

UNIVERSITÉ MOULOU MAMMERI DE TIZI-OUZOU   
FACULTÉ DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES  
ET DES SCIENCES DE GESTION  
DÉPARTEMENT SCIENCE 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

### Thème

*L'adoption des Technologies de l'Information et de la  
Communication (TIC) dans la Gestion des Ressources  
Humaines (GRH) : cas de la Société Nationale d'Assurance  
(S.A.A.), Direction Régionale de Tizi-Ouzou*

**Réalisé par :**

KALEM Malika.  
SABER Lydia.

**Dirigé par :**

M. MOKRANE Ali.

**Devant les membres du jury :**

Président : M. FIRLAS Mohammed, MCB, UMMTO  
Rapporteur : M. MOKRANE Ali, MCA, UMMTO  
Examineur : M. ARHAB Samir, MAA, UMMTO

## Remerciements

Au terme de notre travail nous tenons à remercier notre encadrant Monsieur MOKRANE ALI Professeur à l'université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou qui nous a fait l'honneur de diriger notre mémoire sur un sujet passionnant et nous a guidé tout au long de son élaboration. Nous voulons exprimer notre gratitude envers lui, pour sa patience, ses soutiens, ses conseils intéressants, ainsi que pour le temps qu'il nous a réservé malgré ses grandes occupations.

Nos remerciements les plus cordiaux s'adressent à Monsieur... d'avoir accepté de présider ce jury, qu'il trouve ici l'expression de notre profond respect.

En guise de reconnaissance je tiens à témoigner mes sincères remerciements à Monsieur ARHAB.Samir d'avoir accepté d'examiner notre travail. Vos remarques et suggestions pertinentes nous permettent d'améliorer la qualité de ce manuscrit.

Nos remerciements vont également à Monsieur BRAHIM .B de nous avoir bien accueillis et pour la confiance et l'aide qu'elle nous a accordés, ainsi qu'à toute l'équipe de la SAA. Nous n'aurions pas pu analyser notre étude (l'adoption des Technologies de l'information et de la Communication dans la Gestion des ressources Humaines) sans leurs collaborations.

Nous tenons à remercier tous les enseignants et enseignantes qu'on a eues durant notre parcours universitaires ainsi à l'ensemble du personnel travaillant à la bibliothèque qui ont contribué à faire de nous un tel succès

Enfin, il nous y est fort agréable d'exprimer nos remerciements les plus sincères à nos parents, famille, amis (es) et aux nombreuses personnes de près ou de loin qui ont contribué à la bonne réalisation de ce travail.

## *Dédicaces*

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à dieu, le tout puissant pour m'avoir guidé sur le droit chemin et m'avoir éclairé la voie du savoir.

C'est avec une gratitude infinie pour leur soutien inconditionnel que Je dédie ce mémoire à mes chers parents, qui ont été toujours à mes côtés et m'ont toujours soutenu tout au long de ces longues années d'études. Merci pour votre foi en moi, vos encouragements constants et vos sacrifices.

À ma chère sœur Meriem je te dédie ce modeste travail, en témoignage de mon admiration profonde, pour ton amour inconditionnel et ta présence réconfortante, ton soutien et ton encouragement qui m'ont donnée la force au long de mon parcours, je t'aime énormément.

À mon chère petit frère Yanis, Ta joie de vivre et ton enthousiasme sont une source d'inspiration pour moi chaque jour. Merci pour ton soutien indéfectible et ta présence réconfortante.

À ma chère grand-mère, qui n'a pas cessée de me conseiller, et d'être présente dans ma vie, que dieu lui donne une long vie.

À mon cher oncle Abdelkrim, votre sagesse, votre gentillesse et votre soutien constant ont été des piliers dans ma vie. Merci de croire en moi et de m'encourager à chaque étape de ce parcours.

À ma chère tante Zaina, votre amour, votre générosité et votre soutien inconditionnel ont été essentiels tout au long de ce voyage. Merci pour votre présence réconfortante et vos précieux conseils.

Ce mémoire est également dédié a celui qui par son amour inconditionnel et son soutient constant a été une source de motivation et de réconfort tous au long de ce parcours, ta présence a mes coté ma donné la force de préserver et surmonter les défis rencontrer, tu as été et tu resteras toujours la personne le plus exceptionnel dans ma vie, merci d'être toujours la pour moi.

Enfin je dédiee mon travail, à ma binôme Lydia, et ma très chère confidente Sarah ma seul copine, chaque moment passé avec toi est un trésor, Merci pour ta présence constante, ta patience et ton soutien inébranlable.

***TITA***

## *Dédicaces*

Avec tous mes sentiments de respect, je dédie ma remise de diplôme et ma joie.

À mon cher père.

Chaque mot semble bien fade pour exprimer l'amour profond et la gratitude infinie que j'ai pour toi pour les innombrables sacrifices que tu as consentis pour mon éducation. Tu as été bien plus qu'un guide, tu as été mon modèle d'honnêteté, de sérieux et de responsabilité. Merci pour tout ce que tu as fait pour moi, je suis fière d'être ta fille. Je t'aime papa.

À ma merveilleuse mère.

Aucun mot ne saurait capturer la profondeur de l'amour et de l'affection que je ressens pour toi. Tu es bien plus qu'une mère, tu es mon phare de générosité et mon exemple de dévouement, tu es ma source de force et d'inspiration. Chaque pas que j'ai fait, chaque obstacle surmonté, c'est grâce à toi et à ton soutien infini. Merci pour tout ce que tu as fait et continues de faire pour moi. Je t'aime plus que les mots ne pourront jamais l'exprimer.

À mes merveilleux frères Mohamed et Hamid, vous êtes mes piliers, mes complices, mes soutiens inconditionnels, votre présence illumine ma vie. Merci d'être les frères extraordinaires que vous êtes. Je vous aime plus que les étoiles dans le ciel.

À mes 4 princesses Farida, Sofia, Nassima et Jougou, vous êtes les étoiles qui illuminent mes jours les plus sombres. Ce succès n'est pas seulement le mien, il est le fruit de notre union, de notre complicité et de notre amour fraternel. Merci d'être mes anges gardiens, mes confidentes, Je vous aime de tout mon cœur.

À mon binôme adoré Malika, ta présence à mes côtés a rendu chaque défi plus léger, chaque étape plus enrichissante. Ton soutien et ta collaboration ont été essentiels dans cette aventure. Je suis reconnaissante de t'avoir comme binôme et amie.

À tous les membres de ma grande famille SABER.

**LYDIA**

# Sommaire

---

Introduction générale.....	6
Chapitre I : les fondements théoriques de la gestion des ressources humaines.....	11
Introduction.....	11
Section 01 : Notion de base sur la gestion des ressources humaines.....	11
Section 02 : Les pratiques de la gestion des ressources Humaines.....	21
Section 03 : La fonction Ressources Humaines.....	30
Conclusion.....	40
Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la gestion des ressources humaines.....	41
Introduction.....	41
Section 01 : Le cadre théorique des Technologies de l'information et de la communication.....	41
Section 02 : Les différents Technologies de l'information et de la communication dans la gestion des ressources humaines.....	56
Section 03:L'impact des Technologies de l'information et de la Communication sur la gestion des ressources humaines.....	66
Conclusion.....	79
Chapitre III : L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la gestion des ressources humaines au sien de la Societé Nationale d'Assurance, direction régional de Tizi-ouzou (S.A.A) .....	80
Introduction.....	81
Section 01 : Présentation de la Société Nationale d'Assurance(S.A.A).....	81
Section 02 : Identification des différents Technologies de l'Information et de la Communication en Algérie, ainsi que au niveau de la Société National d'Assurance.....	89
Section 03 : Méthodologie de recherche et analyse des résultats.....	95
Conclusion.....	125
Conclusion générale.....	127
Bibliographie.....	131
Annexe.....	138
Liste des tableaux.....	141
Liste des figures.....	143
Liste des abréviations.....	146

Table des matières.....	151
-------------------------	-----

# *Introduction générale*

# Introduction générale

---

---

La gestion des ressources humaines, nouvellement appelée la gestion du capital humain, est l'une des fonctions les plus importantes de l'entreprise moderne. La gestion des ressources humaines (la GRH) est un ensemble des pratiques du management ayant pour objectif de mobiliser et développer les ressources humaines pour une plus grande performance de l'organisation. C'est une activité qui doit tendre à améliorer une communication transversale, tout en faisant respecter l'organigramme de l'entreprise. La gestion des ressources humaines peut se diviser arbitrairement en deux grandes activités : l'administration des ressources humaines (gestion de la paie, droit du travail, contrat de travail,...), le développement des ressources humaines (gestion des carrières, gestion des compétences, recrutement, formation, ...). La gestion des ressources humaines a beaucoup évolué depuis son apparition, elle devient une nécessité absolue pour la réussite de chaque entreprise.

Le manque de temps et d'expérience ainsi que l'absence de soutien, d'encadrement et d'outils sont souvent des raisons qui obligent les organisations à mettre au second plan la GRH. La gestion des ressources humaines est sans doute un des secteurs qui a connu et connaît encore aujourd'hui de grandes évolutions, l'automatisation des tâches administratives, et particulièrement des réseaux (Internet et Intranet) mettent en cause l'organisation traditionnelle et les objectifs de cette fonction. Ainsi, ces changements se sont accompagnés du développement des Technologies de l'Information et de la Communication qui ont contribué massivement aux transformations organisationnelles de l'entreprise.

L'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication au sein de la fonction ressources humaines, ont apporté une amélioration. Pourtant, il s'agit là d'un des enjeux stratégiques de la réussite des entreprises œuvrant dans les technologies de l'information et de la communication (TIC). La préoccupation d'une gestion saine des ressources humaines assure non seulement un climat de travail motivant et stimulant, mais mobilise le personnel dans l'atteinte des objectifs. Les nouvelles applications de l'informatique des ressources humaines ont fait émerger le concept de Gestion des Ressources Humaines électronique (e-GRH). Ce concept implique de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux outils permettant de recentrer les activités de la gestion des ressources humaines pour produire un service de qualité aux salariés.

# Introduction générale

---

Les Technologies de l'Information et Communication ont révolutionné la manière dont les entreprises recrutent, forment, évaluent et récompensent leurs employés, et ont introduites dans les organisations afin de fournir les véritables avantages concurrentiels aux organisations. Mais aussi, pour tirer pleinement parti des technologies émergentes qui sont susceptibles d'être importantes pour les divisions de l'entreprise.

L'adoption des Technologies de l'information et communication en gestion des ressources humaines offre une multitude d'avantages, notamment une meilleure efficacité opérationnelle, une prise de décision plus éclairée, une communication interne renforcée, et une expérience employée améliorée. Il faut développer une supra-architecture qui est un chemin établi pour la future technologie de l'information et son application dans le cadre de la gestion des ressources humaines des entreprises. Les TIC sont partout dans les entreprises tant publiques que privées. Pour comprendre la contribution des TIC et avoir un aperçu réel sur les effets de ces dernières sur le fonctionnement des ressources humaines au sein d'une organisation.

## **1-Objectif de recherche et éléments de problématique**

Notre objectif de recherche consiste à identifier le degré d'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication(TIC) ainsi leurs impacts dans la fonction ressources humaines, De ce fait nous répondant a la question principale suivante :

**Quel est le degré d'utilisation des outils liés aux Technologies de l'Information et de la Communication, ainsi que leurs apports sur la gestion des ressources humaines en Algérie ?**

Cette question centrale déroule plusieurs questions secondaires, notamment :

- Qu'est-ce- que la gestion des ressources humaines ?
- Qu'est-ce -que les Technologies de l'Information et de la Communication?
- Quel est le degré d'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication sur la Gestion des Ressources Humaines ?
- Quels est l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication dans la gestion des ressources humaines

# Introduction générale

---

-Quels sont les outils liés aux Technologies de l'Information et de la Communication utilisés aux niveaux de la société nationale d'assurance

Dans le but de répondre à notre objectif de notre recherche nous avons mis les hypothèses suivantes :

-L'adoption des technologies de l'information et de la communication dans la gestion des ressources humaines pourrait conduire à une amélioration de l'efficacité des Ressources humaines.

-L'usage des Technologies de l'Information et de la Communication, apporte des modifications au sein de la GRH.

## **2-Méthodologie de la recherche**

Pour pouvoir répondre à notre problématique et confirmer ou infirmer notre hypothèse, nous avons adopté la démarche méthodologique suivante :

-Dans la partie théorique, pour mieux cerner la notion de la GRH et celle des TIC, nous avons apporté une vision globale sur ces deux notions basées sur une méthode descriptive en consultant des divers ouvrages, revue spécialisée, des mémoires, ainsi les sites Internet.

-Une étude de cas pratique basé sur des recherches qualitatives et quantitatives afin de mesurer le degré de l'utilisation des TIC dans la GRH au sein de la Société Nationale d'Assurance (SAA), visé au 40 employés durant une période de 02 mois .

## **3-Intérêt du choix de sujet**

Nous avons jugé de porter notre choix sur le thème qui s'intitule : « L'adoption des Technologies de l'Information et de la Communication dans la gestion des ressources humaines », car est un thème intéressant et que c'est le sujet de moment et celui de l'avenir, et parce que la TIC sont introduite dans toutes entreprises et notamment dans la fonction ressources humaines.

## **4-Plan**

Le premier chapitre intitulé " Les fondements théoriques de la gestion des ressources humaines "; il est composé de trois section, il portera des notions de base et particularité de la GRH (historique, définition, objectifs, pratiques, etc.)

## Introduction générale

---

Le deuxième chapitre intitulé " La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication », il est composé de trois section, nous présentons d'abord les concepts fondamentaux des TIC (définitions, évolution, ces outils et type, ect). Puis l'application des TIC sur les entreprises ainsi les moyens et étapes de leur intégration dans la Gestion des Ressources Humaines, et enfin l'impact des TIC sur la GRH.

Le troisièmes chapitres est une étude de cas, intitulé " l'utilisation des TIC dans la GRH, ainsi leurs impacts au sein de la Société National d'assurance (SAA).Nous présentons d'abord la SAA son organigramme, ces objectifs et missions; ensuite, nous allons présenter les différents outils des TIC utilisé au sein de la SAA et enfin, une étude de cas sur le degré d'utilisation des TIC ainsi leurs impacts sur la GRH.

# *Chapitre I*

## *Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine*

### Introduction

La gestion des ressources humaines (GRH) est un domaine essentiel de toute organisation, impliquant la planification, le recrutement, la formation, le développement et la gestion des employés. Elle vise à maximiser le potentiel des individus pour atteindre les objectifs organisationnels. La GRH englobe des aspects tels que la motivation du personnel, la rémunération, l'évaluation des performances et la gestion des conflits. Les ressources humaines constituent l'ensemble du personnel d'une entreprise par opposition aux ressources matérielles.

L'objet de ce chapitre a pour d'examiner les fondements de la gestion des ressources humaines. A cet effet, le présent chapitre s'articule autour de trois sections :

D'abord nous présentons les généralités sur la gestion des ressources humaines (GRH). Nous commencerons par un ensemble des définitions de la gestion des ressources humaines ainsi que son évolution. Ensuite, nous présentons les objectifs visés par la GRH, ainsi que le rôle des ressources humaines dans l'entreprise.

La deuxième section nous abordons les différentes pratiques de la gestion des ressources humaines, nous présentons la notion du recrutement; ensuite, nous expliquons la gestion de carrière, la mobilité, et la formation, enfin, nous abordons la rémunération.

La troisième section, nous nous intéressons particulièrement à la Fonction des Ressources Humaines, à travers sa définition, son rôle, et ses grandes missions.

### Section 01 : Notions de base sur la gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines (GRH) a depuis longtemps été un domaine d'étude très important, il s'est construit d'une manière empirique et progressive. La majorité des analystes et des experts commencent à s'intéresser aux capacités des organisations à recruter et maintenir les employés talentueux, car une véritable bataille se joue sur l'acquisition des compétences, même si la satisfaction des clients est liée principalement aux travailleurs de l'organisation.

Dans cette section, nous présentons la GRH, son évolution, ses objectifs, ainsi que son rôles dans l'entreprise.

#### 1.1- Signification de la gestion des ressources humaines et notions voisins

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

---

Dans ce paragraphe nous abordons d'une part la définition de la GRH et notions voisines, et d'autre part nous présentons les éléments consécutifs de la gestion des ressources humaines.

## 1.1-Définition de la gestion

La notion de la gestion est rattachée à plusieurs concepts redondants dans les définitions proposées par plusieurs auteurs.

La définition est la plus populaire de la gestion est celle de LASSEGUE Pierre (1993).

D'après lui : « La gestion est la réalisation d'objectif, par l'intermédiaire d'autres personnes».

Au sens large, la gestion l'organisation, au niveau moyen dans des domaines particuliers, à moyen et à court terme pour atteindre des objectifs préalablement fixés dans le cadre d'une politique déterminée».<sup>1</sup>

Selon LOIC CADIN, 2003 « la GRH est comme une discipline des sciences sociales consistant à créer à mobiliser des savoirs variés utiles aux auteurs et nécessaires pour apprendre , comprendre , négocier et tenter de résoudre des problèmes liée a la régulation du travail dans les organisations »<sup>2</sup>

## 1.2-Définitions des ressources humaines

Il Existe plusieurs définition des ressources humaines et parmi elles je cite :<sup>3</sup>

« Les ressources humaines(RH) englobent l'ensemble des pratiques de gestion visant à mobiliser, développer et valoriser le capital humain d'une organisation »

« Une ressources humaines est un capital humain utile pour l'accomplissement des tache individuelle, ou collective. Les ressources humaines d'une entreprise constituent une fonction et /ou un département du domaine de la gestion et administration des entreprises, qui organise et maximise la performance du capital humain dans une entreprise afin d'augmenter la productivité ».

---

<sup>1</sup><https://www.memoireonline.com/Gestion-des-ressources-humaines.htm> consulté le 23/02 /2024

<sup>2</sup> LOIC CADIN, FRANCIS GUÉRIN : « La gestion des ressources humaines »Édition Dunod, Paris, 2003, p.10.

<sup>3</sup><https://www.appvizer.fr/magazine/ressources-humaines/systeme-dinformation-rh-sirh/gestion-des-ressources-humaines> consulté le 23/02/2024.

Les ressources humaines sont l'ensemble des pratiques de gestion, de management que l'entreprise met en œuvre afin de mieux s'organiser les ressources humaines, qui ont été divisées en deux parties :<sup>1</sup>

**-L'administration des ressources humaines** ; gestion de la paie, droit du travail, etc.

**-Développement des ressources humaines** ; recrutement, formation, etc.

### 1.3- Définition de la gestion des ressources humaines

Il existe plusieurs définitions de la GRH, nous allons citer dans ce qui va suivre quelques-unes :<sup>2</sup>

La gestion des ressources humaines (GRH) est un domaine qui vise à gérer les personnes au sein d'une organisation de manière stratégique et efficace. Elle englobe plusieurs aspects importants tels que : le recrutement, la formation, la rémunération, la gestion des performances, la gestion de carrière, la gestion des talents, etc. Il est utile, avant d'évoquer le concept de gestion des ressources humaine, de se référer tout d'abord à celui de la gestion du personnel, car la gestion des ressources humaines tend aujourd'hui de se substituer progressivement des pratiques antérieures de la gestion du personnel.

