantes de bases au sein d'une entreprise. ». Au vu de tout ce qui précède, cela ne fait aucun doute à nos yeux que le SIRH n'est pas toujours intégré et utilisé dans une logique seulement administrative et ce même dans une entreprise algérienne, ce qui infirme notre hypothèse **(H1)**. En effet, nos résultats ont démontré que l'entreprise peut, dans une vision stratégique, engager la fonction RH à consacrer plus de temps aux enjeux stratégiques de la gestion des ressources humaines.

Notre seconde **hypothèse de recherche (H2)** était que «Le SIRH est en adéquation avec les besoins des employés de l'entreprise? ». Nous avons pu confirmer cette hypothèse du moins pour le cas étudié puisque les résultats de notre enquête, confirme que le SIRH répond aux besoins des employés.

Par ailleurs, nous avons pu démontrer que l'introduction d'un SIRH dans l'entreprise est d'une grande importance pour la fonction RH, il permet donc à la fonction de gagner en efficacité et l'arme mieux pour faire face aux défis de toute entreprise moderne. En se libérant d'une part significative du labeur administratif, la fonction RH peut consacrer plus de temps aux enjeux stratégiques de la gestion du personnel dans l'organisation et optimiser ainsi son fonctionnement.

Ce traitement automatique de l'information RH permet aujourd'hui une dématérialisation complète des activités de gestion RH., elle peut ainsi offrir plus de valeur ajoutée en étant dans une posture de service mais aussi en proposant plus d'analyse, d'aide à la décision et d'accompagnement au quotidien des salariés par les managers .

Le système d'information des ressources humaines présente de tels enjeux que son approche mérite d'être profondément renouvelée. Certaines de ses évolutions sont très largement mises en œuvre, d'autres en revanche ne sont pas encore intégrées dans la pratique de beaucoup d'entreprises. Celles-ci continueront à faire face à une série de problématiques rattachées à l'évolution des cycles économiques, recherchant la croissance interne sur des marchés en développement avec , en permanence ,la maîtrise des coûts comme règle de gestion.

Pour cela, il faudra des organisations encore plus flexibles, se décentralisant tout en renforçant la coordination et s'engageant sur le long terme tout en se ménageant une grande marge de manœuvre à court terme. L'entreprise doit néanmoins se doter de moyens destinés à développer la motivation et l'implication de ses collaborateurs.

En effet, de nouvelles tendances comme l'e-RH, des fonctions self-service disponibles sur les smartphones et les tablettes des employés et des managers, le big data, l'e-recrutement, le blog RH, la vidéo, les réseaux sociaux ...correspondent à cette nouvelle démarche .Cela appelle une nouvelle approche managériale.

Il ne sert cependant à rien de dire que le modèle managérial traditionnel est obsolète mais il génère des insuffisances et des insatisfactions, au niveau de l'entreprise et des salariées. Ce qui importe le plus c'est de concevoir et de mettre en place les innovations qui nous permettront de l'adapter et de le renouveler.

L'un des signes les plus marquants de l'équilibre du modèle managérial traditionnel est celui de l'engagement de l'entreprise vis –à –vis de ses collaborateurs .Or, c'est cet engagement de l'entreprise qui entraîne en même temps la mobilisation des salariés, sans implication, et non résistance à toute changement organisationnel.

Enfin, la bonne maîtrise d'un système d'information des ressources humaines est le fait de créer un système qui satisfera les dirigeants en même temps que les employés de l'entreprise afin de trouver un équilibre interne et externe, et répondre aux objectifs fixés pour le développement des compétences des travailleurs et ainsi celle de la performance de l'entreprise car il est de coutume de dire que « la richesse c'est l'Homme ».

C'est tous ces aspects que nous avons voulu démontrer au travers de notre travail puisque nous avons mis en évidence les fondements du SIRH au travers des notions de bases nécessaire telles que le système d'information, l'information, la fonction et la gestion des ressources humaines.

Nous avons également décrit le concept de système d'information des ressources humaines sous ses divers aspects : évolution, définition, avantage, inconvénients, et ses fonctionnalités.

Nous avons obtenu, au final, des résultats sur l'état d'avancement de **l'ONAAPH de Tizi-Ouzou** dans l'utilisation des nouvelles technologies et particulièrement l'étendue de leur SIRH à travers de nombreuses fonctionnalités dans la gestion des ressources humaines.

Cette étude a permis de faire ressortir des résultats satisfaisants dans l'ensemble pour l'entreprise interrogée mais qui pourrait encore être améliorés par l'intégration des nouvelles tendances citées plus haut. Notre système d'information des ressources humaine.