La gestion des ressources humaines est la conception, la planification, la coordination et le contrôle de l'acquisition, la conservation, l'utilisation et le développement d'un personnel de qualité.

Selon SEKIOU-BOLDIN,1993 : « La gestion des ressources humaines consiste en des mesures, et des activités impliquant des ressources humaines et visant à une efficacité et performance optimales de la part des individus et l'organisation. Elle a une approche individuelle et considère les personnes comme une ressource plutôt que comme un coût. Elle fait de la fonction RH une priorité nécessaire pour la coordination des ressources ».<sup>3</sup>

Selon THOMAS G.SPATS,1986 : « La gestion des personnel c'est un ensemble de mesures permettant d'organiser le travail, et de traiter les travailleurs de manière qu'ils puissent faire valoir autant que possible leurs capacités intrinsèques, afin d'obtenir un rendement

---

<sup>1</sup>[https://www.economie.gouv.fr/facileco/fonction\\_ressourceshumainesC3%A9finition,%20tout%20en%20un%20panouissant](https://www.economie.gouv.fr/facileco/fonction_ressourceshumainesC3%A9finition,%20tout%20en%20un%20panouissant). Consulté le 26/02/2024.

<sup>2</sup> CHLOÉ COTE : « La gestion des ressources Humaines », Gualino Édition, Paris, 2013, p.18.

<sup>3</sup> SEKIOU BOLDIN : « gestion des ressources humaines », Edition de Boeck, Montréal, 1993, p. 20.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

maximal pour eux-mêmes et pour l'entreprise dont ils font partie, afin de soutenir la concurrence et d'arrivera des résultats optimaux »<sup>1</sup>

En effet, la gestion des ressources humaines se définit généralement comme un ensemble d'activité et pratique visant la mobilisation , et développement des hommes en entreprise pour pouvoir fournir des ressources humaines en quantité et en qualité , dont l'entreprise a besoin, afin d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés et pour une meilleure efficacité et performance.

Une étude perspective représentant l'évolution des pratiques de gestion du personnel vers la gestion des ressources humaines dans le tableau suivant :

**Tableau N°01 : Gestion du personnel et gestion des ressources humaine**

	<b>Gestion du personnel</b>	<b>Gestion des RH</b>
Temps de planification	-Court terme	-Long terme
Contrat psychologique	-Obéissance	-Implication
Système de contrôle	-Externe	-Autocontrôle
Relation avec les employés	-Pluraliser -collectives -Confiance fiable	-Unitaires -individuelles -Confiance élevé.
Structure préféré	-Mécanique -Centralisés -Définition formelles des rôles	-Organique - Décentralisées -Rôle flexible
Rôles	-Spécialiste	-Largement intégrer dans un système managérial

**Source :** CERDIN.JENNIFER, « le rôle de la fonction ressources humaines dans le développement des compétences du personnel »Cas de ENEI, INC, 2003, p.13.

Ce tableau offre une perspective intéressante sur l'évolution des pratiques de gestion du personnel, vers une approche plus centrée sur les ressources humaines. Il met en lumière les

---

<sup>1</sup>THOMAS G-SPATS, SEKIOUU LAKHEDAR : «La gestion de personnel », Édition d'organisation, Paris, 1986, p.10.

différences fondamentales entre ces deux approches, mettant en évidence l'importance croissante de la planification à long terme, de l'implication des employés et de l'autocontrôle dans le contexte moderne des RH, de plus il souligne la transition d'une gestion plus mécanique et centralisé vers une approche plus organique et décentraliser, ainsi les changements dans les structures et les relations. En résumé, ce tableau illustre la transformation des pratiques de gestion pour mieux répondre aux défis contemporains et aux besoins changeants des entreprises et de leurs employés.

### 1.2-Historique et évolution de la GRH

#### 2.1-Historique de la GRH

La fonction personnel a émergé lentement dans la première moitié de 20<sup>ème</sup> siècle, et s'est professionnalisée dans la seconde moitié, et est devenue fonction ressources humaine, reconnue comme une fonction stratégique à la fin du siècle.<sup>1</sup>

##### 2.1.1-Émergence de la gestion des ressources humaine

Au début de l'époque industrielle, les employeurs embauchaient une main d'œuvre nombreuse non spécialisée, les méthodes de travail étaient empiriques et le rendement de la main d'œuvre était faible.

Vers 1880, FREDERIQUE W.TAYLOR (un ingénieur de la sidérurgie, devenu consultant) qui par se expériences et ses études de temps et de mouvement, a pu démontrer que l'on pouvait accroître l'efficacité du travail des salariés dans le but d'augmenter la productivité par :<sup>2</sup>

- La parcellisation des taches ou la spécialisation.
- L'amélioration de la formation du salarié.
- L'exploitation maximum de la force de travail.

A cause de développement du taylorisme et des débuts de la syndicalisation, les services du personnel sont apparus en 1912.ces services avaient pour rôle de :

- Entretenir des relations avec les syndicats.

---

<sup>1</sup> NECHAB ALI, YAKOUBI SAIDA : « La politique de recrutement au sein d'une entreprise publique, cas Electro-industrie Azazga » Master en science de gestion, option management stratégique des entreprises, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2017, pp.6-8.

<sup>2</sup> <https://www.after-bac.com/historique-gestion-ressources-humaines>, consulté le 25/04/2024

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

---

-Administrer les droits des salariés et les adapter aux progrès technologiques.

-Régler les problèmes d'évaluation, de rémunération et de communication.

## **2.1.2-La découverte du facteur humain et naissance de l'école des relations humaines**

Au début de la décennie 1930, un psychologue américain, ELTON MAYO, a conduit les expériences pour mesurer l'impact des conditions de travail sur la productivité, ces expériences ont donné naissance au courant des relations humaines.

Elton Mayo, après ses expériences, tire les conclusions suivantes:<sup>1</sup>

L'être humaine ne peut être assimilé à un outil de travail ni à une machine. Il n'est pas guidé par le seul appât du gain. Aussi, les incitations financières ne peuvent constituer à elle seules une motivation. L'importance des éléments d'ordre effectif et émotionnel et leur lien avec la productivité la satisfaction au travail devient déterminante pour une plus grande efficacité.

L'intérêt que l'on peut manifester aux employés ainsi que le sentiment de respect provoque au retour un regain de motivation et d'intérêt pour leur travail.

Après 1945, les services de personnel ont connu une évolution. Les facteurs qui ont aidé à cette évolution sont la mise sur pied de plus grandes industries avec une administration plus complexe l'amélioration des conditions de travail des salariés: la spécialisation du travail et ses effets sur les salariés le développement de la législation sociale: l'action des syndicats et les progrès technologiques.

De nombreux chercheurs, tel que MASLON et HERZBERG, ont poursuivi le travail de E.MAYO, ce qui a permis, après 1950, aux services du personnel de donner plus d'attention à la motivation, aux besoins et satisfaction de l'individu au travail, à la santé psychologique, à la communication et à la participation.

---

<sup>1</sup> SEVERINE MISSET : « Introduction à la sociologie des organisations », Edition Armand colin, Paris, 2017, Page 25.

### 2.1.3-Professionnalisation de la FRH

Les décennies 1960-1970 ont connu une expansion de la fonction ressources humaines grâce à :<sup>1</sup>

- L'accroissement de la législation des lois sociales
- L'expérimentation de nouvelles techniques de GRH et le développement des sciences du comportement.

Après 1970, la GRH commence à se professionnaliser. Les entreprises se réfèrent encore à la gestion du personnel orientée sur les aspects techniques mais davantage à la GRH à cause de la place importante qu'elle accorde au management culturel, et aux dimensions psychologiques de l'organisation.

Le rôle de la GRH s'est transformé. Les services des RH ont le même statut que les autres fonctions (finance, production, etc.) dans l'entreprise, le gestionnaire de personnel accède aux responsabilités les plus élevées dans la hiérarchie, participe au processus décisionnel et à l'élaboration des stratégies de l'organisation.

Les années actuelles sont marquées par un très profond renouvellement des approches et des pratiques dans les grands domaines de la gestion des ressources humaines. Pour contribuer significativement à la création de la valeur, la fonction ressources humaines progresse comme partenaire stratégique, acteur du changement et expert administratif

---

<sup>1</sup> FRANCIS GUERIN, FREDERIQUE PIGEYRE, PATRICK GILBERT : « La professionnalisation de la fonction RH », Revue Française de gestion, numéro 194, Paris, 2009, p. 100.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

## 2.2- L'évolution de la GRH

Tableau N° 02 : L'évolution du modèle de GRH

Période	1975-1985	1980-2000	XXI Siècle
<b>Typologies</b>	<b>Type I :</b> Adaptation passive et défensive des personnels	<b>Type II :</b> Activation et mobilisation du marché interne des RH	<b>Type III:</b> Flexibilité partenariale et mutualisée des RH
<b>Descriptif sommaire</b>	-Gestion quantitative et démographique ; -Potentiel interne faiblement mobilisé; -Gestion formelle du personnel	-Deux aspects différenciés ; -management « idéologie » et « mobilisation » des RH -Modernisation socio-productive (organisation qualifiantes, GPEC,...)	-Gestion offensive et régulée des compétences dans les cadres d'un bassin d'emploi; -Statut professionnel du travailleur pluriactif; -Assurance employabilité (sécurité active)

**Sources:** WEISS.DIMITRI «Les ressources humaines », édition D'organisation, 2005, p.55.

L'évolution de la gestion des ressources humaines (GRH) s'est transformée de manière significative au fil des décennies. De 1975 à 1985, la GRH était caractérisée par une approche réactive et conservatrice, se concentrant principalement sur la gestion quantitative et le maintien de l'effectif avec des pratiques bureaucratiques. Entre 1980 et 2000, elle a évolué vers une dynamique plus proactive, mettant l'accent sur le développement des compétences, la mobilisation des ressources humaines et la modernisation socio-productive. À partir du XXI<sup>e</sup> siècle, la GRH s'est orientée vers une flexibilité partenariale et mutualisée, favorisant le développement et la régulation des compétences, ainsi que l'employabilité, grâce à des

partenariats stratégiques et une adaptation rapide aux changements économiques et technologiques

### 1.3- Les objectifs de la gestion des ressources humaine

Les objectifs visés par la GRH peuvent se regrouper en trois catégories :<sup>1</sup>

#### 1.3.1- Les objectifs explicites

La gestion des ressources humaines vise quatre (04) objectifs explicites:

- Attirer des candidats qualifiés.
- Maintenir dans l'entreprise les employés fournissant un rendement satisfaisant.
- Accroître la motivation des employés.
- Favoriser le développement des employés dans l'entreprise par la pleine utilisation de leurs compétences.

#### 1.3.2-Les objectifs implicites

La gestion des ressources humaines vise en outre 03 objectifs implicites.

- Accroître la productivité du travail.
- Améliorer la qualité de vie au travail.
- Assurer le respect du cadre juridique

En revanche pour simplifier les objectifs en relation avec la gestion des ressources humaines, on peut présenter de manière générale afin de permettre leur meilleure compréhension organisationnels :

##### 1.3.2.1-Attirer

Le premier objectif de la gestion des ressources humaines est d'attirer vers l'organisation la quantité suffisante de personnes disposant des capacités et de l'expérience.

##### 1.3.2.2-Conserver

La conservation des ressources humaines et ce par-là l'élaboration des programmes qui favorisent la promotion interne et la gestion de carrière.

---

<sup>1</sup> TANIA SABA, JACKSON RANDAL : «La gestion des ressources humaines tendances, enjeux et pratique actuelle » édition Renouveau, pédagogique INE, Québec, 2002, p.17.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

---

## **1.3.2.3-Développer**

L'objectif de la fonction ressources humaines est de développer les compétences des employés notamment à travers les programmes de formation.

## **1.3.2.4-Motiver et satisfaire**

Dans le domaine du climat de travail, on souligne la communication entre l'employeur et les employés ainsi que les rencontres plus fréquentes entre l'employeur et les représentants des salariés. En ce qui concerne la rémunération, on met l'accent sur l'évolution de la performance des salariés, sur l'analyse des emplois et de rémunération au mérite. Dans le domaine de santé et de la sécurité au travail, on vise surtout réduire les accidents du travail et à élaborer des programmes de formation.

## **1.3.2.5-Être efficace**

L'objectif final de toute entreprise est d'être efficace et cette efficacité passe par plusieurs éléments, l'acquisition et la conservation de personnel qualifié, l'augmentation de la productivité des salariés, la production de marchandises de bonne qualité la diminution du roulement et de l'absentéisme des salariés.

## **1.3.3-Les objectifs à long terme**

Parmi les objectifs à long terme que poursuivent les entreprises figurent la compétitivité et la rentabilité. En ce qui concernant les organisations à but non lucratif et organismes gouvernementaux, ces objectifs touchent leur capacité de survivre ou d'accroître ou d'améliorer leurs activités tout en disposant d'un même niveau de ressources ou même de ressources plus réduites. Le service des ressources humaines exerce déjà une influence positive sur l'entreprise grâce à sa contribution à l'atteinte des objectifs explicites et implicites décrit précédemment. Il y accroitra encore davantage son influence s'il met tout en œuvre pour atteindre les objectifs à long terme définit par celle-ci.

## **1.4- Les rôles des ressources humaines dans l'entreprise**

Au niveau de l'administration général, on cherche à optimiser l'apport des ressources humaines à partir des éléments par on agit habituellement sur celles-ci: compétence, motivation, information, organisation, gestion, des groupes, on agit sur ces éléments par :<sup>1</sup>

### **1.4.1-Le recrutement**

En évaluant les compétences et la motivation lors du recrutement on s'assure d'avoir un personnel adéquat en nombre et en qualification.

### **1.4.2-La formation et le coaching**

Afin d'améliorer le niveau de compétence des collaborateurs, mais aussi pour améliorer leur motivation (une formation peut constituer une récompense et il est souvent plus motivant d'effectuer un travail que l'on sait faire

### **1.4.3-La motivation positive**

Positive (Récompense: félicitation, prime, promotion, formation) et négative (Sanction, réprimandes, réduction ou suppression d'une prime, rétrogradation, voir licenciement). Ces incitations visent à faire comprendre au collaborateur que son intérêt est d'effectuer son travail du mieux possible. La motivation positive et la motivation négative ont chacune leur efficacité, La sanction peut être démotivation pour l'intéressé. Mais il faut relativement cette crainte car elle fait appel au principe de responsabilité et d'exemplarité, elle renvoie aussi l'individu au groupe. Ce dernier peut mal vivre des comportements non sanctionnés quand ils sont hors-jeu. C'est peut être un facteur de démotivation quand une absence de sanction traduit de fait un déséquilibre entre celui qui ne fait rien. Le souci d'équilibre doit guider l'administration de ce point de vue, la gestion des ressources humaines doit intégrer aussi dans sa pratique administrative la notion de groupe ou d'équipe : La communication et la transparence. Il est essentiel que le collaborateur ait les informations nécessaires à l'accomplissement de sa tâche, et ait une idée précise de l'évolution et des objectifs de l'entreprise elle-même, et de son environnement. La planification et le contrôle de

---

<sup>1</sup> JEAN MARIE PERRETTI : « Ressource humaine », édition Vuibert, Paris, 2022, p.44.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

---

l'avancement des tâches. L'optimisation de l'organisation. C'est à dire l'ordonnancement disponible permet d'améliorer efficacité d'exécution.

## **1.4.4-L'administration du personnel**

Il est coutumier de dire qu'une bonne gestion des ressources humaines se traduit en premier lieu par une administration fiable du personnel. En l'occurrence, il s'agit de sécuriser son efficacité en assurant un paiement rigoureux des salaires et des primes en suivant, la gestion des présences et des absences, des heures supplémentaires, en planifiant les congés annuels, en organisant les remplacement.... Ce point est essentiel, car il caractérise une part des obligations contractuelles (statutaires pour un fonctionnaire) d'une entreprise (d'un service public) envers son salarié.

## **Section 02 : Les pratiques de la gestion des ressources humaines**

La gestion des ressources humaines, est primordiale pour assurer le bon fonctionnement de toute entreprise qu'elle soit grande ou moyenne ou encore petite, elle dote l'entreprise en compétences et assure leurs développements.

Pour cela, dans cette section nous allons citer quelques pratiques de la gestion des ressources humaines.

### **2.1- recrutement**

Le recrutement est fondamental, il permet non seulement de combler un poste vacant mais le bon recrutement est synonyme de cibler les compétences ou les personnes rares.

#### **2.1-Définition du recrutement**

« Le recrutement est un processus émanant de la politique de la gestion des ressources humaines d'une organisation dont l'objectif est d'acquérir et/ou de renouveler la main d'œuvre. Le recrutement est mis en œuvre par une procédure de préparation, de recherche des candidatures, de sélection des candidats et d'intégration des nouveaux salariés »<sup>1</sup>

Selon Jean-Marie PERETTI « le recrutement est une opération ayant pour but de pourvoir un poste ». « Le recrutement également définit comme un ensemble d'activités par lesquelles les gestionnaires informent a des personnes susceptibles de posséder les compétences

---

<sup>1</sup> LOIC CADIN, FRANCIS GUÉRIN : « Gestion des ressources humaines, pratiques et éléments de théorie », Dunod Éditeur, Paris, 2015, p.95.

requisés qu'un poste est vacant dans leur organisation, et incitent ces personnes à offrir leurs services , c'est-à-dire a poser leur candidature ».<sup>1</sup>

### **2.2- Les étapes de recrutement**

Le recrutement passe par plusieurs étapes.<sup>2</sup>

#### **2.2.1- La définition du poste**

Il s'agit de définir le besoin de l'entreprise, ses exigences quant au contenu de l'emploi pour lequel elle recrute.

#### **2.2.2- Le profil du poste et du candidat**

Il s'agit de tirer de la définition du poste, d'une part, l'ensemble des qualités (intellectuelles, morales, physiques, d'expériences, comportementales, de motivation ...) nécessaires pour occuper correctement le poste en question et d'autre part, le profil du candidat idéal, sa carte d'identité en quelque sorte (formation, âge, zone d'habitat, expérience..) il faut donc traduire un contenu d'emploi en caractéristique sociales

#### **2.2.3- Identifications des sources de recrutement**

Une fois identifiées les caractéristiques du poste à pourvoir, la question à se poser est celle du « marché » cette phase s'apparente énormément aux démarches de segmentation de clientèle pratiquées dans le champ de marketing, ou il peut s'agir du marché interne (individu correspond au profil de l'emploi sont déjà présent dans l'entreprise) ou du marché externe ou en définira les sources à utiliser en vue de la meilleure performance possible.

#### **2.2.4- Identification des moyens de recrutement**

---

<sup>1</sup> ISAFF

O JEAN : « La gestion des ressources humaines : un défi pour l'entreprise zaïroise » Édition Cadicec, université Eacute d'Indiana, 2009, p.104.

<sup>2</sup> LOIC CADIN, FRANCIS GUÉRIN, Op. Cite, p.258.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

---

Il s'agit de choisir l'opérateur central de l'acte de recrutement, ou se pourra s'agir du service de recrutement interne (hiérarchie, cabinet de recrutement classique ou chasseur de tête).

## **2.2.5- La campagne de recrutement**

Est de communiquer vis-à-vis de la cible choisie pour lui faire savoir que l'entreprise recrute. Cette phase sera très variable, structuré et très couteuse dans le cas d'un recours aux petites annonces, et elle sera au contraire s'il on fait appel au marché interne comme les affichages.

## **2.2.6- La sélection**

Est la phase la plus visible et connue puisqu'elle concerne chaque individu cherchant un emploi, ou elle est fondé sur une série de filtrage successifs utilisant des techniques diverses.

## **2.2.7- La décision**

Cette phase a pour but de trancher définitivement entre les trois ou quatre candidats retenue à l'issue de la sélection.

## **2.2.8- L'intégration**

Est l'adaptation du nouveau recruté à son travail et a l'environnement dans lequel il exerce, pour l'aider l'entreprise aura à sa disposition tout en arsenal des moyens plus ou moins onéreux.

## **2.3- Outils de recrutement**

Ils sont différents, plusieurs et qui sont essentiel pour le choix du candidat : <sup>1</sup>

### **2.3.1- Lettre de motivation et CV**

Ils permettent aux recruteurs de faire un premier tri, selon plusieurs critères sélectionnés dans le profil du poste : diplôme, expérience, âge, etc.

### **2.3.2- Références**

---

<sup>1</sup> JASQUES IGALLEN, ALAIN ROGER : « Master ressource humaine », Édition Eska, Paris, 2013, p.111.

Il s'agit de prendre contact avec l'employeur ou les proches par le sélectionneur afin de collecter des informations précises sur les candidats : comportement, capacité de travail, etc.

### **2.3.3- L'entretien**

C'est la méthode de sélection la plus utilisée, il s'agit de questions/réponses en face à face entre le sélectionneur et le candidat. On distingue plusieurs types d'entretiens :

#### **2.3.3.1- Entretien semi-directif**

Les questions sont préparées à l'avance par le sélectionneur, et le candidat doit répondre précisément.

#### **2.3.3.2- Entretien situationnel**

Le sélectionneur étudie la manière dont le candidat réagit dans une situation donnée. Pour le candidat, il s'agit de confronter une ou plusieurs situations et d'expliquer ses choix et actions éventuelles.

## **2.2- La gestion des carrières**

La gestion de carrière dans une entreprise est un des domaines dans lesquels la complémentarité des rôles de l'individu, de sa hiérarchie et de la direction des ressources humaines est indispensable.

### **2.2.1- Définition de la carrière**

Elle Est comme une succession de postes dans une organisation ou pendant l'ensemble de sa vie professionnelle, il est fondé sur l'analyse des données ou d'informations concrètes et observations permettant de suivre l'évolution d'une personne.

Selon Jean-Marie Peretti : « une carrière est une succession d'emplois et la gestion des carrières inclut le suivie dans le passé, le présent et l'avenir des affectations d'un salarié au sein des structures de l'entreprise ».<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>JEAN-MARIE PERETTI, Op.cit, p.231.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

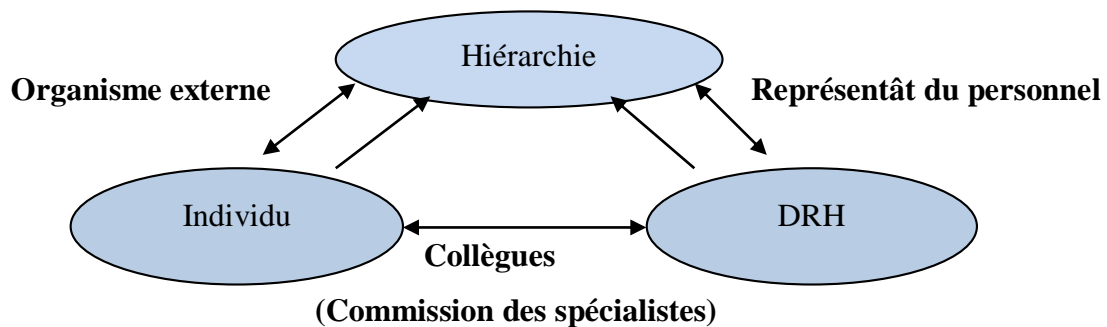
---

Dans ces définition on peut considérer la gestion des carrières comme le suivi dans le passé, le présent et le futur du développement des ressources humaines qui s'effectue via le moyen de formation, la promotion, etc.

## 2.2.2- Les acteurs de la gestion des carrières

Les acteurs de la gestion des carrières sont présentés dans la figure suivante

Figure N°01 : Les acteurs de la gestion des carrières



**Source :** Par nos soins à partir de l'ouvrage de JASQUES ALAIN : « Master ressources humaines » édition Vuibert, Paris, p.200.

Le schéma des acteurs de la gestion des carrières met en lumière l'importance de la collaboration entre la hiérarchie, l'individu et la direction des ressources humaines pour favoriser le développement professionnel au sein d'une organisation.

## 2.2.3- Définition de la mobilité

La mobilité consiste à changer un poste occupé par un autre poste, c'est un passage d'un poste de travail à un autre, elle implique l'idée du changement, semble une notion d'avantage chargé de connotation négative<sup>1</sup>

### 2.2.4-Les forme de mobilités

En distingue habituellement trois types de mobilité :<sup>2</sup>

#### 2.2.4.1- La mobilité vertical, ou promotion

Elle caractérise les évolutions hiérarchiques des individus dans les organisations, elle est assimilée à la carrière, et donc synonyme de progression, elle s'exprime au sein d'une même fonction, ou d'un même métier.

#### 2.2.4.2- La mobilité horizontale (fonctionnelle ou professionnelle)

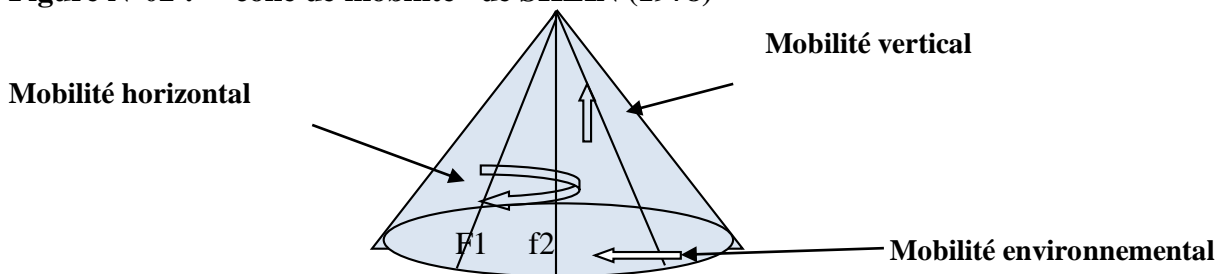
Elle désigne les passages d'une fonction, ou d'un métier, a un autre, sans changement du niveau hiérarchique, parfois l'expression mobilité interne est utiliser pour désigner la mobilité fonctionnelle.

#### 2.2.4.3- La mobilité d'environnement

Elle concerne les individus qui occupent la même fonction, a un même niveau hiérarchique, mais qui changent de lieu d'exercice de leur activité (nouveau service, nouvel établissement, nouvel région ...) elle est souvent synonyme de mutation, et elle englobe la mobilité géographique.

Schein (1978) présente dans cette figure un « cône de mobilité » permettant une analyse globale des mouvements de personnels au sein d'une entreprise.

Figure N°02 : « cône de mobilité »de SHEIN (1978)



<sup>1</sup> BERTRNAD MONTULET : « Au-delà de la mobilité, des formes de mobilités », cahier internationaux de sociologie, numéro 118,2005, pp.137-159.

<sup>2</sup> LOIC FRANCIS, FREDERIQUE GUERIN, Op.cit, p.100.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

---

**Source :** « Cône de mobilité de SHEIN » Cité par l'ouvrage de LOIC FRANSI : « Gestion des ressources humaines, pratiques et éléments de théorie » DUNOD édition, 2015, p.115.

Ce schéma offre une représentation claire et concise des différentes dimensions de la mobilité, il met en évidence la possibilité pour les individus de progresser verticalement dans la hiérarchie de l'organisation, et changer horizontalement de poste ou de profession, ainsi que de déplacer environnementalement d'un lieu à un autre.

Responsables ressources humaines cherchent souvent à favoriser la mobilité pour :

- Augmenter l'attachement des salariés à leur entreprise.
- Favoriser la flexibilité de l'organisation, grâce à la polyvalence, ce qui permet de répondre plus rapidement à des variations des marchés.
- Améliorer le moral des employés et les motiver en réduisant le sentiment de plafonnement de carrière qui entraîne souvent une baisse de satisfaction liée à la perte de symbole de succès, d'autorité et de reconnaissance.

## 2.2.3-Les étapes de gestion des carrières

La gestion des carrières passe par trois étapes essentielles :<sup>1</sup>

### **Étape 1 : création du référentiel de compétence**

C'est le point de départ permettant de faire un état des lieux des besoins de l'entreprise, il s'agit de faire la liste des emplois-types nécessaires à son bon fonctionnement et à son développement et les compétences correspondantes.

### **Étape 2 : identification des compétences de l'entreprise**

C'est un travail qui se fait tout au long de l'année, avec chaque salarié d'une façon individuelle et personnalisée par les biais des entretiens professionnels et/ou d'évaluation.

### **Étape 3 : développement des compétences**

Il s'agit de l'élaboration du plan de développement professionnel de chaque salarié, incluant des évolutions de poste et de responsabilités.

---

<sup>1</sup><https://www.piloter.org/performance-entreprise/GRH-gestion-ressource-humaine.htm>, consulté le 03/01/2024.

### 2.3- La formation

Dans une organisation, occuper un poste de travail, implique que l'employé exécute le travail de façon à répondre aux exigences de l'employeur. Il existe donc une relation très étroite entre la formation d'un employé et son rendement au travail. Quel que soit le travail à réaliser, l'employé doit posséder des connaissances et savoir comment effectuer le travail : maîtrise des habilités, être capable de faire le travail, adopter les attitudes requises, vouloir faire le travail. La formation est devenue l'une des préoccupations majeures des responsables des ressources humaines, c'est sans doute parce qu'on a découvert qu'elle était un extraordinaire levier de développement pour l'entreprise, et d'acquisition de compétences pour tout salarié.<sup>1</sup>

#### 2.3-1-Définition de la formation

La formation est un moyen qui peut aider à résoudre quelques problèmes de l'entreprise qui sont de disposer à temps, en effectifs suffisants et en permanence des personnes compétentes et motivées pour effectuer le travail nécessaire, en les mettant en situation de valoriser leurs talents, avec un niveau élevé de performance et de qualité à un coût salarial compatible avec les objectifs économiques et dans le climat social le plus favorable possible .

Facteur d'ajustement et d'adaptation, la formation est aussi un facteur social car elle peut être l'une des clés de la réconciliation entre le social et l'économique. La formation est un droit pour les employés et une obligation pour chaque entreprise. De ce fait, les salariés se sentent souvent motivés et inspirés car elle leur permet une évolution professionnelle et leur garantit le sentiment d'être utile et efficace, capable et important dans l'entreprise.<sup>2</sup>

#### 2.3.2- Les objectifs de la formation

Les objectifs visés par la formation dans les organisations sont essentiellement l'amélioration du rendement et l'amélioration du développement des employés et de l'organisation. Ce faisant, l'employé sera plus apte à aider son superviseur à atteindre les objectifs de l'organisation, ce qui accroîtra la rentabilité et la compétitivité de cette dernière. De plus, l'employé pour

---

<sup>1</sup> DARNE MARILYNE : « Comment mettre en place une stratégie de formation et optimiser le budget » Master en science de gestion, option gestion des ressources humaines, Lyon, p.10.

<sup>2</sup> LARABI FADHILA : « L'apport des nouvelles technologies d'information et de communication pour la gestion des ressources humaines » Master science de gestion, option gestion des ressources humaines, 2017-2018, p.40.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

---

---

ra combler ses besoins de croissance personnelle au travail et il éprouvera un sentiment d'appartenance, de plus en plus fort, envers l'organisation qui investit dans ses capacités. De ce fait, la formation permet l'accroissement de la productivité: Le développement de l'employé, Le soutien du gestionnaire, Le développement des carrières professionnelles, Le développement organisationnel.<sup>1</sup>

## 2.4- La rémunération

Dans le monde entier et pour tout travail effectué par une personne ou un groupe de personnes, ils reçoivent en contrepartie une rémunération que ce soit directe ou indirecte. La rémunération dans les entreprises est plus qu'importante dans la réalisation des objectifs, est la source de motivation pour tout employé.

### 2.4.1-Définition de la rémunération

Selon LEALARGE GÉRARD : « la rémunération du salarié est un des éléments clés du contrat de travail elle est la contrepartie monétaire du service rendu. Mais au-delà de cette appréciation juridique, elle est, pour l'immense majorité des salariés l'unique source de revenu, et pour une grande partie des entreprises l'élément majeur de leurs coûts de production. Entre l'entreprise et son personnel les enjeux liés à la fixation de la rémunération s'inscrivent donc dans des logiques de contradictions et que les dirigeants la désignent comme l'un des mécanismes déterminants de l'équilibre économique de leur entreprises».<sup>2</sup>

La rémunération désigne l'ensemble des éléments financiers destinés aux membres du personnel employé dans l'organisation. Elle constitue la prestation essentielle fournie par l'employeur en contrepartie du temps de travail et des compétences apportées par le collaborateur. Alors, La rémunération constitue l'un des éléments les plus importants de la relation de travail.<sup>3</sup>

### 2.4-2-les composantes de rémunération

On peut distinguer plusieurs composantes de rémunération.« Jean marie Peretti » présente ces composantes ainsi:<sup>4</sup>

-Collectives, fixes et immédiates comme le salaire de base lié au coefficient du poste.

---

<sup>1</sup> THIERRY TEBOUL, ANDRÉ PERRET, OULIVIER MEIER, MICHEL BARABEL : « Le grand livre de la formation »Édition Dunod, Paris, 2020, p.57.

<sup>2</sup> LELARGE GÉRARD : « La gestion des ressources humaines » Édition Sef, Canada, 2003, p.21.

<sup>3</sup>EMERY GONIN : « Dynamiser les ressources humaines », Édition Ppur, France, 2006, p.14.

<sup>4</sup> JEAN-MARIE PERRETI : « Ressource humaines », Édition Vuibert, France, 2010, p.231.

- Collectives, variables et immédiates comme les primes d'intéressement.
- Collectives, variables et différées tel que la participation aux résultats de l'entreprise bloquée cinq ans.
- Collectives, fixes et différées comme l'indemnité de départ à la retraite.

### 2.4-3- Les types de rémunération

On distingue deux types de rémunération :<sup>1</sup>

- La rémunération directe : Elle renvoie à l'ensemble de paiement en espèces et en nature ainsi que les gains résultant d'autres systèmes de rémunération, par exemple : l'intéressement.
- La rémunération indirecte : C'est l'ensemble des prestations dont bénéficient les salariés.

### Section 03 : La fonction ressources humaines

Dans cette section nous examinons la fonction ressources humaines à travers sa de définition, son évolution, ses caractéristiques, son rôle, et ses grandes missions.

La fonction ressource humaines anciennement appeler « service personnels » est devenue une fonction à part entière de l'entreprise, elle a pour mission de faire en sorte que l'organisation dispose du personnels nécessaire à son fonctionnement et que ce personnel fasse de son mieux pour améliorer la performance de l'organisation, tout en s'épanouissent.

### 3.1-Définition de la fonction ressource humaine

Les ressources humaines d'une entreprise gèrent l'organisation du personnel dans tous les aspects : le recrutement, la formation, le suivie de carrière, les programmes de rémunération.<sup>2</sup>

Selon MARCEL COTE « La fonction RH est cette partie de l'administration général qui a pour mission de penser, de planifier, de regrouper, de cordonner, d'intégrer, de diriger et de contrôler les activités de chaque supérieur hiérarchique lorsqu'il vise à doter d'un personnel compétent, à le conserver, à l'utiliser et à le développer en vue d'atteindre les objectifs de son organisation ».<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> MOHAMMED BELAID : « Pratique pour la gestion des ressources humaines », édition pages bleus, Alger, 2009, p.78.

<sup>2</sup> <https://EDS.Paris.business.school.france.wikipedia.revue-projectique-2017%34S!D%> consulté le 5/03/2024

<sup>3</sup> KACER YUCEF, IMADOUCHEN KAHINA :« La fonction ressources humaines », Master en science de gestion option management stratégique, université MOULOUD MAMMARI, Tizi-Ouzou, 2006- 2007,p.100.

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

## 3.2- L'évolution de la fonction ressources humaines

L'évolution de la FRH est illustrée dans le tableau suivant :<sup>1</sup>

**Tableau N°03: 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	Émergence d'une Fonction autonome.		Essor de fonction	Age adulte	Les managers	Vers management stratégique.	
Activité dominante	Administration, règlement, paie, sanction.			Négociation social, relation social.		Motivation, dynamisation, formation.		Adaptation, prévision, gestion.
Nom commun de la fonction.	Service de paie, service personnel.			Relation social.		Relation humaine.		Ressource humaine.

**Source :** D'après BOUREA, METRA et PRETTI, (1997), page18, cité par l'ouvrage de JASQUES ALAIN : « Master ressources humaines », Seconde Édition, Paris, p.200.

En résumé, le tableau de l'évolution de la fonction RH illustre comment celle-ci est passée d'une simple administration des tâches à une gestion stratégique des ressources humaines, pour finalement jouer un rôle clé dans le développement et la réussite globale de l'entreprise.

## 3.3- Le rôle de la fonction ressources humaines

<sup>1</sup> JASQUES.IGALEN, ALAIN.ROGER, Op.cit, p.16.

La fonction ressource humaine est le cœur de la réussite de toute organisation, elle doit être la source de son développement par la participation à la stratégie organisationnelle, à la formulation des politiques, l'assistance et le conseil, au contrôle, à l'innovation et à la gestion du changement.<sup>1</sup>

### **3.3.1- La participation à la stratégie organisationnelle**

La structure de ressource humaine au sein de toute entreprise se met à organiser les fonctions d'une façon adéquate avec les objectifs de l'entreprise, elle s'engage dans la mise en œuvre de nouvelles pratiques (stratégies) jugées importantes et annule d'autres qui ne sont plus d'une grande nécessité.

### **3.3.2- La participation à la formulation des politiques**

La fonction ressource humaine participe à la formulation des politiques sur deux volets :

- Fournir les informations nécessaires pour l'élaboration de différentes politiques, les personnes compétentes pour la réalisation d'une tâche, des informations sur l'environnement, etc.
- Valider ces politiques après les avoir essayés par une commission, dont le DRH fait partie.