# *Bibliographie*



### Ouvrages

1. Ahmed BOUNFOUR, « Le Management des Ressources Immatérielles, » éd : Dunod, Mars 1998. P 12.
2. ARSAC, (Jacques) : Définition de l'information, les tablettes d'Ourouk, n° 2, 2003
3. BENCHEMAM.F GALINDO.G, « MEMENTOS LMD- GESTION DES RESSOURCES HUMAINES », Edition:5, Editeur: Gualino, 2015
4. Bernard JUST, pas de DRH sans SIRH, 3eme Edition, LIAISONS, France, 2012
5. BOULOUC Pierre, « les NTIC : comment tirez profit ? », Paris, mars 2003
6. BRIFAUT J.P, « Processus d'entreprise pour la gestion », Edition Lavoisier, Paris, 2004
7. Bruno MENARD, « L'entreprise numérique », Édition Nuvispublishing, Paris 2010.
8. Dictionnaire encyclopédique AUZOU, Éditions AUZOU, Paris, 2012.
9. ELINE .N, « Gestion des ressources humaines », Editeur : Dunod, 2014
10. EXBRAYAT Gilles et all., « Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », MBA - MRH, Université Dauphine, Paris, (10-2010).
11. Fabien BLANCHOT et Frédéric WACHEUX., « TIC, Finalités de la GRH et création de valeur, e-GRH: révolution ou évolution ? », Éd : liaisons, Paris, 2002.
12. Fernaud LAVAL et T-D ABDALLAH., "L'e-RH : un processus de modernisation de la gestion des ressources humaines à la mairie de Paris", Éd : Management Prospective, Paris, 2007.
13. FERRARY.M, « Management des ressources humaines : Marché du travail et acteurs stratégiques », Editeur : Dunod, 2014.
14. François SILVA, « DEVENIR e-DRH, comment les NTIC font évoluer la fonction RH », 1ière éd : liaisons, Paris 2001.
15. GAVAND.A, « Le recrutement Enjeux, outils, meilleures pratiques et nouveaux standards », Edition : 1, Editeur : Eyrolles, 2013.
16. GILBERT. P, « l'informatisation de la GRH », Encyclopédie des RH, éditions Vuibert, Paris, 2006.
17. GILLET Michelle et GILLET Patrick, SIRH Système d'information ressources humaines, édition DUNOD, paris, 2010
18. IACONO.G, « GESTION des Ressources Humaines :Cinq défis pour l'avenir », Edition :2,Editeur : Gualino, 2008

19. IACONO.G, « GESTION des Ressources Humaines :Cinq défis pour l'avenir », Edition :2,Editeur : Gualino, 2008
20. ISAFFO.J.R, CADICEC.K, « La gestion des ressources humaines :un nouveau défi pour l'entreprise zairoise ».
21. Jean Marie PERETTI, «Tous DRH », ouvrage collectif, Éd : d'organisation, Paris, 2ième édition, 2010.
22. Jean Marie Peretti, Fonction personnelle et Management des RH, édition Vuibert, France 1990.
23. J-M PERETTI, « tous DRH », ouvrage collectif, Éditions d'organisations, Paris, 2ème édition, 2010.
24. KLEIN Tristan et RATIER Daniel, « L'impact des TIC sur les conditions de travail », centre d'analyse stratégique, France 2012
25. LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, « Management de système d'information », 11<sup>ème</sup> édition, Pearson, Paris 2010
26. Le ROBERT, dictionnaire le robert, collection les usuels, Paris, juin 1995
27. Les ECHOS « Maîtriser l'architecture des Systèmes d'information », L'art du management de l'information. Octobre 1999. P 11.
28. M.TRESSANINI. « Évaluer les compétences ». Éditions EMS Management et société, 2004
29. Michael PORTER, « Internet: La stratégie plus que jamais », L'Expansion Management Review, Juin 2001.
30. Michel KALIKA., « E-RH: réalités managériales », Éditions Dunod, Paris, 2006.
31. Miller G.A, « langage et communication », Paris, 1973
32. MissoumSbih, l'administration publique algérienne, édition Hachette littérature.
33. MOULETTE, PASCAL, ROQUES, OLIVIER, « Maxi fiches de gestion des ressources humaine », Edition : 2, Editeur : Dunod, 2014
34. PERETTLJ-M, « Gestion des ressources humaine », Edition : 21, Editeur : Vuibert, 2016.
35. Robert REIX, « Les technologies de l'information, facteurs de flexibilité», revue française de Gestion, Mai 1999.
36. SAADOUNE Melissa, « TIC et management », édition Hermès, mars 2000
37. SAADOUNE Melissa, avec le temps, 1ère édition, Edition d'organisation
38. Sébastien NAHON et Laurent TASKIN, « e-GRH: Enjeux et perspectives : informer, collaborer et impliquer», édition : Edi.pro, Liège - Belgique 2009.

39. Sékiou, Blondin, Fabi, Bayad, Peretti, Alis, Chevalier, Gestion des ressources humaines, 2<sup>ème</sup> édition.
40. Sékou, blondin, fabi, bayad, peretti, alis, chevalier, gestion des ressources humaines 2<sup>ème</sup> édition.
41. SILVA. F, « être e-DRH », éditions Liaisons, Paris, 2008.