### **3.3-3 - L'assistance et le conseil**

La FRH est chargée de fournir une base de données pour les autres structures en apportant de l'aide et de l'assistance, que ce soit en matière de la fourniture des ressources rares et des compétences, après leur sélection du marché de travail.

### **3.3-4 - Le contrôle**

La fonction ressource humaine procède à cette tâche à partir de la vérification et veiller à ce que les tâches de chaque personne soient respectées, qu'il n'y a pas un abus de pouvoir dans les postes de responsabilités, que les lois de travail ; de recrutement et de gestion de carrière sont conformes à celles mises par les autorités publiques.

---

<sup>1</sup> BELKACEM AMER, ABDELLI BELKACEM : « La motivation du personnel outil de performance dans l'entreprise », Master en science de gestion, option gestion des ressources humaines, université Mouloud Mammeri Tizi-ouzou, 2006-2007, p.56.

## 3.4- Les grandes missions de la fonction ressources humaines

La fonction RH a quatre grandes missions principales :<sup>1</sup>

### 3.4-1- Un expert administratif et un gestionnaire des gaspillages

L'une des missions principales de la fonction ressources humaines est de gérer efficacement les tâches administratives en tenant compte de la complexité législative et réglementaire. La difficulté repose sur la nécessité d'être

en veille perpétuelle sur des diverses évolutions. On peut citer comme exemple, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont fait considérablement évoluer le rôle administratif des ressources humaines. Elles ont permis une remise à plat de l'ensemble des processus ressources humaines et un recentrage de la fonction sur d'autres missions.

En prend l'exemple sur le rôle de la technologie au sein de la fonction ressource humaine.

#### Exemple N° 01 :

**Intranet** : les saisies liées à toutes les applications administratives du personnel sont faites directement par les salariés eux-mêmes et par le personnel d'encadrement.

### 3.4-2 le partenaire des salariés

Dans l'expression « fonction ressources humaines », il y a « humain ». La multiplication de la restructuration avec la réduction d'effectifs a eu pour effet de créer un décalage entre la recherche effrénée du profit et le respect des salariés. Les coûts des cachés de ces opérations de **downsizing** (réduction de la taille de l'organisation) sont notamment visible à court terme, et se traduisent par une baisse de la productivité et de l'implication organisationnelle des salariés. Face à ce constat et au sentiment de négligence ressenti par les salariés, la fonction ressources humaines a adopté une nouvelle stratégie : devenir le **partenaire des salariés**. Il s'agit de considérer le salarié comme un client de l'entreprise sachant que sa satisfaction est essentielle à la réussite de l'entreprise. **Le salarié redevient l'une des richesses essentielles et primordiales à la réussite de l'entreprise.**

---

<sup>1</sup>LEATITIA LETHIELLEUX : « L'essentiel de la gestion des ressources humaines », Édition GualinoLextenso, France, p.30.

La mise en œuvre de cette politique a comme conséquence le développement d'une stratégie ressources humaines appelée les « **5E** » en vue de réaliser une veille sociale, sont illustrée dans le tableau suivant.

**Tableau N°04 : Le développement d'une stratégie humaine**

<b>Équité</b>	Par équité, on peut entendre le rejet de toutes les pratiques visant à rompre l'égalité entre les salariés : « à travail égal, salaire égal ».
<b>Employabilité</b>	Il s'agit d'assurer le maintien et la mise à jour des compétences des salariés tout a long de leur carrière.
<b>Épanouissement</b>	S'assurer de bien-être du salarié au sein de l'entreprise afin de développer un sentiment de fidélité et de loyauté.
<b>Éthique</b>	Elle se traduit essentiellement par le respect des normes internationales de travail (exemple : l'interdiction du travail des enfants) plus généralement, au niveau de l'entreprise, il peut s'agir de s'engager à respecter l'environnement.
<b>Écoute</b>	La stratégie des « <b>5E</b> » passe par l'écoute des salariés et de leurs attentes. La FRH devient une interface entre les salariés et leurs représentants avec la direction générale de l'entreprise.

**Source :** Réalise Par nos soins à partir de l'ouvrage de LAETITIA LETHIELLEUX :  
« L'essentiel de la gestion des ressources humaines », Édition Gualino Lextenso, France,  
p.30.

Ce tableau représente les principes fondamentaux pour une gestion efficace des personnes au sein d'une organisation, elles visent assurer un traitement équitable, à favoriser le développement des compétences, à promouvoir le bien-être des employés et d'agir d'une manière éthique.

En les intégrant les RH peuvent créer un environnement de travail favorable à la croissance, à la satisfaction et la réussite à long terme.

### 3.4.3-Le partenaire du changement

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

La fonction ressources humaines consacre une part croissante de son activité à l'encouragement de comportement nouveau jugé plus efficaces, économiquement parlant. L'organisation, dans laquelle travaillent les salariés, évolue dans un cadre institutionnel et technologique en perpétuelle mutation. L'objectif premier devient l'accompagnement des salariés pour qu'ils s'approprient cette culture du changement. Le partenaire du changement est illustré dans le tableau suivant :

**Tableau N°05 : Le partenaire du changement**

<b>Gestion à court terme et long terme</b>	La fonction des ressources, interface entre la direction et les salariés, applique donc à son tour une gestion sur le court ou long terme. les politiques de gestion des ressources humaines peuvent être à court terme lorsqu'il s'agit d'agir vite et d'obtenir des résultats rapidement. Au contraire, la gestion se fera sur long terme pour les politiques demandant des moyens financiers et humains importantes (exemple ; la mise en œuvre d'une GPEC).
<b>Gestion formelle et informelle</b>	La fonction RH doit faire face au réseau formelle (relation clairement établies et connue entre les individus) et informelle (relation officieuse et amicales sans lien hiérarchique)
<b>Gardienne des valeurs culturelles</b>	Il s'agit des valeurs communément partagés et peuvent être transmis, et les RH est en charge du respect de ces valeurs au sein de l'organisation.

**Source :** Par nos soins, à partir de l'ouvrage de LAETITIA LETHIELLEUX « L'essentiel de la gestion des ressources humaines » édition Gualion Lextenso, France, p.45.

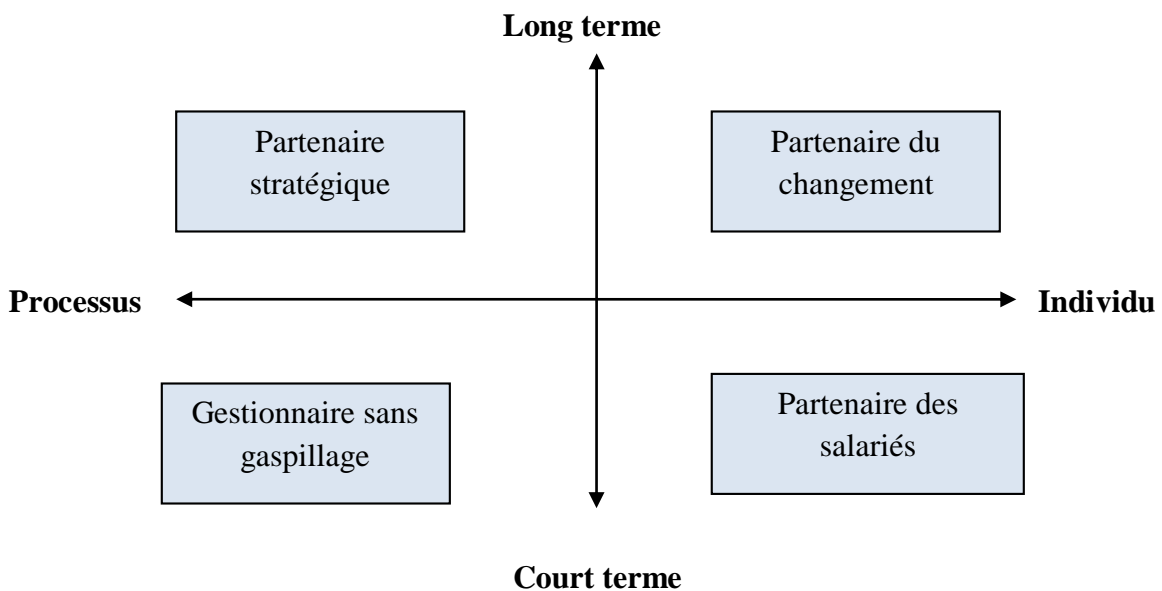
Dans le rôle du partenaire du changement, les RH gèrent les initiatives de changement à la fois à court et long terme, utilisant à la fois des approches formelle et informelle pour faciliter la transition. Ils agissent également comme gardiens des valeurs culturelles de l'organisation, veillant à ce que les changements soient alignés sur ces valeurs et contribuent à renforcer la culture organisationnelle.

### 3.4.4-Un partenaire stratégique

La fonction ressources humaines est comme les autres fonctions de l'organisation, l'une des pierres angulaires de la stratégie globale. Une fois la politique stratégique d'ensemble définie la fonction RH est amenée à opérer les adaptations auprès des salariés pour permettre la réalisation de cette stratégie

Une explication profonde concernant les missions de la FRH dans la figure suivante :

**Figure N°03 : Synthèse des missions de la fonction ressources humaines.**



**Source :** Réalisé par nos soins, à partir de l'ouvrage de LAETITIA LETHIELLEUX : « L'essentiel de la gestion des ressources humaines », édition Gualion Lextenso, France, page 48.

Cette synthèse illustre comment les RH jonglent entre la gestion des processus et l'attention portée aux individus, tout en équilibrant les impératifs à court et à long terme de l'organisation.

### 3.5- / Les caractéristiques de la fonction ressources humaines

# Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources Humaine

La fonction ressources humaines peut se définir à l'aide de cinq caractéristiques, illustré dans le tableau suivant : <sup>1</sup>

**Tableau N°06 : Les caractéristiques de la fonction ressources humaines**

<b>Caractéristique</b>	<b>Définition</b>
<b>Fonction stratégique</b>	Le responsable des RH est chargé d'assurer la cohérence entre la stratégie de l'entreprise et les plans d'action RH.
<b>Fonction partagée</b>	La fonction RH est une fonction partagée en ce sens que les niveaux hiérarchiques intermédiaires (responsable de service d'ateliers..).
<b>Fonction innovante</b>	La fonction RH est une fonction innovante car elle doit sans cesse s'adapter aux évolutions de son environnement interne (structure de l'organisation) et externe (évolution économique, technologique...etc.).
<b>Gestion individuelle et collective</b>	Une politique de la rémunération peut comprendre des mesures visant à promouvoir la rémunération individualisé (primes spécifiques) tout en ayant une vision collective.
<b>Gestion des éléments quantitatifs et qualitatifs</b>	La flexibilité des ressources humaines, est envisagée à la fois sur des aspects quantitatifs (le nombre de salariés nécessaire) et qualitatifs

**Source :** Réalisé par nos soins, à partir de l'ouvrage de LEATITIA LETHIELLEUX :  
« L'essentiel de la gestion des ressources humaines », Édition Gualion Lextenso, France, p.  
60.

## Conclusion

---

<sup>1</sup>LEATITIA LETHIELLEUX, Op.cit., p. 60.

A l'issue de ce chapitre nous avons abordé la gestion des ressources humaines, ces objectifs, missions, ainsi son impact sur la performance de l'entreprise. Nous avons constaté que la gestion des ressources humaines, a pour mission de conduire le développement des ressources humaines en vue de réalisation des objectifs de l'entreprise. Puis, nous avons présenté les différentes pratiques de la gestion des ressources humaines, qui sont le recrutement, la gestion des carrières, la mobilité, la formation et la gestion provisionnelle des emplois et des compétences. Et enfin, nous avons abordé la fonction ressource humaine à travers le rôle qu'elle joue au sein de l'organisation ainsi que ces missions et ces différents caractéristiques.

Passant de l'administration personnel, la GRH a connu un développement radical qui ne cesse d'évoluer au fil du temps, les réformes économiques de nombreux pays imposé par la mondialisation et la globalisation de l'économie et justifier par l'accroissement de la compétitivité et de la concurrence ont entraîné des restructurations. Ces restructurations ont engendré de nombreuses conséquences sur l'organisation des grandes entreprises, sur leur management et sur la gestion des ressources humaines. Ce processus d'élargissement du marché, s'est accompagné du développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) qui ont contribué massivement à la transformation organisationnelle et managériale de l'entreprise

L'objet du prochain chapitre consiste a abordé le rapport liée entre les Technologies de L'information et de la Communication(TIC) et la Gestion des Ressources Humaines.

## ***Chapitre II***

***La contribution des Technologies de  
l'Information et de la Communication à  
la Gestion des Ressources Humaines***

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

### **Introduction**

Les Technologies de L'information et de la Communication (TIC) sont venues se substituer aux moyens traditionnels : les courriers d'entreprises, les affichages, le fax, etc.

Au fait, ces technologies sont l'illustration parfaite de la convergence opérée entre la Technologie informatique et les moyens de communication au cours des années 1980.

Grâce aux avantages qu'elles procurent dans la collecte, le traitement et la diffusion de l'information, elles ont été l'objet de plusieurs études qui pointent leur développement et leur intégration dans l'entreprise. En effet, ces technologies sont devenues indispensables par leurs impacts sur la dynamique des organisations au regard notamment des transmissions des données en temps réel et d'autres services en termes de gain de productivité.

L'objet de ce chapitre est de définir le concept du base qui est les technologies de l'information et de la communication, a cet effet le deuxième chapitre s'articule autour de trois section : d'abord nous présentons le cadre théorique des TIC, nous commençons par un ensemble de définition des TIC ainsi que son historique, ensuite nous présentons les différents outils et types des TIC. Dans la deuxième section nous abordons les moyens et étapes d'intégration du TIC dans la gestion des ressources humaines, ainsi l'apport et les limites du TIC a la GRH, enfin l'application des TIC dans l'entreprise. Dans la troisième section nous intéressons particulièrement sur l'impact des Technologies de L'information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines.

### **Section 01 : Le Cadre théorique sur les Technologies de l'Information et de la Communication**

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

En vue de leur position actuelle et de leurs usages au sein de l'entreprise, il est important pour nous de développer un panorama dans la première section sur les généralités des TIC, à travers sa définition, son historique, ainsi que ses outils et types.

# Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

## 1-Définition des notions de base

Dans ce point nous allons définir la notion de technologie, l'information, la communication, et ensuite la technologie de l'information et de la communication.

### 1.1-Définition de la technologie

Il Existe plusieurs définitions de Technologie, parmi eux je cite :<sup>1</sup>

Bien que cette notion ait toujours existé dans tous les domaines (économique, éducatif, juridique, ect), nous parlons ici de technologies de pointe.

Il s'agit de l'ensemble des techniques utilisées pour la réalisation des opérations de fabrication de produits ou services.

L'encyclopédie BRITANNICA de la technologie définit la technologie comme étant « L'application des connaissances scientifiques à des objectifs pratique de la vie humaine ou, comme il est parfois formulé à la modification et la manipulation de l'environnement humain».

Et dans le cadre de la fonction RH les technologies représentent « Un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler l'information, ces ressources englobent à la fois les ordinateurs, les programmes et les réseaux nécessaires pour la conversion, le stockage et la transmission ».

### 1-2 Définition de l'information

L'information est rattachée à plusieurs concepts redondent dans certain définition. <sup>2</sup>

L'information selon 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 plus ou moins étendus alimentant l'échange, qui est une base naturelle et indispensable de l'animation de la vie sociale ».

Selon P.PROMAGNI et V.WALID, L'information est considéré comme :«un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque ».

---

<sup>1</sup>CHARPENTIER PATRICIA : « Organisation et gestion de l'entreprise », Édition Nathan, Paris, 1997, p.133.

<sup>2</sup><https://www.institut-numerique.org/1-definition-de-linformation-5028f58b86944v>, consulté le 28-02-2024

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

### 1-3 Définition de la communication

Il existe plusieurs définitions de la communication, mais de manière générale elle peut être décrite comme :<sup>1</sup>

Un transfert ou un échange d'information entre deux personnes ou plus, en utilisant l'un des plus simples moyens qui est le langage, ou certains outils tels 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, ect. Ensemble de moyens et des techniques médiatiques utilisés pour diffuser des messages au près d'un vaste public en vue d'informer ».

En ce qui concerne la communication au sein de l'entreprise on peut distinguer deux types de communication :<sup>2</sup>

- La Communication interne : elle concerne l'entreprise en elle-même, elle peut être une communication horizontal, vertical, etc. 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.

### 1-4 Définition des technologies de l'information et de la communication

Après avoir vu les définitions de chaque terme, passons à la définition de la notion des TIC.<sup>3</sup>

TIC signifie « technologie de l'information et de la communication » et renvoi principalement aux technologies internet : le réseau mondial de messagerie électronique, de sites web et dérivés (portails, etc.), de vidéoconférence, CD, etc. Ainsi que les réseaux de ces mêmes technologies au sein d'un ensemble restreint d'entreprise. Dans le cadre de cette recherche, les TIC regroupent également les réseaux de micro-ordinateurs, les appareils photographiques numériques, les téléphones portables et les organisateurs personnels.

Selon CHARPENTIER «Les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisé, etc ».

---

<sup>1</sup> Dictionnaire encyclopédique AUZOU, Édition AUZOU, Paris, 2012.

<sup>2</sup>GEORGE, MILLER: « langage et communication », Publisher édition Paris, 1973, p.19.

<sup>3</sup> Sous la direction de Martine BOUTARY, préface de Louis Raymond, « TIC et PME : des usages aux stratégies », l'Harmattan édition, Paris, 2006, p.13.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Les TIC sont donc composés de trois domaines :<sup>1</sup>

- le domaine des télécommunications qui comprend des services et des équipements.
- le domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels.
- le domaine de l'audiovisuel qui comprend les services audiovisuels et l'électronique grand public.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC), sont donc des outils qui ont permis de passer de l'ère manuelle à l'ère automatique.

En prend l'exemple suivant sur l'électronique gouvernance en Algérie :<sup>2</sup>

### **Exemple N°02**

La thématique de l'électronique gouvernance en Algérie a lancé différents chantiers depuis l'année 2000 pour encourager l'utilisation des technologies de l'information par les administrations et les organismes publics, espérant ainsi opérer une transformation des modes de travail et d'organisation et de donner un meilleur accès à l'information aux citoyens.

Quelque exemple des chantiers e-gouvernances en cours peuvent être cités :

- L'opération de numérisation des fichiers de l'état civil qui doit être poursuivie
- Le lancement du portail du ministère de l'intérieur et des collectivités locales ([www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz)) et la modernisation de son système d'information et de communication.
- La mise en ligne sur le site web du ministère de la justice ([www.mjustice.dz](http://www.mjustice.dz)) d'un portail du droit algérien , ainsi que des textes de jurisprudence et des convention internationales , la mise en place d'un module permettant de demander son casier judiciaire en ligne.
- Un autre exemple réussie des projets d'e gouvernance dans le domaine de la sécurité social et de la santé est la carte « CHIFA », le nouveau système permet de gérer cent millions de feuilles de soins électroniques par un grâce à des cartes à microprocesseur qui sécurisent les données de l'assuré et de professionnel de santé.

### **2-L'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication**

C'est en 1844 que Samuel MORSE envoyait pour la première fois dans l'histoire, premier message public sur une ligne télégraphique reliant les villes de WASHINGTON à BALTIMORE aux USA, et de ce simple fait, il signait « l'entrée de l'humanité dans l'ère des

---

<sup>1</sup>NATHALIE COUTINET : « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », Revue CEPN, numéro 44, Paris de nord, 2006, p.05.

<sup>2</sup> RACHID JANKARI : « les technologies de l'information au Maroc, En Algérie et en Tunisie, vers une filière euromaghrébine des TIC ? » IPMED, octobre 2014, p.16.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

télécommunications ». Les entreprises se trouvent dans un monde de numérisation ou elles travaillent fréquemment sur des micro-ordinateurs connectés à un réseau.

Les TIC se sont développés sur plusieurs périodes historiques:<sup>1</sup>

**Les années 1950** : à partir des années 50, ont assisté à l'apparition des premiers ordinateurs et à partir de cette découverte que le monde connaîtra un grand changement et développement qui se caractérise par l'informatisation et digitalisation du monde plus précisément professionnels.

**Les années 1960** : au cours de cette décennie, de nombreuses TIC ont apparues (disque optique, souris d'ordinateur, logiciels...etc.). Durant cette période, les TIC sont utilisées dans le cadre de l'informatisation du processus administratifs (paie, gestion stocks, facturation, comptabilité).

**Les années 1970** : pendant cette période, la priorité a été d'automatiser les processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

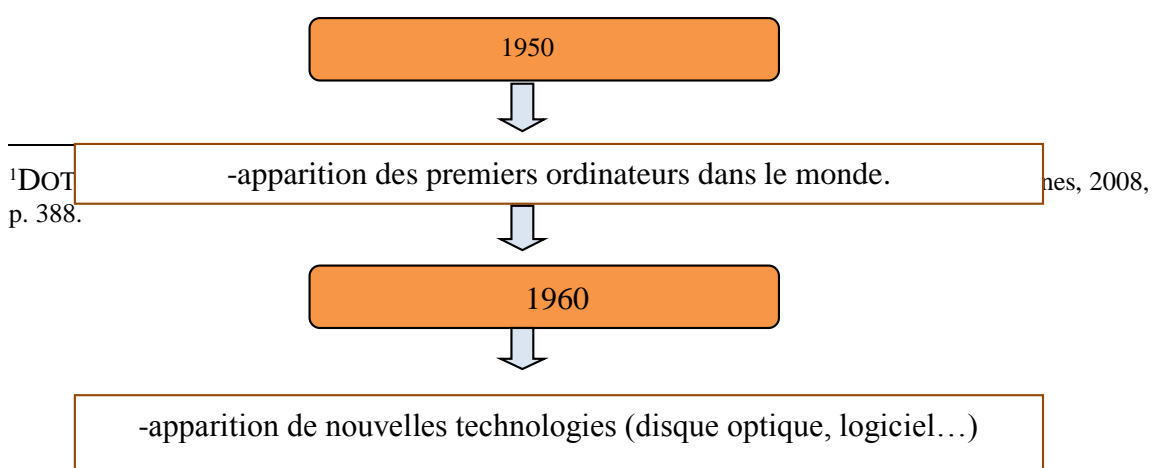
**Les années 1980** : au cours des années 80, l'apparition de l'ordinateur personnel, a été considéré comme début de l'ère de l'ordinateur personnel professionnel, étant la première machine adoptée par les entreprises. Ainsi, au fil des années on assiste au développement de logiciels qui ont révolutionné ces ordinateurs en devenant des postes de travail multifonctions.

**Les années 1990** : Au cours de cette période on assiste à l'arrivée d'internet qui a permis de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.

**A partir de 2000 à nos jours** : grâce au développement de l'internet, on assiste alors à l'utilisation de ce dernier (l'internet) pour la création d'un réseau qui facilite l'échange des informations.

Présentation plus profonde de l'évolution des TIC, sont illustré dans la figure suivante

**Figure N°04 : Période historique du développement des TIC.**



**Source :** par nos soins, à partir de l'ouvrage de DOTIER. JEAN.FRANCOIS : « Dictionnaire des Sciences Humaines »Edition sciences Humaines, 2008, p.388.

Cette figure montre comment les TIC ont évolué d'outils spécialisés pour quelques utilisateurs, a des Technologies omniprésente et indispensable dans la vie quotidienne moderne.

### **3-Les outils des technologies de l'information et de la communication**

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Dans ce point, nous allons essayer de cerner et de présenter les différents types de TIC les plus connues et utilisées :<sup>1</sup>

### **3.1- L'ordinateur**

Un ordinateur est un appareil qui permet de réaliser, d'exécuter des opérations ou des calculs. Il a la capacité de stocker, récupérer et traiter des données.

### **3.2 -Le téléphone**

Le téléphone est un appareil de communication qui permet de transmettre la voix pour une conversation à distance. Le téléphone, est classé dans le domaine des TIC même s'il a plus d'un siècle d'existence. Cette technologie a évolué au fil du temps. Nous pouvons établir cette classification :

- Téléphone fixe.
- Téléphone mobile, également appelé téléphone portable ou cellulaire.
- Fax ou télécopieur (qui convertit l'image de document en impulsion électronique pour les transmettre à un destinataire).

### **3.3-Les réseaux**

Les réseaux sont nés du besoin d'échanger des informations de manière simple et rapide entre des machines. En d'autres termes, les réseaux informatiques sont nés du besoin de relier des terminaux distants à un site central puis des ordinateurs entre eux, et enfin des machines terminales, telles que les stations de travail à leur serveur.

En site trois réseaux :<sup>2</sup>

#### **3.3.1- Internet**

L'internet est un réseau informatique à l'échelle mondiale des systèmes informatiques selon un jeu de protocole de communication commune. Dès le milieu des années 90, l'internet s'est imposé comme réseau de communication connectant les différents pays du monde.

---

<sup>1</sup> ABBES : « les Technologies de l'Information et de Communication », cours L1 STAPS, université de Bejaia, 2019/2020, p. 20.

<sup>2</sup> PUJOLLE GUY : « *Les Réseaux* », Édition EYROLLES, Paris, 2000, p. 13.

Parmi les différentes applications de l'internet, on cite :<sup>1</sup>

### **3.3.1.1-Le World Wide Web (WWW)**

Il est appelé aussi Web ou encore « la toile » qui rappelle l'image du maillage d'une toile d'araignée mondiale. Cette technologie est définie par BOULOUC (2003) comme « Une grande bibliothèque de documents du monde qui comprend des bases de données, des informations, des documents textuels et ou multimédias... etc. Sa caractéristique principale est que chaque service qui contient des informations pour diriger l'utilisateur d'une façon automatique et transparente vers d'autres serveurs.

En prend l'exemple de l'entreprise « Amazone ».

#### **Exemple N°03**

L'entreprise « Amazone » est une société de commerce électronique multinationale basée aux Etats-Unis, fondée par JEFF BESOS en 1994.

Amazone exploite l'un des plus grands sites web de commerce électronique au monde, offrant une vaste gamme de produits allant des livres et des produits électroniques aux vêtements et aux produits managers.

A travers son site web, Amazone permet aux clients du monde entier de parcourir et d'acheter des millions de produits, de bénéficier de service tels que la livraison rapide et le streaming vidéo, et elle offre également une plateforme pour les vendeurs tiers, leurs permettant de vendre leurs produits sur le site web d'Amazone et de bénéficier de son vaste réseau de clients.

En utilisant le World Wide Web, Amazone a pu étendre sa portée à l'échelle mondiale atteignant des millions de clients dans de nombreux pays.

### **3.3.1.2-Un courrier électronique**

Est un message envoyé à partir d'un ordinateur vers un autre grâce à Internet. Il est le plus souvent appelé courriel, ou désigné par les mots anglais *mail* ou *e-mail*. C'est l'équivalent électronique du courrier postal.

---

<sup>1</sup> SAADOUN. MÉLISSA : « Technologies de l'information et de la communication et management », Édition Hermès, Paris, Mars 2000 .p. 25.

### 3.3.1.3-Le transfert des fichiers FTP (File Transfert Protocol)

L'utilitaire FTP est un serveur dédié à l'échange de fichier entre utilisateurs. Il offre un service permettant de télécharger ou de mettre à disposition des données spécifiques depuis une machine connectée à l'internet. Cet outil permet de déposer des informations sur un ordinateur dit serveur FTP, Un autre ordinateur viendra chercher ces informations.

### 3.3.2-Intranet

L'intranet est un réseau local utilisé en interne dans une entreprise. Les fonctionnalités restent les mêmes, c'est-à-dire que cet espace permet aux salariés de partager des documents ou des informations privées. Ces salariés peuvent par exemple consulter des documents internes sur leur grille de rémunération, consulter des informations sur leur situation salariale (demande de congé par exemple).

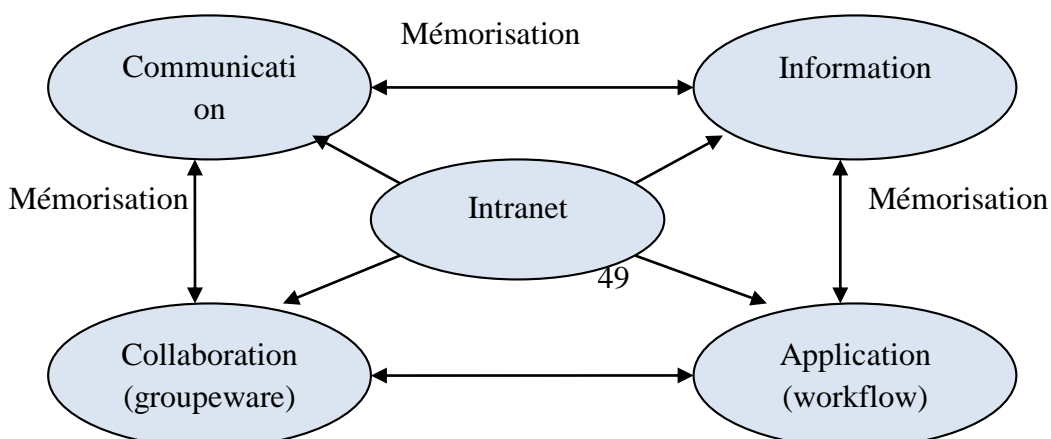
En prend un exemple concernant l'utilisation de l'intranet dans une entreprise « Google ».

#### Exemple N°04

En prend l'exemple d'une entreprise « Google » qui utilise une plateforme interne appelée 'Moma', qui est un intranet privé qui permet aux employés de Google de partager des informations, de collaborer sur des projets, d'accéder a des documents et a des ressources internes et de communiquer au sein de l'entreprise. Moma offre aux employés un espace sécurisé et centralisé ou ils peuvent accéder aux outils et aux informations dont ils ont besoins pour effectuer leur travail efficacement et facilite la collaboration entre les équipes dispersées géographiquement.

A l'image de l'intranet comportant toutes les fonctionnalités des TIC comme la montre la figure ci-dessus.

Figure N°05 : Les fonctionnalités de l'intranet



### Mémorisation

**Source :** par nos soins, à partir de l'ouvrage de SAADOUN MARC, « *Technologies de l'information et de la communication et management* » édition Hermès, Mars, 2000, p.50.

Cette figure montre comment l'internet sert de plateforme intégrée pour divers besoins, facilitant la communication, l'accès à l'information, la collaboration et la gestion des flux de travail. Cette catégorie est essentielle pour les opérations quotidiennes des individus et des organisations, illustrant l'impact global de l'internet sur la société moderne.

#### **3.3.3- Extranet**

Est le résultat de l'ouverture de l'intranet sur le réseau internet et privé qui se compose de moyens nécessaires et services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs (clients, fournisseurs ou partenaires, etc.) dans la perspective de partager la manière de sécuriser les informations. Donc, le terme extranet désigne un réseau internet dont l'accès est autorisé à un public extérieur restreint (client, fournisseurs, partenaires), constituant un réseau fermé.

#### **3.4-Les bases de données**

La gestion des données est techniquement assurée par des logiciels techniques nommés « SGBD » (système de gestion bases de données).<sup>1</sup>

La base de données permet la mémorisation des informations, en les regroupant dans un système informatique central de grande capacité.

##### **3.4.1-Datawarehouse**

L'entrepôt de données est une application regroupant les données issues des applications de production. Il peut être défini comme étant une collecte de données intégrés et

---

<sup>1</sup> QUELENNEC CLAUDE : « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, 2007, Paris, p.13.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

répertoriées selon un historique. Son objectif est de décentraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent.

### **3.4.2-Datamining**

Le datamining est un processus qui permet de découvrir dans de Grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques stratégiques.

### **3.5- Customer Relationship Management (CRM)**

CRM ou GRC (Gestion de la relation client) désigne « un système regroupant un ensemble de logiciels et de bases de données permettant de suivre l'historique du comportement d'un client, et de proposer, entre autre, des actions commerciales individualisé.

Un exemple illustrant ce point d'une entreprise appelé « Salesforce »qui utilise ce type de technologie :

#### **Exemple N°05**

« Salesforce » est une société américaine de logiciels de gestion de la relation client basée a San Francisco, fondée en 1999 par Marc Bénéioff.

Salesforce propose une gamme de solutions de GRC basées sur le Cloud, conçues pour aide les entreprises à gérer efficacement leurs interactions avec les clients, à automatiser les processus de vente et de marketing et à améliorer la collaboration entre les équipes.

Par exemple une entreprise utilisant Salesforce CRM peut suivre l'historique des interactions avec les clients, analyser les tendances d'achat segmenter les clients en fonction de leurs besoins et préférences et personnaliser les communications et les offres en conséquences.

En utilisant un système de GRC comme Salesforce, les entreprises peuvent améliorer l'efficacité de leurs opérations, renforcer leurs relations avec les clients et stimuler leur croissance et leur rentabilité.

### **3.6-Echange de données informatisées (EDI)**

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

On appelle système d'EDI (Electronique Data Inter change), tous les systèmes d'échange de données informatisées, selon un format standardisé, et par le biais d'outils informatiques.<sup>1</sup>

Il s'agit « d'un système d'information associé à plusieurs entreprises devenant partenaires, donnent lieu à des systèmes d'information globaux».

Nous détaillerons cet aspect avec un exemple concret d'une entreprise « Maersk Line » qu'elle utilise le système EDI.

### **Exemple N°06**

« Maersk Line » est l'un des plus grandes compagnies de transport maritime au monde. « Maersk » utilise le système EDI pour gérer les processus de logistiques complexes liées au transport de conteneurs a travers le monde.

Grace à l'EDI « Maersk » peut échanger des informations critiques telles que les détails des expéditions, les données douanières, les horaires des navires et les documents de transport avec ses clients.

Cela permet à « Maersk » d'optimiser ses opérations, de réduire les erreurs et les retards, et d'offrir un service fiable à ses clients dans un secteur ou les ponctualités et la précision sont cruciales.

### **3.7- Groupware**

Le groupware est un processus intentionnel de travail en groupe, processus intégrant les outils logiciel (ware) nécessaire pour l'assister.<sup>2</sup>

Cette technologie est utilisée dans la conception d'un travail De groupe, elle représente l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui par l'intermédiaire de la communication électronique permettent le passage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif.

Un exemple pertinent d'une entreprise « Microsoft » qu'elle utilise le Groupware.

### **Exemple N°07 :**

---

<sup>1</sup> EXBRAYAT GILLES, FISTEBERG NATHALIA et FOUESNANT RONAN .: «Le Système d'Information des RH: un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », MBA - MRH, Université Dauphine, Paris, 2010, p.10.

<sup>2</sup>SAADOUN. MÉ LISSA. Op.cit, p.50.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Avec sa suite logicielle office 365, Microsoft propose une gamme d'outil de collaboration et de communication basés sur le Cloud, notamment Microsoft Teams, SharePoint et Outlook, ces outils permettant aux employés de Microsoft ainsi qu'à des millions d'utilisateurs dans le monde entier de travailler ensemble de manière efficace, de partager des documents et d'organiser des réunions virtuelles.

Grace à ces solutions de Groupware, favorise la collaboration et la productivité au sein de ses équipes, tout en offrant des fonctionnalités avancées de sécurité et de gestion des données

### **3.8- Enterprise Application Intégration (EAI)**

Il s'agit d'une plate-forme qui permet De réunir les applications existantes d'une entreprise autour d'un moteur d'intégration d'application communes. Cette plateforme se charge des échanges de données entres elles. Autrement dit, créer des relations entre les applications et le programme des solutions EAI.

### **3.9- Enterprise Ressource Planning (ERP)**

L'ERP est un progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise<sup>1</sup> Les ERP sont des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : les achats, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques.

Nous détaillerons cet aspect avec un exemple concret d'une l'entreprise « Condor » qu'elle utilise le système ERP.

#### **Exemple N°08**

« Condor » électronique est une entreprise algérienne spécialisé dans la fabrication d'appareils électronique grand public tels que les téléviseurs, les Smartphones, les climatiseurs ...

---

<sup>1</sup> QUELENNEC, CLAUDE, Op.cit., p.17.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Pour gérer efficacement ses opérations, Condor électronique utilise un système ERP intégré qui lui permet de superviser l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement, de la gestion des stocks de matières premières à la distribution des produits finis.

### 3.10-Workflow

Le workflow assure l'automatisation des processus de circulation des documents dans l'organisation en s'appuyant principalement sur les TIC <sup>1</sup>

Selon la définition donnée par QUELENNEC « un workflow est un outil informatique dédiée à la gestion des procédures. Cet outil définit, gère et exécute des procédures en exécutant des programmes, dont l'ordre est prédéfini dans une représentation informatique de la logique des procédures ».

Exemple d'une entreprise « Siemens » qu'elle utilise le système workflow.

### Exemple N°09

« Siemens » est une entreprise multinationale allemande présente dans nombreux secteurs d'activité notamment l'ingénierie, l'énergie, la santé, les technologies de l'information, fondée en 1847 par Werner Von Siemens.

Siemens utilise le workflow pour automatiser et rationaliser ses processus opérationnels, par exemple dans le domaine de la fabrication, Siemens utilise des workflow pour gérer la chaîne d'approvisionnement, coordonner la production et assurer la qualité des produits, et dans le secteur de santé Siemens utilise des workflow pour gérer les dossiers médicaux électroniques, les rendez-vous des patients et les processus de facturation.

### 4- Les types des technologies de l'information et de la communication

Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler de l'information et particulièrement les ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre et la retrouver.<sup>2</sup>

Selon l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques), le secteur des TIC est la somme de trois secteurs le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications.

---

<sup>1</sup>QUELENNEC, CLAUDE, Op.cit. , p.55.