### Mémoires et thèses

42. Abdeslam BENDIABDELLAH et Djilali BENABOU., « Impact des NTIC sur les structures et comportements de l'entreprise moderne, et comportements de l'entreprise moderne », Université de Tlemcen et Mascara, Algérie 2002. (Fichier PDF)
43. ACHAT Farid et ASRADJ Abdelhakim, le recrutement et l'application des tests cas de la DRGB Sonatrach, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention d'un diplôme de Master en sciences de gestion Option : gestion des ressources humaines, Faculté des sciences économiques, de gestion et commerciales Département de sciences de gestion, Université Abderrahmane MIRA Bejaia, Année universitaire : 2012/2013
44. Hanane BENMEDAKHENE, « Apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) a la gestion des ressources humaines », master MRH, université de Bejaia 2016.
45. Mohamad MATMATI, « Quels impacts des NTIC sur l'internationalisation des pratiques de GRH des firmes multinationales ? , des pratiques de GRH des firmes multinationales ? « », Groupe ESC Grenoble, Grenoble, (4-2000).

### Webographie

1. [www.estusmba.ac.ma/Alaoui/cours%20internet/CNTICSUP](http://www.estusmba.ac.ma/Alaoui/cours%20internet/CNTICSUP), pdf
2. <https://www.olats.org/schoffer/archives/definfo.htm>
3. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961>
4. [www.britannica.com/topic/technology](http://www.britannica.com/topic/technology)
5. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Service\\_public\\_de\\_l'emploi\\_au\\_Maroc](https://fr.wikipedia.org/wiki/Service_public_de_l'emploi_au_Maroc).
6. Le blog de danielus.over-blog.com.
7. Le blog de danielus.over-blog.com.
8. Lien : [books.openedition.org](http://books.openedition.org)



# *Annexes*



**I - Mouvements des effectifs:**

A - Effectif du mois considéré

104

Dont contractuels :

0

B - Effectif du mois précédent:

105

Dont contractuels:

0

Ecart

1

Dont contractuels

0

**C. Effectif mis en disponibilité:**

0,96%

(Y compris maternité)

Nom & Prénom	Fonction	Car/ Sect	Durée	
			Du	Au

Indiquez le taux par rapport à l'effectif global:

0,96%

D - Effectif détaché :

- \* Sce National
- \* Mandat électif
- \* Autre

Nom & Prénom	Fonction	Cat/Sect	Nature du détachement	Durée	
				Du	Au
	C Facturière	E2	suspension	17/05/2009	contentieux

Mouvement du Personnel par Catégorie Socio-Professionnelle

Catégorie SOCIO-PROF	Cadre Super						Cadre						Maitrise						Exécution						TOTAL						TOT												
	adm		tech		prod		adm		tech		prod		adm		tech		prod		adm		tech		prod																				
	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T																	
<b>Entrées</b>																																											
Recrutement																												0	0	0	0	0	0	0									
Réintégration																													0	0	0	0	0	0	0								
mutation																													0	0	0	0	0	0	0								
<b>Total des entrées</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>										
<b>Sorties</b>																																											
Démission																																		0	0	0	0	0	0	0			
Abandon de Post																																			0	0	0	0	0	0	0		
Retraite																																				0	0	0	0	0	0	0	
mutation																																				0	0	0	0	1	0	1	
Licenciement																																				0	0	0	0	0	0	0	
Fin de Contrat																																				0	0	0	0	0	0	0	
Décès																																				0	0	0	0	0	0	0	
<b>Total des Sorties</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		
<b>EFFECTIF INACTIF</b>																																											
Détachement																																				0	0	0	0	0	0	0	
Maternité																																				0	0	0	0	0	0	0	
Maladie L-Durée																																				0	0	0	0	1	0	1	
Mise en Dispo																																				0	0	0	0	0	0	0	
Congé sans solde																																				0	0	0	0	0	0	0	
Invalidité Temp																																				0	0	0	0	0	0	0	
Formation																																				0	0	0	0	0	0	0	
Suspension																																				1	0	0	0	0	0	1	
<b>TOTAL INACTIF</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>-2</b>

**NB :**

P= Permanent

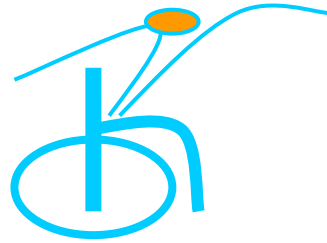
T = Temporaire

EFFECTIFS PAR FILIERES ET CATEGORIES SOCIO - PROGRESSIONNELLES

(Effectifs Permanents)

UNITE	S/ADMINISTRATIF					S/ TECHNIQUE					PRODUCTIF					TOTAL				
	CS	CM	AM	EXE	TOT	CS	CM	AM	EXE	TOT	CS	CM	AM	EXE	TOT	CS	CM	AM	EXE	TOT
Direction	3	8	1	1	13	2	6	2	1	11	-	-	-	-	-	5	14	3	2	24
App. Tizi-Ouzou	1	-	-	1	2	1	7	3	2	13	3	10	15	1	29	5	17	18	4	44
Ant. B.Ménaïel	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	1	1		2	-	2	2	1	5
App. Béjaïa	1	-	-	1	2	-	1	3		4	-	4	3	-	7	1	5	6	1	13
Ant. Akbou	-	-	-	1	1	-	3	-	2	5	-	-	-	-	-	-	3	-	3	6
Ant. Bouira	1	-	-	1	2	-	2	2	2	6	-	2	1	1	4	1	4	3	4	12
<b>TOTAL Général</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>104</b>

# Office National d'Appareillages et d'Accessoires pour personnes handicapées



O N A A P H

Direction régionale centre.

Unité de production de : Tizi Ouzou.

Situation au 31/12/2021  
FONCTION RESSOURCES HUMAINES

# Direction régionale centre

## Unité de production de Tizi Ouzou

### EFFECTIFS PAR LIEUX DE TRAVAIL AU 31/12/2021

Structure	SOUT ADMINIST					SOUT TECHNIQUE					PRODUCTION					TOTAL				
	CS	CM	AM	EXE	TOT	CS	CM	AM	EXE	TOT	CS	CM	AM	EXE	TOT	CS	CM	AM	EXE	TOT
Direction	3	8	1	1	13	2	6	2	1	11	-	-	-	-	-	5	14	3	2	24
C.App. T.O	1	-	-	1	2	1	7	3	2	13	3	10	15	1	29	5	17	18	4	44
Béjaia	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	1	1		2	-	2	2	1	5
Bouira	1	-	-	1	2	-	1	3		4	-	4	4	-	8	1	5	7	1	14
Akbou	-	-	-	1	1	-	3	-	2	5	-	-	-	-	-	-	3	-	3	6
B-Ménaïel	1	-	-	1	2	-	2	2	2	6	-	2	3	1	6	1	4	5	4	14
Total	6	8	1	5	20	3	20	11	8	42	3	17	23	2	45	12	45	35	15	107

Mr Fodil Abdelhak licencié pour abandon de poste à compter du 30/12/2021.

## Direction régionale centre

### Unité de production de Tizi Ouzou

## Accident de travail

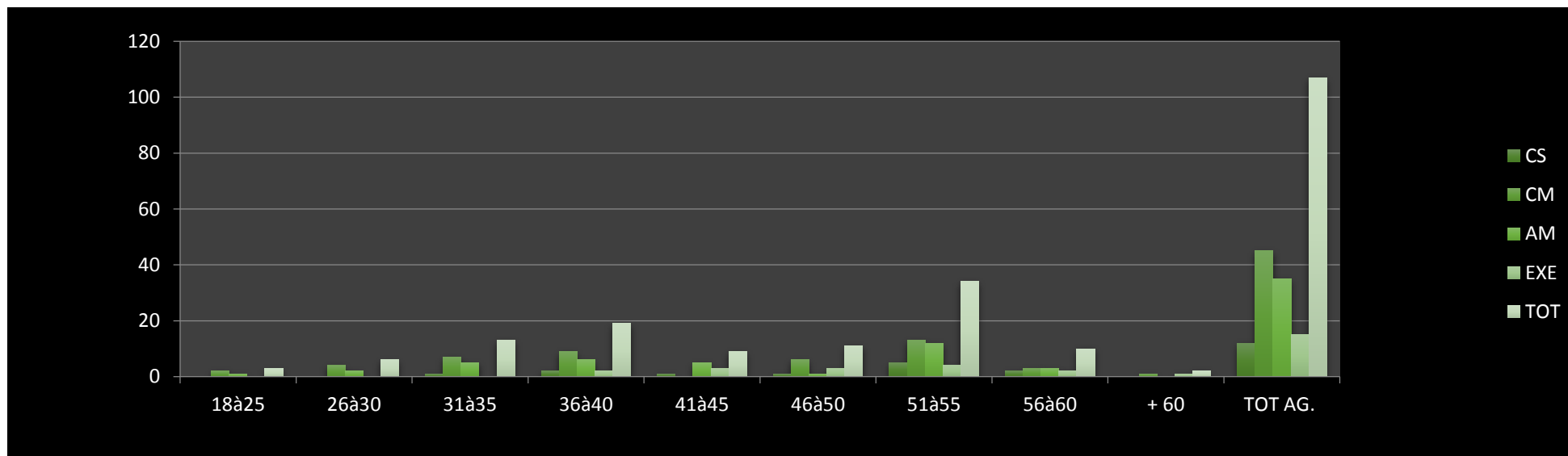
N°	NOM	PRENOM	FONCTION	DATE	Nbre de jours	Nature de l'accident
01			Préposée aux surfaces	08/06/2021	15	Tombée sur un escabeau de trois marches en s'appêtant à ouvrir la fenêtre au c-app-TO
02						

# Direction régionale centre

## Unité de production de Tizi Ouzou

### Pyramide des âges

GSP	Ages									
	18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	+60	Total
C S			1	2	1	1	5	2		12
C M	2	4	7	9		6	13	3		45
A M	1	2	5	6	5	1	12	3		35
EX				2	3	3	4	2	1	15
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>10</b>		<b>107</b>