<sup>2</sup><https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic>, Consulté le /28 /04/2024.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

On distingue donc les catégories suivantes relatives au secteur des TIC:<sup>1</sup>

### **4.1- Le secteur informatique**

Englobe les matériels informatiques (ordinateurs, serveurs, périphériques), les logiciels (système d'exploitation, logiciel de productivité, application spécifique), et les services informatiques (gestion de bases de données, service de Cloud computing, cyber sécurité).

### **4.2- Le secteur électronique**

Englobe les composantes électroniques (microprocesseur, mémoires, capteurs, transistors), les appareils électroniques (Smartphone, tablette, téléviseur, appareil électroménager intelligent), et les systèmes embarqués (système de navigation dans les voitures, dispositifs médicaux)

### **4.3- Le secteur de télécommunication**

Englobe les réseaux de communication (réseau de téléphone mobile, 3G, 4G, 5G, réseau de fibre optique), les services de communication (fournisseurs d'accès à internet, service de téléphonie, service de transmission des données), et les équipements de télécommunications (routeurs, modems, satellites, équipement de réseau).

### **4.4-D'autres domaines sont étroitement liés aux TIC**

- Les réseaux informatiques.
- Le multimédia.
- les réseaux de diffusion de la radiodiffusion et de la télévision (par voie hertzienne, par satellite, par réseau câblé);
- les postes récepteurs de radio et de télévision.
- Les services informatiques et les logiciels.
- Le commerce électronique (e-commerce) qui désigne l'échange de biens et de services entre deux entités sur Internet.

---

<sup>1</sup> BOULOUC PIERRE : « Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : comment tirez profit ? », Édition RIA, Paris, 2003, p. 200.

-Les médias électroniques.

### **Section 02: L'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines(GRH)**

Les technologies de l'information et de la communication, jouent un rôle de plus en plus important dans le domaine de la gestion des ressources humaines. L'intégration de ces Technologies dans la GRH transforme profondément les pratiques et les stratégies organisationnelles. Ce processus englobe l'adoption d'outils numériques destinés à optimiser la gestion du personnel, améliorer la communication interne, et accroître l'efficacité opérationnelle.

Dans cette section, nous présentons les différentes étapes et les moyens d'intégrer ces technologies dans la gestion des ressources humaines, ses avantages et limites qu'elles peuvent apporter à la GRH ainsi que l'application des TIC dans l'entreprise en général.

#### **2.1- Les étapes et les moyens d'intégration des Technologies de L'information et de la Communication(TIC) dans la gestion des ressources humaines(GRH)**

##### **1.1-Les étapes d'intégration des technologies de l'information et de communication**

Avant d'entreprendre toute démarche pour intégrer les technologies de l'information et de la communication, il est indispensable de connaître la position de l'entreprise par rapport à cette implantation. Ainsi, la mise en œuvre des TIC doit suivre un processus bien défini qui s'étend de l'adoption de la technologie de l'information jusqu'à sa diffusion en entreprise:

###### **1.1.1-Étape d'adoption**

Il est reconnu que la décision d'adopter telle ou telle technologie par une organisation est réservée pour le sommet, c'est-à-dire à la direction générale, car cette décision représente un grand pas qu'il faut entreprendre avec prudence.<sup>1</sup>

Cette étape comporte des risques auxquels l'entreprise devra porter une grande vigilance avant la mise en œuvre de sa stratégie, elle devra s'informer davantage sur le changement de technologies pour prendre les meilleures décisions. Plusieurs études de terrain, comme celle de BOULOC Pierre, ont montré que dans les grandes sociétés, la nécessité de prendre des décisions favorables sur l'adoption des technologies de l'information dans le but d'avoir un avantage

---

<sup>1</sup> BOULOC. PIERRE, Op.cit. p.31.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

e sur les concurrents: « Si une bonne utilisation des technologies de l'information apportera un plus aux domaines de l'entreprise où elles ont une utilité ou un avantage concurrentiel évident.

A l'inverse, une mauvaise maîtrise de la démarche condamnera inévitablement à une dérive de ses investissements, desservant ainsi son objectif stratégique ». L'adoption de ces technologies nécessite de commencer par une première position pour acquérir une compréhension suffisante dans son enquête, SCHEIN a abordé le point de vue des directeurs généraux relatif aux technologies à adopter. À cet égard, presque la moitié d'entre eux en connaissaient toutes les potentialités. La direction générale doit être à jour en ce qui concerne le management des technologies notamment la manière de prise de décision au cours de la phase d'adoption

### 1.1.2- Étape d'introduction

La phase de l'introduction met en évidence que pour démarrer avec réussite, l'entreprise a besoin de renforcer, recycler et former, de manière temporaire, son personnel.<sup>1</sup> C'est une démarche qui paraît difficile concernant la sécurité de l'emploi ou bien les dispositions qu'on a pu prendre en matière de formation, à cet égard la direction générale doit être à jour en ce qui concerne le management des technologies notamment la manière de prise de décision au cours de la phase d'adoption. De ce fait, l'introduction et l'implantation des TIC dans l'entreprise ne sont qu'une des phases initiales du projet.

### 1.1.3- Étape d'apprentissage permanent

Cette phase explique un phénomène d'une grande importance.<sup>2</sup> Il s'agit de l'apprentissage que chaque entreprise manifeste de réaliser en maintenant la pente de sa courbe. Ce phénomène permet la résolution de la majorité des problèmes d'installation de façon continue, et ainsi, l'adaptation permanente de la nouvelle technologie. L'apprentissage apparaît dans la maîtrise des modifications et des changements survenus dans le fonctionnement des technologies nouvelles, comme par exemple dans les grandes entreprises où les modifications augmentent du jour au jour. Donc, il est évident de contribuer à une réaction et une adaptation plus rapide dans le but d'accroître l'intensité de la valeur ajoutée.

### 1.1.4- Étape de diffusion

---

<sup>2</sup> BARKANI RABAH, MOUHAMED MASSINISSA : « L'intégration des TIC par la FRH, cas de l'ADE » mémoire fin d'étude, science de gestion, option management stratégique, 2021, p.62.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Il s'agit de la période d'essai de la technologie prévue.<sup>1</sup>

Entre temps, on observe des dissimilitudes dans le succès de cette diffusion entre les firmes comme l'ont signalé. Plusieurs chercheurs, parmi comme BUZZARD et LEWIS, concernant la diffusion des technologies nouvelles. En effet, l'une des premières difficultés rencontrées par la plupart des entreprises est le mal qu'elles doivent se donner pour que le succès soit partagé. Quant à la deuxième, c'est la crainte et la résistance à la mise en place d'un système analogue.

En effet, il existe d'autres inconvénients qui pourraient être induits lors de l'utilisation de ces technologies, comme le lancement d'une nouvelle équipe chargé de la réalisation de cette mission (diffusion), et que ces nouveaux utilisateurs ne comprennent pas les opérations de la même façon que les premiers. Ils doivent alors apprendre le fonctionnement du système.

### **2.2- Les moyens d'intégration des technologies de l'information et de la communication**

Pour bien mener un processus d'intégration des TIC, les entreprises doivent chercher les compétences nécessaires pour conduire un projet. La notion du capital humain durant ces derniers temps a accéléré la réflexion autour de la place de l'homme dans l'entreprise et son management est autour de la question des compétences et leur production.<sup>2</sup>

#### **2.2.1- Les ressources humaines**

L'élément humain, toujours au centre des préoccupations organisationnelles, devient donc l'acteur autour de qui va s'opérer cette adaptation. Mais la question que se posent les organisations est de savoir quels seraient les moyens les plus adéquats pour ajuster ces bouleversements et les faire correspondre aux ressources disponibles, notamment humaines ?

##### **2.2.1.1- Le choix des ressources**

Le choix des compétences dans les entreprises est souvent fait dans l'optique d'être capable de faire évoluer l'outil. L'acquisition des compétences peut se faire par recours à des prestataires externes, mais la volonté de maîtrise des outils force à l'internalisation des compétences. Également, le DRH peut investir en terme de ressources humaines en leur assurant des formations qui vont leur permettre de voir clairement la notion des TIC et les changements subits

---

<sup>1</sup>SCOTT MORTON : « L'entreprise compétitive au futur » édition d'organisation, Paris.1995.p.344.

<sup>2</sup>BERKANI RABAH, MAHMOUD MASSINISSA, Op.Tic, p.63.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

par ces derniers afin d'assurer leur adéquation aux besoins et ainsi de leur utilisation et leur appropriation.

### **2.2.1.2- La valorisation du personnel**

Le salarié doit accompagner le changement par la formation aux outils mis en place. En effet, il acquiert des compétences nouvelles, et peut effectuer des tâches à plus forte valeur ajoutée. Même dans les industries de main d'œuvre, le personnel se réduit mais est de plus en plus qualifié et mieux rémunéré, ce qui permet l'accroissement de la valorisation du capital humain de l'entreprise. Des outils qui peuvent devenir eux-mêmes vecteurs de formation. Lorsque tous les moyens sont mis à la disposition du salarié, il sera autonome pour poursuivre en permanence ses apprentissages.

### **2.2.2- Les ressources financières**

Un environnement concurrentiel est davantage susceptible qu'un environnement protégé de mener les entreprises à investir dans les TIC pour renforcer leurs performances et survivre. Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), connaissent aujourd'hui un développement fulgurant, parce qu'elles s'adaptent parfaitement à des tendances socioéconomiques majeures auxquelles les entreprises doivent faire face. En effet, leur intégration dans les fonctions de l'entreprise et notamment la fonction ressources humaines, est désormais une préoccupation importante des dirigeants. Ces derniers investissent davantage dans l'appropriation des TIC pour améliorer les flux internes de communication.

En prend l'exemple suivant sur l'investissement dans les TIC.

#### **Exemple N°10**

L'investissement dans l'établissement de réseaux internes ou dans l'externalisation de différentes tâches, comme la création d'extranet revient à mettre en place les infrastructures nécessaires et à apporter aux entreprises du matériel et des logiciels productifs (OCDE 2002).

### **2.3- Apports et limites des Technologies de l'Information et de Communication (TIC) à la Gestion des Ressources Humaines (GRH)**

Les Technologies de l'Information et de la Communication contiennent plusieurs apports ainsi que des limites à la Gestion des Ressources Humaines.

### 2.3.1- Apports des Technologies de L'information et de la Communication(TIC) à la Gestion des Ressources Humaines (GRH)

L'insertion des TIC dans la GRH ont entraîné:

#### 2.3.1.1 Un gain de temps

En entreprise, le temps c'est de l'argent! Et quand le temps est perdu, l'argent l'est également. L'automatisation du processus RH permet de faire des tâches automatiquement: <sup>1</sup>

- Saisir et suivre des données (collecter des informations et documents, ect).
- Émettre des signaux (défaut de paiement, demande de contact entrante, mauvaise adresse mail, ect).
- Émettre des messages (mail de relance, questionnaire de satisfaction à une date donnée, envoi de documents à signer, ect).
- L'automatisation de la GRH, par exemple de processus recrutement permet de collecter les données et informations nécessaires pour l'accomplissement de ce dernier en un temps réduit.

#### 2.3.1.2 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 voir deux effets:<sup>2</sup>

- Certaines personnes occupant des bureaux voisines, vont communiquer via le réseau comme elles étaient éloignées.
- D'autres travaillent dans des sites éloignés, vont se trouver rapprochées grâce d'une communication rapide.
- Les TIC relient de façon transverse tous les salariés d'une entreprise et éliminent les barrières entre direction et ses divisions. Elles constituent un puissant vecteur de communication au sein de l'entreprise. Les salariés peuvent avoir accès aux informations en temps réel dont ils ont besoin.
- L'un des impacts le plus visible est sans aucun doute le fait que l'information longtemps a été monopolisée par certaines structures, se trouve aujourd'hui diffusée à travers toute l'entreprise

---

<sup>1</sup><https://fr.scribd.com/document/728715516/03-memoire-fusionner>, consulté le 12/03/2024

<sup>2</sup>BEMEDKHENE HANANE : « Apport des technologies de l'informatique et de la communication à la gestion des ressources humaines », mémoires de master2, option management des organisations, Bejaia, septembre 2016, p.63

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

(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.

### 2.3.1.3-La décentralisation de l'information

L'information doit être diffusée à travers toute l'entreprise.<sup>1</sup>

Le responsable RH d'une entreprise peut en temps réel à partir de son bureau par une requête obtenir un tableau des effectifs des principales structures de l'entreprise, ou consulter la rémunération moyenne d'une catégorie de personnel d'une certaine structure. Les mêmes transactions peuvent être réalisées par un responsable de finance et comptabilité pour la partie du personnel qu'il lui concerne. Ce responsable peut lancer une requête lui permettant de comparer les rémunérations pratiquées dans sa structure à celle 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 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.

### 2.4-Les limites d'intégration des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Fonction Ressources Humaines (F-RH)

De nombreux travaux de recherche ont mis l'accent sur les obstacles qui affectent l'adoption des TIC par les entreprises. L'insuffisance des ressources humaines peut parfois être une limite pour l'adoption des TIC. Aussi, l'adoption peut entraîner des modifications dans la façon de travailler et parfois un comportement de résistance de la part des employés. POON et SWATMAN pensent que ces obstacles concernent les questions d'infrastructure, le manque de ressources humaines et de compétences, et aussi le manque de compréhension sur la façon dont la technologie pourrait affecter la performance des entreprises. Les TIC apportent divers avantages

---

<sup>1</sup>KACI AGHILES, KACIMI CHAÏMA : « L'impact des technologies de l'information et de la communication sur la gestion des ressources humaines », master2 en science de gestion, option gestion des ressources humaines, Université MOULOUD MAAMRI TIZI OUZOU, 2022. p.62.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

ges et facilitent les opérations de gestion, mais elles peuvent également être porteuses de difficultés et d'ennuis.<sup>1</sup>

### **2.4.1- Changements incessants et évolutifs du cœur de métier de l'entreprise**

Il y a quelques années, l'information au sens large était peu présente sur internet car l'accès à cette information était moins généralisé. Aujourd'hui, avec la propagation de la connexion internet et la multiplication des sites d'échange d'expérience, d'idées et de solutions techniques. On assiste à l'explosion des sources d'information et la facilité d'y accéder. Plusieurs entreprises voient leurs métiers changer ou se transformer au fil du temps se sentant de plus en plus opprimées à s'adapter pour survivre. Les exemples de domaines les plus marquants sont : L'édition papier, la distribution, le conseil au sens large...Etc. Et aujourd'hui, l'innovation, l'expérience et la veille concurrentielle deviennent les maîtres mots pour survivre.

### **2.4.2- Exposition à la concurrence**

Avec l'explosion des blogs et le partage du contenu entre les internautes, la veille concurrentielle n'a jamais été aussi facile. Toute différenciation sur un domaine donné peut être facilement copiée, ce qui oblige l'entreprise à faire des efforts financiers lourds et une différenciation de l'offre produits/services plus marquée afin de maintenir une longueur d'avance sur le concurrent.

### **2.4.3- Exposition au pillage**

Un risque qui peut nous paraître improbable mais reste tout de même important à mentionner, concernant la confidentialité et la sécurité des données de l'entreprise. Les différents canaux (web, terminaux mobiles dont on dispose) multiplient les risques de pillage et le piratage des données.

### **2.4.4- Risque de baisse de la productivité**

Même si ces outils augmentent la réactivité de l'entreprise, leur multiplication excessive risque d'engendrer, à l'échelle de l'entreprise, une baisse de son rendement due à la rédaction

---

<sup>1</sup>KOSSAI Mohamed : « Les Technologies de l'information et des communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières » thèse de doctorat en économies et finances, université paris Dauphine, PARIS IX 2013, français, pp. 60-61.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

n excessive de courriers et de messages électroniques, à l'alimentation de divers outils de l'entreprise (blog, wiki, outils de reporting,... etc.).

### **2.4.5- Risque de bouleversement des relations hiérarchiques**

La génération d'indicateurs de performance et de rentabilité en temps réel, accessible peu importe le lieu et l'heure risque de rythmer la relation entre managers et collaborateurs vers le meilleur comme vers le pire.

### **2.5 -L'application des TIC dans les entreprises**

Rassemblant des techniques de pointe, les TIC ont chamboulés le monde depuis plusieurs décennies et l'ont transformé, touchant lors de leur passage des entreprises, c'est outils ont devenu primordial pour leurs survies.<sup>1</sup>

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

Les facteurs d'évolution font que les entreprises ne soient plus perçues, comme des boîtes noires fermées à leur environnement, mais plutôt comme des systèmes interagissant entre eux. Malgré les coûts importants, les entreprises investissent de plus en plus dans les technologies sophistiquées, car une fois intégrée elle gagne en stabilité et en durée de vie.

Si l'adoption et la diffusion des TIC dans les entreprises sont largement expliquées dans les pays développés, elles restent très peu étudiées dans les pays en développement (PED).

Pourtant, dans les PED, les TIC présentent un caractère systémique, puisque leur adoption est conditionnée par un contexte environnant différent de celui des pays développés. Ces différences sont entre autres les infrastructures disponibles, la qualité et la disponibilité de personnel qualifié, la taille du marché national, des schémas organisationnels et productifs.

On pourra conclure sur le fait que les TIC jouent un rôle majeur sur tous les niveaux, en leur permettant de créer plus de valeur et de jouer un rôle stratégique au sein de l'organisation.

---

<sup>1</sup>ARIEL HERBERT FAMBEU : « L'adoption des TIC dans les pays en développement » Open édition, 2017, p.50.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

Pour une meilleur compréhension un exemple concret sur l'utilisation des différents outils des TIC dans la PME

### Exemple N°11

**Tableau N°07: Utilisation des différents outils des TIC dans la PME.**

Items	Outils	Effectif	Fréquences
Outils privilégier de communication interne en PME	Téléphone portable	22	25,28%
	Message électronique	16	18,39%
	internet pour la téléphonie	10	11,49%
	service de vision conférence	3	3,44%
	Certificat électronique	1	1,44%
	Logiciel métier	2	2,29%
	Site web	11	12,64%
	Espace de travail partagé	2	2,29%
	Système informatisé d'échange des données.	21	24,13%
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

**Source :** Par nos soins, à partir de l'article de ESSOMME, KAMBOU : « L'appropriation des TIC dans la GRH des entreprise camerounaises : outils de performance », Revue international des sciences de gestion. Volume04.numéro02.pp.322-388.

Au regard de ce tableau en constate que 25,28 des PME affirme que la communication interne se passe par téléphone portable dans leurs organisation, et 24,13 utilise déjà des systèmes informatisé d'échanges des données pour leur communication.

Selon les responsables RH ceci peut s'explique par l'intégration tardive de certain outils TIC dans les PME camerounaises et ce n'est que qu'au cours des dix dernières années que certaine outils ont été déployés.

**Section 03 : L'impact des Technologies de L'information et de la Communication sur la gestion des ressources humaines.**

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), connaît une véritable explosion dans le domaine de la Gestion des Ressources Humaines (GRH) depuis quelques années. En effet, les apports de tels outils semblent très prometteurs et les possibilités d'application diverses, introduisent une nouvelle façon de travailler favorisant de nouvelles forme d'organisations du travail et l'utilisation des TIC dans le quotidien de la FRH a donné naissance à la GRH électronique(e-GRH).