# Direction régionale centre

## Unité de production de Tizi Ouzou

### ETAT DES SANCTIONS DE L'ANNEE 2020

N°	NOM	PRENOM	FONCTION	MOTIF	NATURE	DATE
1			APPAREILLEUR HQ	ABONDON DE POSTE	LICENCIEMENT	21/02/2021
2			APPAREILLEUR HQ		MISE A PIED DE 15 JRS	15/06/2021
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

## Direction régionale centre

### Unité de production de Tizi Ouzou

## Classement des rémunérations

### Etat nominatif des 10 meilleurs salaires

N°	NOM	PRENOM	FONCTION	Salaire brut	Salaire net
01			Directeur d'unité		
02			Medecin Conseil		
03			Chef de centre pol		
04			Chef de département		
05			Chef de département		
06			Chef de service application P/I		
07			Chef de centre		
08			Chef de centre		
09			Chef de département		
10			Chef de département		



## • ETAT DES DEPARTS

### 1. ETAT DES DEPARTS EN RETRAITE /AUTRE:

N°	NOM	PRENOM	FONCTION	CAT	SEC	Date	Motif	Nature	Statut	Observations
1				J	3	21/02/2021	abondons de poste	licenciement	permanent	non réintégration après la mise en dispo
2				J	1	01/06/2021	Mutation		Permanent	drc
3				H	3	29/07/2021	Décès		Permanent	Covid-19
4										
5										
6										

### 2. ETAT DES DEPARTS EN FIN DE CONTRAT:

N°	NOM	PRENOM	FONCTION	CAT	SEC	Date	MOTIF	Nature	Statut	Observations
1										
2										

### ETAT DES EFFECTIFS MIS EN DISPONIBILITE :

N°	NOM	PRENOM	FONCTION	CAT	SEC	Date	Observations
1							
2							

## Direction régionale centre

### Unité de production de Tizi Ouzou

## Liste du personnel préretraite

### Agé de 55 ans et plus

N°	NOM	PRENOM	FONCTION	Sexe	Date de naissance	Ancienneté	Exper. Hors office
1			Applicateur H Q	M	07/03/1962	35	
2			Chef d'équipe prothèse	M	01/11/1960	26	
3			Contre maitre podo-orthèse	M	18/02/1961	23	
4			Chef d'équipe podo-orthèse	M	14/08/1959	41	
5			Agent hygiène & sécurité	M	20/01/1959	23	

**Direction régionale centre****Unité de production de Tizi Ouzou****ETAT DES PROMOTIONS ET DES REGULARISATIONS au 31/12/2021**

N°	NOM	PRENOM	ANCIENNE FONCTION	CAT	SEC	Date	NOUVELLE FONCTION	CAT	SEC
1			Préposée aux surfaces			01/04/2021	sellier bourellier simple		
2			Préposée aux surfaces			01/04/2021	Temps complets		
3			Préposée aux surfaces			01/04/2021	Temps complets		
4			Préposée aux surfaces			01/04/2021	Temps complets		
5			Préposée aux surfaces			01/04/2021	Temps complets		
6			agent technico commercial			01/06/2021	Chauffeur P/lourd		
7			Bottier qualifié			01/06/2021	Bottier hautement qualifié		
8			Agent technico commercial			01/06/2021	Chef de section		
9			Agent d'accueil			01/06/2021	Cadre d'études niv 1		
10			cadre d'étude niveau 1			01/06/2021	chef de service unité Finance		
11			Cadre d'études niv 1			01/06/2021	chef de centre par intérim		
12			Prothésiste spécialisé			01/06/2021	Prothésiste qualifié		
13			chef de section			01/06/2021	Cadre d'études niv 1		
14			agent technico-commercial			01/06/2021	chef de section		
15			ouvrier professionnel N 3			01/06/2021	Prothésiste qualifié		
16			chef de section			01/06/2021	Chef de service unité personnel		
17			Prothésiste sprécialisé			01/06/2021	Prothésiste qualifié		
18			Bottier simple			01/06/2021	Bottier Qualifié		
19			Prothésiste spécialisé			01/06/2021	Prothésiste qualifié		
20			bottier hautement qualifié			01/06/2021	contre maitre		

21			contre maitre podo-orthèse			01/06/2021	Chef d'atelier podo-orthèse par intérim		
22			Chef d'équipe sellerie			01/06/2021	contre maitre sellerie		
23			animateur en hygiène & sécurité			01/06/2021	chargé de la sécurité siège unité		
24			chef de section			01/06/2021	Cadre d'études niv 1		
25			Sellier Bourelier qualifié			01/06/2021	sellier bourelier HQ		
26			Cadre d'études niv 1			01/06/2021	chef de service unité comptabilité		
27			Sellier Bourelier simple			01/06/2021	Sellier Bourelier simple		
28			Orthésiste sprécialisé			01/06/2021	Prothésiste qualifié		
29			Prothésiste spécialisé			01/06/2021	Prothésiste qualifié		
30			cadre d'étude niveau 1 MGX			01/06/2021	chef de service unité moyens généraux		
31			Orthésiste simple			01/06/2021	orthésiste qualifié		
32			agent technico-commercial			01/06/2021	gestionnaire des stocks niv 1		
33			chef d'équipe orthèse			01/06/2021	contre maitre orthèse		
34			chef d'équipe prothèse			01/06/2021	contre maitre prothèse		
35			chef de section			01/06/2021	Cadre d'études niv 1		

# Direction régionale centre

## Unité de production de Tizi Ouzou

### EFFECTIF PAR SPECIALITE (APPAREILLAGE)

Lieu de travail	Application	Prothèse	Orthèse	Cordonnerie	Bandage	Sellerie	f/roulant	plastique	Moulage	Trait. De surface
C.A.T.OUZOU	7	2	3	11		2		3	1	
C.A. BEJAIA	3	2				2		1		
ANT. BOUIRA	2	1		2						
Antenne B menaïel	1									

### Effectif par niveau de qualification (appareillage)

Lieu de travail	INGENIEURS	TECH. SUP.	AUTRES
C.A.T.OUZOU		7	25
C.A. BEJAIA	1	1	5
C.A. BOUIRA		2	3
Ant B Menaïel		1	0

NB : dans l'effectif productif nous considérons:

- un médecin conseil au C App Tizi Ouzou.
- deux techniciens supérieurs en maintenance à la direction d'unité.
- un technicien supérieur en maintenance au centre de production de Bejaia qui fait les fonction d'un commercial.

# Direction régionale centre

## Unité de production de Tizi Ouzou

### SITUATION DES EFFECTIFS DE L'ANNEE

statut	Au 31 Décembre 2020			Au 31 décembre 2021		
	Effectifs	Dont femmes	Dont handicapés	effectifs	Dont femmes	Dont handicapés
Permanent	109	36	5	107	35	6
Contractuel						
Médecin vacataire	4	2		04	2	
Apprentis						
Pré emploi (CTA)						
Emploi de jeunes						

# Direction régionale centre

## Unité de production de Tizi Ouzou

### REPARTITION DE LA MASSE SALARIALE par structure et par mois au 31/12/2021.

Structure	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Direction d'agence	-	-	-	-	-	-
Direction						
App. T.O						
App. Béjaia						
App. Bouira						
Ant. B. Ménaïel						
Akbou						
Total unité						

Structure	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	décembre	T GENERAL
Direction d'agence							
Direction							
App. T.O							
App. Béjaia							
App. Bouira							
Ant. B. Ménaïel							
Akbou							
Total unité							

## Direction régionale centre

### Unité de production de Tizi Ouzou

#### REPARTITION DE LA MASSE SALARIALE au 31/12/2021

UNITES	Base	Soumis à SS	Imposable	Tot. à payer	SS	OS	Globale
Direction d'agence	-	-	-	-	-	-	-
Direction							
C.P.TiziOuzou							
App. Béjaia							
App. Bouira							
Ant. B. Ménaïel							
Akbou							
TOTAL							

**FICHE DE RENSEIGNEMENTS**

PHOTO

● **ETAT CIVIL :**

NOM ET PRENOM :  
DATE ET LIEU DE NAISSANCE : A :  
FILS(FILLE) DE : ET DE :  
SITUATION FAMILIALE : Nbre D'ENFANTS :  
SITUATION VIS-A-VIS DU SERVICE NATIONALE : **ACCOMPLI**  
ADRESSE :  
N° TELEPHONE :

**Date de recrutement à l'office :**

● **TITRES ET DIPLOMES :**

NATURE DU DIPLOME	ETABLISSEMENT	ANNEE D'OBTENTION

● **FONCTIONS OCCUPEES A L'OFFICE:**

POSTE OCCUPE (précisez la dénomination du poste)	LIEU D'AFFECTION	PERIODE	
		DU	AU

● **FONCTIONS OCCUPEES HORS L'OFFICE:**

POSTES OCCUPES	ORGANISMES	PERIODE	
		DU	AU

Direction régionale centre  
Unité de production de Tizi Ouzou  
Centre de production de Tizi Ouzou

## FICHE SIGNALÉTIQUE

**Nom :**

**Prénom :**

**Date de naissance :**

**Date de recrutement à l'ONAAPH :**

**Expérience professionnelle hors ONAAPH :**

**Niveau d'instruction :**

**Titre obtenu (diplôme-attestation-certificat) :**

**Fonction actuelle :**

**Affectation actuelle :**

**Déroulement de carrière :(les différents postes occupés durant la carrière à l'ONAAPH)**

<b>Poste occupé</b>	<b>période</b>	<b>N° de décision</b>
Ouvrier simple		
Cordonnier simple		
Cordonnier qualifié		
Bottier qualifié		
Bottier hautement qualifié		