A travers cette section, nous allons faire la lumière dans un premier temps sur l'informatisation du domaine RH (e-GRH) et puis, nous présentons le système d'information RH.

### 3.1- L'informatisation du domaine ressource humaines

Technologie de l'Information et de la Communication (TIC) dans la GRH, ou bien ce qu'on appelle, aujourd'hui, la GRH électronique « e-GRH », veut dire tout simplement la mise en œuvre et l'application de technologies de l'information et de communication pour la mise en réseau, qui auront exécuter électroniquement(e-recrutement, e-formation, e-GPEC, e-paie,etc.) à l'aide de ces technologies.<sup>1</sup>

#### 3.1.1- Définition de la e-RH

L'e-RH est un concept aux multiples facettes malgré une documentation abondante, il n'est pas simple de trouver une définition de l'e-RH, compte tenu de la jeunesse de ce concept. Il est, par ailleurs, difficile d'être extrapoler parfaitement sur le domaine RH.

L'e-RH, soutenu par une stratégie d'entreprise et un recours aux TIC, est un mode de fonctionnement global d'une entreprise autour de la gestion d'un nombre significatif de processus RH, qui s'appuie sur :

- Le partage de l'information RH et son traitement par un accès direct des salariés, du management et de la fonction RH
- La mise en place d'organisation RH nouvelles pour optimiser la relation de service.

---

<sup>1</sup>LAURENT BESSON, JACQUES DIGOUT : « e-recrutement a l'ère du Web, et des réseaux sociaux », édition Vuibert, Paris, Octobre2012.p.19.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Le terme « e-RH » semble beaucoup plus riche. Certes, il y a un recours aux TIC, ce qui renvoie aux notions suivantes :

- La mise en réseau donne la possibilité de faire circuler l'information de façon quasiment instantanée entre différents acteurs (individus ou groupes d'individus).
- Le multimédia fournit la capacité à traiter différents types d'information (son, images, vidéo, texte, calculs et instructions informatiques).
- La convergence des technologies (téléphone, son, images et vidéo) favorise leur digitalisation et leur traitement informatique.
- Avec le nomadisme, il est désormais possible de s'affranchir des infrastructures fixes (essentiellement le bureau) pour se connecter de n'importe où, même en déplacement, ce qui ouvre largement les domaines d'utilisation, facilite l'appropriation des outils et développer l'interactivité.
- L'aspect normatif de l'informatique permet d'adopter un format commun, indépendant des supports et des applications, ce qui favorise la communication entre machines et applications.

### 3.1.2- Le développement de ressource humaine électronique

La fonction des ressources humaines est développée dans plusieurs domaines :

#### 3.1.2.1- L'e-Recrutement

L'e-recrutement, derrière ce néologisme envahissant se cache la digitalisation des étapes de la fonction primordiale de la GRH étant le recrutement. L'e-recrutement ou bien le recrutement en ligne implique un changement de stratégie à la suite de cette dématérialisation. Du jour où les déclarations d'emploi ont pris place dans les différents canaux de communication digitale. Le processus de recrutement a changé tout en passant d'un recrutement traditionnel à un recrutement virtuel dont les terminaux de déclaration des offres et des demandes d'emplois sont des écrans pc, tablettes, Smartphone, ce qui mène à la disparition des supports et l'apparition des canaux d'informations à savoir : Réseaux sociaux, sites web, applications mobile, ect. Il s'agit du processus de recrutement le plus rapide, basé sur le Web et comprend notamment : recherche de CV, entretien virtuel, test psychologique en ligne, etc.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>HILMI FAIZA, CHARANI ETTAIBI : « Les effets positifs de l'usage des technologies d'information et de communication en gestion des ressources humaines, sur la performance organisationnelles » Revue de littérature, Revue COSSI, numéro 1571,2020, p. 08.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

### 1.2.1.1-Définition d'e-Recrutement

« Le e-Recrutement peut être défini comme l'ensemble des outils et techniques électroniques, en ligne ou non, qui contribuent aux étapes de processus de recrutement interne ou externe de l'entreprise. On trouvera également en synonymes et traductions plus ou moins approchants : électronique-recrutement, e-recrutement. »<sup>1</sup>

### 1.2.1.2-Les étapes d'E-Recrutement

Le recrutement électronique comprend trois étapes principales : attirer, trier et contacter les candidats.<sup>2</sup>

-La première étape, couvre tous les concernant, la conception appropriée des processus portails en ligne et le suivi des candidats potentiels.

-La deuxième étape, englobe la sélection des profils de candidats au moyen de mécanismes, et de tests en ligne sophistiqués.

- La dernière étape, pour entrer en contact avec les candidats, les outils de recrutement en ligne réussissent assez bien, du fait qu'ils fournissent des mécanismes de communication automatisés très efficaces.

### 1.2.1.3-Les avantages de l'e-recrutement

L'e-recrutement comprend plusieurs avantages :<sup>3</sup>

-Des offres d'emplois plus visible et attractive à attirer énormément de bonnes candidatures.

-Un meilleur ciblage des profils candidats, l'e-recrutement permet de mieux sélectionner et d'optimiser les meilleurs canaux de recrutement sur lesquels diffuser une offre d'emploi.

-Des leviers de communication gratuits pour les recruteurs, certains plateforme de recherche d'emploi comme POLE EMPLOI ou encore INDEED permettent aux recruteurs de poster leurs offres d'emplois gratuitement.

---

<sup>1</sup> NADIA MANCOUR ILLAH : « E-Recrutement », licence fondamental, option gestion d'entreprise, université Chouaib Doukkali , 2017-2018, p. 30.

<sup>2</sup>LAURENT.BESSON.JASQUET.DIGOUT : « e-Recrutement à l'ère du Web et des réseaux sociaux » Vuibert. Paris. Octobre 2012. p19.

<sup>3</sup><https://www.digitalrecruiters.com/blog/quest-ce-que-le-recrutement-en-rh-aujourd'hui-et-demain-definition-et-enjeux>, Consulter le 07 /03/2024.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

-Une mise à jour rapide des offres. Ceci s'avérait impossible à l'époque des annonces diffusé dans la presse papier.

### **1.2.1.4-Les inconvénients de l'e-recrutement**

Le e-recrutement apportent divers avantages et facilitent certain opérations, mais elles peuvent également être porteuses de difficultés :<sup>1</sup>

-Grande quantité d'information à traiter, plus la diffusion de votre offre d'emploi est large, et plus vous recevez des candidatures.

-Un risque des candidatures moins qualifiées.

-Des entretiens d'embauche à distance un peu limités.

-Peut entraîner une perte du temps et d'argent pour l'entreprise.

### **3.1.2.2-L'e-Formation (le e-Learning)**

L'e-Learning, en français e-formation ou bien la formation électronique est l'une des pratiques de l'e-GRH :<sup>2</sup>

#### **1.2.2.1-Définition d'e-Formation**

La formation en ligne, ou encore l'apprentissage en ligne (au Canada) l'e-formation, désigne « L'ensemble des solutions et moyens permettent l'apprentissage par des moyens électroniques elle inclut des sites web éducatifs, la téléformation, l'enseignement télématique, ou encore l'e-training, notamment ». Il s'agit « D'un processus d'apprentissage par lequel les individus acquièrent de nouvelles compétences ou connaissances, grâce aux TIC » à l'aide de cet outil, les entreprises cherchent à adapter les modes de consommation et la formation aux salariés, mais elles recherchent également un outil d'apprentissage et d'acquisition de connaissances plus proches des salariés

#### **1.2.2.2-Divers sur e-Learning**

---

<sup>1</sup><https://www.digitalrecruiters.com/blog/quest-ce-que-le-recrutement-en-rh-aujourd'hui-et-demain-definition-et-enjeux>, Consulter le 07/03/2024.

<sup>2</sup>FRANCK BRIELLET : « La gestion des compétences à l'épreuve de l'e-RH : de l'adoption à l'apprentissage des outils, management et Avenir », numéro 37, Paris, 2010, p.246.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Apprentissage informatisé : un terme global pour décrire tout apprentissage délivré par ordinateur, y compris les CD-ROM et le World Wide Web. Certains emploient ce terme pour désigner la formation d'autrefois basée uniquement sur le texte.

Enseignement à distance : dans sa forme initiale la plus courante, cela renvoie à la diffusion d'un cours magistral vers des lieux éloignés, habituellement à travers des présentations vidéo.

Formation depuis un micro-ordinateur : toute formation délivrée sur son ordinateur de bureau.

Vidéoconférence depuis/vers un micro-ordinateur : conférence en temps réel avec les images en direct de deux personnes ou plus, qui communiquent par ordinateur sur un réseau.

Formation interactive : terme générique qui comprend à la fois l'apprentissage informatisé et l'apprentissage multimédia.

Enseignement assisté par ordinateur : terme employé plus communément dans l'éducation pour tous enseignements où l'on utilise un ordinateur comme outil d'apprentissage.

Formation à la demande : formation entreprise à un moment et à un rythme déterminé par l'utilisateur

### 1.2.2.3- Les avantages et les inconvénients de la formation électronique

A travers ce point nous connaissons les avantages et les inconvénients de l'e-formation:<sup>1</sup>

#### A- Avantages

-Pour le formateur : Permet de diffuser les formations a tous les élèves sans barrière géographique et sans problème d'organisation, et de limiter les couts par rapport à la formation en présentiel, tout en étant facilement modifiable grâce aux technologies numériques.

-Pour les apprenants : Le e-Learning permet d'accroître l'efficacité générale de l'effort de formation parce qu'elle est plus adaptable aux besoins spécifiques de chacun.

-Pour l'entreprise : Le e-Learning permet la réduction des coûts de la formation et l'amélioration de l'image de l'entreprise.

---

<sup>1</sup> MICHEL LEDRU « Le e-Learning, projet d'entreprise ». Éditions Liaisons. Paris. 2002. p.25.

### **B- Inconvénients**

- Manque de motivation.
- Absence de contact humain.
- Contenu de formation rigide.
- Connexion internet indisponible ou instable.
- Méconnaissance des outils technologiques (ce n'est pas tout le monde qui sait utiliser, par exemple une plateforme dédiée à la formation).
- Difficulté ou incapacité à se concentrer sur les écrans.

### **3.1.2.3 -L'e-gestion provisionnelle des emplois et des compétences**

La GPEC, ou gestion provisionnelle des emplois et des compétences, est une démarche stratégique et opérationnelle visant à anticiper et à adapter les ressources humaines aux besoins actuels et futurs de l'entreprise.<sup>1</sup>

Elle permet notamment d'identifier les compétences nécessaires, de détecter les écarts entre les compétences disponibles et celles requises, et de mettre en place des actions pour combler ces écarts, que ce soit par le recrutement, la formation, la mobilité interne, ou d'autres moyens.

La gestion provisionnelle des emplois et des compétences est informatisée dans des PGIRH (Progiciel de gestion intégrée en ressources humaines).

### **3.1.2.4-L'e-rémunération**

C'est l'une des fonctions dont l'informatisation a été la plus encrinée c'est-à-dire c'est par la paie que l'informatisation de la gestion des ressources humaines a commencé dans l'entreprise.<sup>2</sup>

-Le traitement de salaire et les différentes primes se prêtent à l'utilisation d'un système d'information. Il existe de nombreux logiciels de paie qui incluent des extensions vers la base de données du personnel et l'aide à la documentation sociale et fiscale.

---

<sup>1</sup><https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-7-page329.htm>, Consulté le 10/03/2024.

<sup>2</sup>AKILA HANED, RANIDA MEZINE : « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH ; cas du groupe SAIDAL » Mémoire de Master 2, science de gestion, option gestion des ressources humaines l'université de Mouloud Mammeri, 2018, p.40.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

-Parmi les logiciels de traitement et de calcul de la paie les plus utilisés on cite le logiciel « pc paie ».

-E-Paie intègre les reportants, les indicateurs sociaux, et les outils de simulation de la masse salariale, on trouve parmi les avantages d'e-paie la sauvegarde en temps réel des données sur un serveur sécurisé, la gestion automatisée des absences et congés, la production et la visualisation rapide des indicateurs sociaux.

En prend l'exemple de logiciel WORKDAY, pour gérer efficacement le processus de recrutement.

### Exemple N°12

Par l'adoption de système de gestion des talents basés sur le Cloud, comme le logiciel de gestion des ressources humaines WORKDAY, ce type permet aux entreprises de gérer plus efficacement les processus de recrutement, de formation et de développement des employés.

Par exemple une entreprise peut utiliser un tel système pour publier des offres d'emplois en ligne, collecter et analyser les candidatures et suivre le parcours des candidats tout au long du processus de recrutement.

En utilisant des technologies comme celle-ci, les entreprises peuvent rationaliser leur processus de GRH, réduire les coûts administratifs et améliorer l'expérience des employés tout au long de leur cycle de vie dans l'entreprise.

Les TIC permettent en effet l'atteinte d'une meilleure gestion des RH. Elles interviennent presque dans toutes ses activités en leur apportant un épanouissement ainsi qu'un progrès incontournable, comme elles permettent leur ajustement à l'évolution de l'environnement externe de l'entreprise.

### 3.2-Système d'information ressource humaine

Le SIRH est devenu un outil incontournable dans les pratiques de la GRH il s'agit également d'une opportunité pour améliorer certains processus et les services que la DRH propose à ses clients internes et ainsi, elle fait crédibiliser son apport de valeur ajoutée au sein de l'entreprise de gestion des carrières et de la mobilité, gestion des talents, formation, recrutement, gestion de la rémunération et de la masse salariale.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>FERHAT MOHAND.CHITTI.MOHAND :« le système d'information un outil de base pour la prise de décision dans la fonction ressources humaines », volume 07/ numéro 01,2023 p.55.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

### 3.2.1-Définition des concepts

Pour mieux comprendre le SIRH, nous devons assimiler d'abord la notion de donnée, d'information et celle du système d'information (SI).<sup>1</sup>

#### 3.2.1.1- Définition d'une donnée

Une donnée est ce qui est connu et qui sert de point de départ à un raisonnement ayant pour objet la détermination d'une solution à un problème en relation avec cette donnée. Cela peut être une description élémentaire d'une réalité, le résultat d'une comparaison entre deux événements du même ordre (mesure) soit en d'autres termes une observation ou une mesure.

#### 3.2.1.2- Définition d'une Information

Elle est la composante de base d'un système d'information, elle peut être définie comme étant un moyen qui permet à toute entreprise de s'adapter à son environnement. Lorsqu'une information prend sa source dans les différents départements de l'entreprise, on parle de source interne de l'information. Par contre si une information provient de l'environnement extérieur de l'organisation on parlera alors de sources externes de l'information.

#### 3.2.1.3- Définition de système d'information

L'avènement du système d'information est lié à l'informatique. Il est d'abord venu répondre aux besoins d'informations. Cette notion du SI semble vague puisqu'il est à suscité beaucoup de recherches et de longues réflexions. Pour certains auteurs, tenter de définir le SI est le premier souci de ce Concept. En effet la plupart des gens mélangent le système d'information et le système informatique. Selon REIX.R: «Le SI est l'association de ressources humaines, matérielles et logiciels destinés à recueillir, formaliser, expliciter et partager de l'information dans une organisation ». On peut aussi définir le système d'information d'une entreprise comme « Un réseau complexe de relations structurées où interviennent les hommes, des machines, et des procédures. Il a pour objet d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de sources internes et externes à l'entreprise, destinées à servir de base aux décisions »

#### 3.2.1.4- Définition de système d'information des ressources humaines

---

<sup>1</sup> O'BRIEN. JAMES : « Les systèmes d'information de la gestion » Boeck université. 1995.p.22.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Il y a plusieurs auteures spécialisées dans le domaine des ressources humaines, qui ont proposé des définitions relatives au concept du SIRH : <sup>1</sup>

PERRTTI-J-M « 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».

### 3.2.2-Les caractéristiques des SIRH

Nous pouvons noter certaines caractéristiques qui améliorent l'utilisation du SIRH.<sup>2</sup>

#### 3.2.2.1-Intégration, Flexibilité

Les SIRH peuvent être intégrés, ce qui veut dire qu'ils forment un tout où l'information disponible dans l'un est la même que dans les autres. Par exemple le SIRH de service recrutement serait un système d'information globale et unique qui relie tous les systèmes d'information utilisés par les employés du service. Dans cet exemple, tout le personnel pourrait échanger de l'information à l'aide d'un unique système d'information, et des mises à jour faites dans l'un de ces systèmes se feraient automatiquement dans les autres.

Une autre caractéristique à souligner est la flexibilité qui est la capacité de diffuser ou supporter, facilement et rapidement, une grande variété de matériel, logiciels, technologies de communication, données, applications de base. Donc plus une entreprise est flexible en matière de technologie de l'information, plus elle pourra répondre aisément aux changements de stratégies et de structure.

#### 3.2.2.2- La couverture fonctionnelle

Les SIRH se caractérisent également comme étant des systèmes qui couvrent différentes activités de la fonction RH de l'entreprise. Ces activités peuvent être divisées comme suite:

---

<sup>1</sup> LOUIS TAWFIK, ALAIN CHAUVEL : « gestion de la production et des opérations », Édition réimprimée, Paris, 1980, p. 85

<sup>2</sup> FERHAT MOHAND.CHITTI.MOHAND« le système d'information un outil de base pour la prise de décision dans la fonction ressources humaines »le 30-06-2023, volume 07/N : 01.p.100.

-Gestion de la rémunération- Gestion de la formation-Gestion de la planification.

### **3.2.3-Les fonctionnalités du SIRH**

Le développement des nouvelles formes d'organisation affecte toutes les composantes du système de gestion de l'entreprise, la GRH doit donc relever un défi particulier car, ce sont les initiatives individuelles et collectives, la coopération, l'autonomie et la responsabilité qui sont désormais les forces majeures de l'efficacité organisationnelle.

La mise en place d'un système d'information des ressources humaines adapté et l'adoption des structures opérationnelles pertinentes doivent permettre à la fonction de jouer pleinement son rôle. D'une manière générale, nous pouvons retenir à propos le découpage des fonctionnalités du SIRH en deux principaux aspects tant chaque aspect comprend un certain nombre de fonctionnalités, à savoir:

#### **3.2.3.1- Les aspects opérationnels du SIRH**

Nous allons illustrer cela en analysant les différentes gestions qui composent la gestion opérationnelle des RH :<sup>1</sup>

##### **2.3.1.1-La gestion administrative du personnel (GAP)**

Elle englobe la gestion administrative, la gestion des missions et la gestion de la formation qui sont nécessaires pour la réalisation de la paie.

##### **A- La gestion administrative**

La gestion administrative du dossier de chaque salarié est ensemble d'opérations administratives nécessaires à la production de la paie création du dossier individuel, administration et clôture du dossier. Face aux différents éléments de cette activité cette dernière activité a pour objectif de traiter de manière qualitative, c'est-à-dire sans erreurs, sans délai et sans omission les informations relatives à de très nombreux domaines particuliers, qui ne cessent de se multiplier et d'accroître la complexité de leurs règles de gestion.