**Différente taches effectuées au sein de l'atelier :**

- modélisme des formes

**Autres taches qu' 'il peut effectuer (même dans un autre atelier):**

Visa chef de département administration

Visa du chef de département production



# *Table des matières*



**Remerciements**

**Dédicaces**

**Liste des tableaux**

**Liste des figures**

**Sommaire**

**Introduction générale..... 01**

### **CHAPITRE 1 : LES NOTIONS DE BASE POUR COMPRENDRE LA NOTION DE SIRH**

**Introduction ..... 06**

**Section 1 : le concept du système d'information ..... 06**

1. Le vocabulaire de base du système d'information des organisations ..... 06

1.1. L'information ..... 07

1.1.1. Définition de l'information ..... 07

1.1.2. Caractéristiques de l'information ..... 08

1.1.3. Les différentes natures de l'information ..... 09

1.2. Définition du concept de système ..... 09

2. Le système d'information..... 11

2.1. Définition du système d'information ..... 11

2.2. Les types de système d'information ..... 12

2.2.1. Les systèmes d'information de soutien d'exploitation ..... 12

2.2.1.1. Système de traitement de transaction ..... 13

2.2.1.2. Système d'automatisme industriel ..... 13

2.2.1.3. Système bureautique ..... 13

2.2.2. Les systèmes d'information de gestion ..... 14

2.2.2.1. Système de production de rapport ..... 14

2.2.2.2. Systèmes d'aide à la décision (SAD) ..... 14

2.2.2.3. Système d'information pour les dirigeants (SID) ..... 15

2.3. Rôle du système d'information ..... 16

2.3.1. Instrument de couplage entre modules opérationnels et modules pilotes au sein de l'organisation..... 16

2.3.2. Mémoire de l'organisation ..... 16

2.3.3. L'instrument de la mise en forme des données ..... 16

2.4. Les caractéristiques du système d'information ..... 17

**Section 2 : Le concept de fonction ressources humaines ..... 18**

1. L'évolution de la gestion des ressources humaines .....	18
1.1. Histoire de la GRH.....	18
1.1.1. De l'apparition des premiers services de personnel à la gestion stratégique des ressources humaines .....	18
1.1.1.1. Première période .....	18
1.1.1.2. Deuxième période .....	19
1.1.1.3. Troisième période .....	19
1.1.1.4. Quatrième période .....	19
1.1.1.5. Cinquième période .....	19
1.1.1.6. Sixième période .....	19
1.1.1.7. Septième période .....	19
1.1.2. De 1990 à aujourd'hui.....	20
1.2. Définitions de la gestion des ressources humaines .....	20
1.3. Les missions de la Gestion des ressources humaines.....	21
1.3.1. Administration efficacement .....	21
1.3.2. Développer l'engagement des salariés .....	21
1.3.3. Favoriser le changement.....	22
1.3.4. Mettre en œuvre la stratégie .....	22
1.4. Les objectifs de la GRH .....	22
1.4.1. Objectif explicite .....	23
1.4.1.1. Attirer .....	23
1.4.1.2. Retenir .....	23
1.4.1.3. Former (Développer).....	23
1.4.1.4. Motiver et satisfaire.....	23
1.4.2. Les objectifs implicites.....	23
1.4.2.1. L'accroissement de la productivité .....	24
1.4.2.2. L'amélioration de la qualité de vie au travail.....	24
1.4.2.3. Le respect de cadre juridique .....	24
1.4.3. Les objectifs à long terme .....	24
1.5. Le rôle de la gestion fonction ressources .....	25
1.5.1. Les attentes des salariés.....	25
1.5.1.1. La situation d'inquiète.....	25
1.5.1.2. La situation de sous-équité.....	25
1.5.1.3. L'employabilité .....	25

1.5.2. Les attentes de l'encadrement .....	26
1.5.3. Les attentes des partenaires sociaux .....	27
1.5.3.1. L'écoute.....	27
1.5.3.2. La conformité .....	27
1.5.3.3. La dynamique sociale.....	27
1.5.4. Les attentes de la direction générale.....	27
1.5.4.1. La sécurité .....	27
1.5.4.2. La compétitivité.....	27
1.5.4.3. La création de valeur .....	28
2. Les activités de la fonction ressources humaines .....	28
2.1. Recrutement .....	28
2.1.1. Définition du recrutement .....	28
2.1.2. Les objectifs du recrutement .....	28
2.2. La rémunération .....	29
2.2.1. Définition de la rémunération.....	29
2.2.2. Les objectifs de la rémunération .....	29
2.3. L'évaluation du rendement.....	30
2.3.1. Définition de L'évaluation du rendement .....	30
2.3.2. Les objectifs de l'évaluation du rendement.....	30
2.4. La formation .....	31
2.4.1. Définition de La formation.....	31
2.4.2. L'objectif de la formation .....	31
2.5. La communication.....	32
2.5.1. Définition de la communication .....	32
2.5.2. Les objectifs de la communication .....	32
2.6. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).....	33
2.6.1. Définition de GPEC .....	33
2.6.2. Les objectifs de la GPEC .....	34
<b>Conclusion.....</b>	<b>34</b>

### **CHAPITRE 2 : LES APPORTS DES TIC DANS LA GRH**

<b>Introduction .....</b>	<b>36</b>
<b>Section 1 : Les Technologies de l'information et de la communication .....</b>	<b>36</b>
1. Généralités sur les TIC .....	36
1.1. Définition des concepts (les TIC).....	36

1.1.1. Technologie.....	37
1.1.2. Information.....	37
1.1.3. Communication.....	39
1.2. L'émergence des TIC.....	41
1.3. Typologie des TIC.....	42
1.3.1. Les réseaux.....	43
1.3.2. Les logiciels.....	44
1.4. Les avantages des TIC.....	45
1.5. Les inconvénients des TIC.....	46
2. L'apport des TIC dans la FRH.....	46
2.1. L'accessibilité à l'information.....	46
2.2. Décentraliser l'information.....	47
2.3. Responsabilisation des salariés.....	47
2.4. Le nouveau rôle de la hiérarchie.....	48
2.5. L'apparition de la compétence collective.....	48
2.6. L'impact des NTIC sur la performance de l'entreprise.....	50
2.6.1. Stratégique.....	50
2.6.2. Flexibilité.....	50
2.7. Les principaux apports des TIC dans la fonction RH.....	51
<b>Section 2 : SIRH, les contours de la notion.....</b>	<b>53</b>
1. Généralités sur le SIRH.....	53
1.1. Histoire du SIRH.....	53
1.2. Définition du SIRH.....	55
1.3. Caractéristiques du SIRH.....	56
2. L'apport du SIRH dans l'entreprise.....	57
2.1. Positionnement du SIRH dans le système d'information de l'organisation.....	57
2.2. Objectifs du SIRH au sein de l'organisation.....	59
2.3. Informatisation de la FRH.....	60
2.4. Impact du SIRH sur l'organisation.....	61
<b>Conclusion.....</b>	<b>62</b>
<b>CHAPITRE 3 : ETUDE DU SIRH AI NIVEAU D'ONAAPH UPT-OUZOU</b>	
<b>Introduction.....</b>	<b>63</b>
<b>Section 1 : Présentation d'organisme d'accueil (ONAAPH).....</b>	<b>63</b>
1. Historique.....	63

2. Missions .....	63
3. Activités .....	65
<b>Section 2 : Les résultats de l'enquête.....</b>	<b>71</b>
1. Méthodologie suivie .....	71
1.1. Champs spatial .....	71
1.2. Champs temporel.....	71
1.3. Le choix de l'outil de collecte d'information.....	71
1.4. Le plan d'échantillonnage .....	71
1.7. Le mode et la méthode d'administration des questionnaires .....	72
1.8. Le taux d'administration et le taux de récupération .....	72
1.9. Les méthodes d'interprétations des résultats .....	72
2. Résultats .....	72
<b>Conclusion.....</b>	<b>83</b>
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>85</b>
<b>Bibliographie</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Table des matières</b>	

## Résumé

Depuis trentaines d'années, les grandes entreprises ont régulièrement mis en place un système d'information des ressources humaines (SIRH) afin d'aider le service des RH à être plus stratégique et performant. À l'heure actuelle, face aux évolutions que connaît le marché et notamment la montée de la concurrence. Les entreprises ont tendance à se tourner vers les technologies d'information et de la communication (NTIC) pour assurer sa pérennité. L'objet de ce mémoire de recherche porte sur l'évaluation du SIRH au sein de l'entreprise ONAAPH de Tizi-Ouzou. On est amené à se demander, si le SIRH contribue d'une manière optimale à la prise de décision. Pour traiter cette problématique, une enquête, par entretiens, a été effectuée auprès de la direction des ressources humaines et la direction système d'information. Les résultats obtenus ont permis de montrer que face aux importantes modifications qui interviennent sur le marché, ONAAPH est amenée à développer un SIRH afin d'assurer leur pérennité et faire face à la concurrence.

Les résultats obtenus ont permis de montrer que le SIRH est considéré comme une l'opportunité majeur pour l'entreprise ONAAPH.

**Mots clés :** ONAAPH, système d'information (SI), Fonction Ressources Humaine (FRH), SIRH, NTIC, GRH

## Abstract

For thirty years, large companies have regularly implemented a human resources information system (HRIS) to help the HR department to be more strategic and efficient. At present, in the face of changes in the market and in particular the rise of competition. Companies tend to turn to information and communication technologies (NTIC) to ensure its sustainability. The subject of this research thesis concerns the evaluation of the HRIS within the company ONAAPH of Tizi-Ouzou. We are led to wonder if the HRIS contributes in an optimal way to decision-making. To deal with this problem, a survey, by interview, was carried out with the human resources department and the information system department. The results obtained have shown that in the face of the significant changes taking place in the market, ONAAPH is led to develop an HRIS in order to ensure their sustainability and face the competition.

The results obtained showed that the HRIS is considered a major opportunity for the ONAAPH company.

**Key words:** ONAAPH, information system (IS), Human Resources Function (FRH), HRIS, NTIC, GRH