##### **B- La gestion des missions**

---

<sup>1</sup>MICHELLE, PATRICK GILLET : « Système d'information ressources humaines », édition dunod, Paris.2010.p.93.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

Cette gestion concède la gestion des déplacements et des frais de missions. Elle représente une activité complexe et lourde puisqu'il faut collecter les informations très rapidement, et d'effectuer des contrôles permettant de vérifier la réalité du déplacement et enfin, de gérer les conditions de remboursement des frais engagés.

### **C-La gestion de la formation**

La gestion du plan de formation présente une certaine complexité puisqu'une formation peut intervenir pour plusieurs raisons assurer la reconversion du personnel et l'évolution du personnel en cohérence avec l'évolution de la technicité des postes, améliorer les compétences du personnel dans les postes occupés, etc.

Pour conclure sur la gestion administrative du personnel, on peut dire que la clé de la réussite de cette gestion repose sur des systèmes d'alerte coincement les événements nécessitant une intervention au niveau du service du personnel mais aussi sur des procédures définissant les modalités de gestion de certaines informations.

### **2.3.1.2-La gestion des temps et des activités**

La gestion des temps et des activités est un domaine de suivi d'information qui pose problème depuis très longtemps. L'organisation du travail est depuis plusieurs dizaines d'années devenue plus flexible. La GTA est soumise à la réglementation du temps de travail. Elle se résume au suivi de la présence et des absences qu'elle enregistre, ainsi que la mise à jour en temps réel des compteurs de congés. Ces enregistrements permettent la mesure du temps de travail effectué et donc de suivre les indicateurs: absentéisme, heures supplémentaires, etc. Les fonctionnalités liées à la gestion des temps et des activités répondent à de nouveaux enjeux en passant d'objet de contrôle et de sanction, à des outils de coordination, d'optimisation ou de flexibilisation. Elles permettent de suivre de près le temps de travail effectué des collaborateurs et calculable plus facilement avec la solution informatique. Celle-ci devient un véritable tableau de bord d'aide à la décision pour les manager

### **2.3.1.3- La paie**

La gestion de la paie constitue un élément clé de la gestion opérationnelle du personnel. La paie fait partie de la fonction RH, notamment du SIRH, est comme un ensemble de processus, de pratiques et d'applications mise en œuvre pour calculer les éléments de la fiche de paie

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

ie, mais aussi d'effectuer les paiements et s'assurer de la conformité réglementaire de l'activité. Cela couvre toutes les opérations entrant dans la production de la paie, calcul des salaires, des rémunérations, des avantages et des déductions, mais aussi l'édition et la distribution des bulletins.

### **3.2.3.2-Les aspects décisionnels du SIRH**

Niveau de GRH comme dans tous les autres domaines du système d'information, les décideurs ont actuellement besoin de posséder des tableaux de bords leur fournissant les indicateurs nécessaires afin de pouvoir prendre la ou les meilleures décisions. Nous allons donc voir l'aspect décisionnel du SIRH avec: la prévision de la masse salariale, la GPEC, le recrutement, la formation, la rémunération.<sup>1</sup>

#### **2.3.2.1-La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)**

De ce point de vue, la gestion des ressources humaines se situe dans une dynamique de long terme qui vise à faire coïncider les besoins et les ressources en personnel de l'entreprise.

#### **2.3.2.2-Le recrutement**

Les SIRH de faire l'inventaire des qualifications de leurs employés, ainsi que d'assurer le contrôle interne de l'affichage des postes et le suivi de groupes désignés. À cet égard, l'internet est outil qui permet d'avoir tous les offres d'emplois qui sont diffusés en interne. Par ailleurs un site internet diffuse certains de ces postes en externes.

#### **2.3.2.3-La rémunération**

L'outil informatique permet à l'entreprise de mettre en place et d'assurer le pilotage d'une politique de rémunération efficace. Celle-ci est un élément clé de la politique des RH, elle a toujours été au cœur des préoccupations de l'entreprise, elle devient un atout stratégique.

#### **2.3.2.4-La formation**

La formation est également mise en place pour alléger la gestion administrative des procédures administratives et l'automatisation des flux entre les acteurs. Pour SILVA « avec l'

---

<sup>1</sup>BOUDREA, BRODERIK RENAE : « Technologie de l'information et compétitive »Paris, 2001, p.17.

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication à la Gestion des Ressources Humaines

---

---

e-Learning ou formation en ligne, un impact au niveau des coûts est à mentionner, cela se traduit par l'absence de formateurs, gain de temps et suppression des frais de déplacements des apprenants. La question sous-jacente est de connaître la valeur ajoutée suite à l'introduction des nouvelles technologies pour une formation». Comme le souligne SILVA « faut à chaque fois se pose la question de savoir si rajouter de nouvelles technologie pour une formation ». Comme le souligne SILVA, il faut à chaque fois se poser la question de savoir si rajouter de nouvelles technologies à une formation permet d'améliorer le processus pour faire acquérir de nouvelles connaissances et de les intégrer, les restituer...etc.

### 3.3-SIRH et la performance de la fonction ressources humaines

En tant que partenaire stratégique, la DRH doit gérer de manière efficace les tâches administratives (réduction des coûts et amélioration de la qualité de l'information RH) la gestion du cycle de vie de l'employé, l'accompagnement du changement et la participation à la décision au plus haut niveau de l'organisation. Aujourd'hui, les nouvelles technologies de l'information, appliquées à la gestion des ressources humaines, permettent d'engendrer des gains de productivité consistants en maîtrisant et en optimisant les flux d'information. Elle doit donc disposer d'un SIRH qui lui permet de proposer un service efficace qui a les propriétés suivantes :<sup>1</sup>

- Réduction des délais.
- Maîtrise des coûts.
- Qualifies des décisions prises.
- La capacité de mesure.

L'information est devenue une ressource à gérer pour accroître l'efficacité de la fonction RH. Mesurer, contrôler un système d'information, c'est apprécier en permanence l'adéquation des moyens par rapport aux besoins essentiels de cette fonction RH

### Conclusion

Les technologies de l'information et de la communication deviennent des outils primordiaux pour les organisations, du fait de ce dont elles leur offrent comme moyens de gestion, et de perfection des processus organisationnels. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont considérées comme des facteurs clé de succès pour l'organisation, et so

---

<sup>1</sup>[https://fr.wikipedia.org/wiki/Discussion:Gestion\\_des\\_ressources\\_humaines](https://fr.wikipedia.org/wiki/Discussion:Gestion_des_ressources_humaines), consulté le 15/04/2024

## Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines

---

---

urce d'avantage concurrentiel, c'est pour cela que les organisations doivent investir d'avantage dans ces différentes technologies pour bénéficier de leurs apports intrinsèques.

Pour conclure, les TIC est un ensemble de technologies dédiées à l'information et à la communication et qui permettent la meilleures circulation et transmission des informations ainsi que la rapidité. Elles ont contribué à l'amélioration de l'entreprise plus particulièrement à la gestion des ressources humaines au sein de cette dernière.

## ***Chapitre III***

***L'utilisation des Technologie de  
l'Information et de la Communication dans  
la Gesction des Ressources Humaines, cas de  
la Société Nationale d'Assurance***

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

## **Introduction**

Les TIC à travers ces différents types ont changé la façon dont les pratiques de la gestion des ressources humaines sont exécutées. Ces modifications ont touché presque toutes les entreprises algériennes. Le travail de terrain est l'étape la plus importante, dans tous les travaux de recherche, car elle permet d'avoir des réponses crédibles pour notre problématique initiale, pour réaliser cet objectif, nous avons choisi la direction régionale de la Société National d'Assurance(SAA) comme terrain de recherche afin de réaliser notre enquête. Après avoir abordé les aspects théoriques concernant les TIC et la GRH, il convient dans le présent chapitre, de traiter la question du degré de d'utilisation des TIC dans la GRH au sein de la SAA.

Nous avons structuré le troisième chapitre autour de trois sections. La première section s'intéresse à la présentation de l'entreprise d'accueil, en suite la deuxième section se penche sur les différents outils des TIC en Algérie puis dans la SAA, Enfin la dernière section port sur la présentation de la démarche méthodologique adoptée ainsi que les caractéristiques de l'enquête, puis nous allons analyser et interpréter les données recueillis à travers notre enquête

## **Section 01: Présentation de l'organisme d'accueil**

Cette section sera consacrée à la présentation de la société nationale des assurances, son historique, ses différents domaines d'activité, ainsi que sa structure organisationnelle où on mettra en avant la direction régionale de Tizi-Ouzou.

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

## 1-La fiche signalétique

**Tableau N<sup>o</sup> 08** : La fiche technique de la SAA peut se résumer comme suit:

Dénomination sociale	Société Nationale des Assurances (SAA)
Forme juridique	Société par action
Capital social	30 Milliards DA
Année	1963
Siège social	Centre des affaires Bab Ezzouar, Alger
PDG	N.SAIS
Site web	<a href="http://www.saa.dz">www.saa.dz</a>
Contact	Tel : 021 43 97 60 / 021 43 92 16
Activité	Compagnie d'assurance-Dommages
Effectif	3321 employés au 31/12/2019
Chiffre d'affaires	29.2 Milliards DA au 31/12/2019
Logiciel	ORAAS

**Source** : Élaboré par nous-mêmes en se basant sur des documents de la SAA, 2019

## 2-Création Historique de la Société Nationale des Assurance

La SAA a été créée au lendemain de l'indépendance de l'Algérie grâce à la forte implication de ses femmes et ses hommes, au savoir-faire avéré et à la capacité d'écoute active et efficace de ces cadres, la SAA maintient aujourd'hui son leadership sur le marché algérien avec plus de deux millions de clients, son siège social actuellement est au quartier des affaires à Bab-Ezzouar

La société nationale d'assurance (SAA) a été créée le 12 décembre 1963, sous forme de société mixte Algéro-Egyptienne (61 % pour l'Algérie et 39% pour l'Égypte). Elle a connu quelques dates qui ont marqué son évolution, à savoir : <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://theses-algerie.com/2574193392069030/memoire-de-master/universite-mouloud-mammeri---tizi-ouzou/l-assurance-incendie-et-les-risques-annexes-cas-de-la-saa-de-tizi-ouzou>.consulté le 07/06/2024

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

-Décembre 1963 : Ouverture du premier point de vente à Alger centre sous l'enseigne SAA Assurance. C'est la première pierre à l'édifice qui se développera au fil des années pour constituer un réseau fort de 510 agences couvrant l'ensemble de territoire national

-Mai 1966 : Intégration de la SAA au monopole de l'État par l'ordonnance N° 66.127, ayant conduit à la nationalisation de la SAA par l'ordonnance N°66.129.

-1975: Spécialisation de la SAA dans les risques divers, l'automobile et les assurances de personnes.

-Janvier 1989: Dans le cadre de l'autonomie des entreprises, la SAA est transformée en Société Par Action (SPA) pouvant exploiter toutes les branches d'assurance.

-1990: La SAA élargit son champ d'activité aux risques industriels, de l'engineering, de transport, risques agricoles et assurances de personnes, elle devient ainsi le leader incontestable du marché algérien et copte parmi ses partenaires de grands groupes régionaux et continentaux.

-1995: Réintroduction des intermédiaires privés (agent généraux, courtiers et bancassurances), ouverture du marché aux investisseurs nationaux et étrangers par la promulgation de l'ordonnance 95/07, et mise en place des outils de contrôle du marché et création de la commission de supervision des assurances.

-1997: Une organisation tournée vers la performance, rémunération des agences directs sur la base de leurs performances opérationnelles.

-2003: Application d'un nouveau découpage régional, et développement d'un nouveau système d'information adapté aux besoins de la SAA par l'introduction de l'ERP ORASS, en parallèle une mise en place d'un nouveau plan stratégique a eu lieu.

-2004: La SAA a eu une réorganisation au niveau de sa structure, et sur le plan stratégique elle a créé des divisions par segment de marché afin de booster sa productivité.

-2006: Accélération des réformes avec la loi 06/04 de 2005.

-2010: Séparation des assurances de personnes de celle relative aux dommages.

-2011: Le capital social de la SAA est porté à 20 milliards de DA.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

-2015: La SAA se lance pleinement dans la diversification de son portefeuille par le développement des branches hors automobile.

-2016: Changement du siège social par une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale.

-2017: Le capital social de la compagnie augmente à 30 milliards de DA. La SAA présente les indicateurs les plus élevés du marché permettant d'envisager l'avenir avec sérénité:

- ✓ Fonds propres de 34 milliards de DA
- ✓ Placement de 46 milliards de DA
- ✓ Actifs immobilier de 29 milliards de DA

-2018: signature de la convention avec MERILCO (base de données de lutte contre la fraude pour la branche automobile), à la suite d'une mise en place d'un site pilote pour une plateforme de gestion des sinistres automobile, et achèvement de 68 agences et aménagement de 17 agences.

-2019: La SAA présente les indicateurs les plus élevés du marché permettant d'envisager l'avenir avec sérénité:

- ✓ Fonds Propres 38 milliards de DA.
- ✓ Marge de solvabilité de 38.5 milliards de DA

### **3 Présentation de la Société Nationale des Assurances (SAA)**

La SAA, Entreprise Publique Économique et Société par Action, active sur le marché depuis 57 ans. Elle est parmi les plus anciennes compagnies d'assurances. Agréée pour pratiquer l'ensemble des branches d'assurance de dommage ainsi que la réassurance. Elle dispose de plus de 532 points de vente, dont 234 agents généraux, des guichets bancaires dans le cadre des conventions de bancassurance, passées avec trois banques publiques qui sont la BADR, la BDL et la BNA. La SAA a signé par ailleurs des protocoles d'accord avec 42 cabinets de courtage. Elle dispose d'une filiale d'expertise et détient des participations dans plusieurs entreprises, dont la AMANA, pratiquant les assurances de personnes, en partenariat avec la MACIF, la BADR et la BDL.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

La SAA conserve l'ascendant sur le marché des assurances de dommage, et demeure le premier assureur de la place avec 22% de part du marché. Avec ses 4140 collaborateurs dont la moitié intervient dans le cœur du métier, la SAA propose aux particuliers et aux entreprises des solutions assurantielles adaptées et compétitives. Grâce aux résultats encourageants enregistrés en matière de diversification, constituant, par ailleurs, l'axe majeur de sa stratégie, la SAA a amélioré la configuration de son portefeuille en ramenant la part des branches hors automobile à plus de 30% tout en maintenant une croissance de la branche automobile, malgré la quasi-stagnation du parc assurable due à l'arrêt des importations de véhicules depuis 2014.

En dépit d'un exercice marqué par une période d'instabilité avant le retour à l'ordre institutionnel, la SAA a pu maintenir ses performances opérationnelles et consolider sa position sur le marché.

La SAA est le 1<sup>er</sup> leader du marché national des assurances, le 2<sup>ème</sup> assureur au Maghreb, le 3<sup>ème</sup> assureur des Pays Arabes, le 6<sup>ème</sup> assureur en Afrique.

## 4-Les missions de la SAA

Les actions initiées ces dernières années par la SAA lui ont permis, en dépit de ses nombreuses vulnérabilités historiques, de continuer d'afficher une résilience certaine et de remplir ses missions essentielles de création de valeur et de soutien à l'économie nationale.

Les projets majeurs initiés ces dernières années par la société ont permis ce succès, en rapport avec:<sup>1</sup>

- La valorisation de la ressource humaine considérée comme levier essentiel de toute transformation.

- L'accompagnement du réseau de distribution à devenir la véritable vitrine commerciale de la société.

- Le recentrage sur le cœur de métier, par la poursuite de l'externalisation des activités de soutien et la transformation graduelle des centres de coûts en centres de profit.

- L'amélioration de la gouvernance par l'amorce d'une véritable mutation en termes de digitalisation des processus de gestion.

- Le développement des actions liées aux partenariats avec la corporation des courtiers et le réseau bancassurance.

---

<sup>1</sup> <https://www.facebook.com/people/SAA-DR-Tizi-ouzou/100069743520557>. consulté le 07/06/2024

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

- La promotion d'opérations d'incitation à la performance.
- L'innovation en termes de produit d'assurance et simplification des produits existants.
- La refonte de site web.
- L'amélioration des conditions d'accueil de la clientèle par le relookage de plusieurs agences et l'aménagement de plusieurs autres.
- L'optimisation des implantations territoriales des agences commerciales, grave à un outil digital permettant d'apprécier les potentialités économiques de chaque point d'implantation.
- Multiplication des canaux de distribution des produits d'assurances par l'utilisation des nouvelles technologies (e-commerce).
- Accompagnement du réseau et renforcement de son rôle de vendeur de produits d'assurance et de développement de portefeuille, en le déchargeant de certaines tâches notamment de gestion des sinistres, au profit de plateformes régionales de gestion.
- Création d'espace d'échange au sein de l'entreprise favorisant le partage d'expérience.

## **5-Les activités de la SAA**

La SAA propose des solutions adaptées aux besoins de ses clients, l'observation, l'écoute et la disponibilité caractérisant les relations de la SAA avec ses assurés. L'activité de la SAA s'étend à de nombreux domaines et s'adresse à une grande diversité de clientèle: particuliers, professionnels, petites, moyennes et grandes entreprises et institutions...etc.

### **5-1-Couverture des biens en assurance dommage**

La société couvre plusieurs biens en assurance comme :

- Assurances des Risques Industriels.
- Assurances véhicule.
- Assurances des Commerçants, des Particuliers et des Professionnels.
- Assurances liées à la construction.
- Assurances des Risques Agricoles.
- Assurances Transports.
- Assurances en multirisque Habitations, immeuble et risque commercial.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

## 5-2- Couverture en responsabilité civil (RC)

La société couvre plusieurs aspects en responsabilité civil comme : <sup>1</sup>

- Assurance RC Générale.
- Assurance RC professionnelle.
- Assurance RC chef de famille.
- Assurance RC Perte d'exploitation générale Assurance RC Produit livrés.
- Assurance RC construction et montage.
- Assurance RC Médecins, Dentiste, Sages-femmes.
- Assurance RC Pharmaciens.
- Assurances RC Comptable, Experts comptable, Commissaires aux comptes.

## 5-3- Services

Le service d'assistance automobile, est disponible via une filiale spécialisée dont le rôle est le dépannage et l'assistance des clients en cas de sinistre grave, offert gratuitement. Le dépannage à domicile, dans le cadre de la couverture multirisque habitation, offre aux clients une prise en charge sans frais et permet la remise en état de ces biens.

## 6-La structure organisationnelle de la Société Nationale d'Assurance

La SAA est structuré en deux directions :

### 6-1 La direction générale

La direction générale est au sommet de la compagnie. L'organisation actuelle de la direction générale de la SAA résulte des différentes transformations qu'elle a subies au cours de ses années, où ses directions centrales sont structurées en division par segment et par produit. La direction générale est chargée de:

- Organiser, planifier, coordonner et contrôler les activités de la société.
- Assister le réseau de la société sur les plans technique, informatique, comptable et administratif.
- Entre autres, développer des produits plus adaptés aux besoins du marché.

---

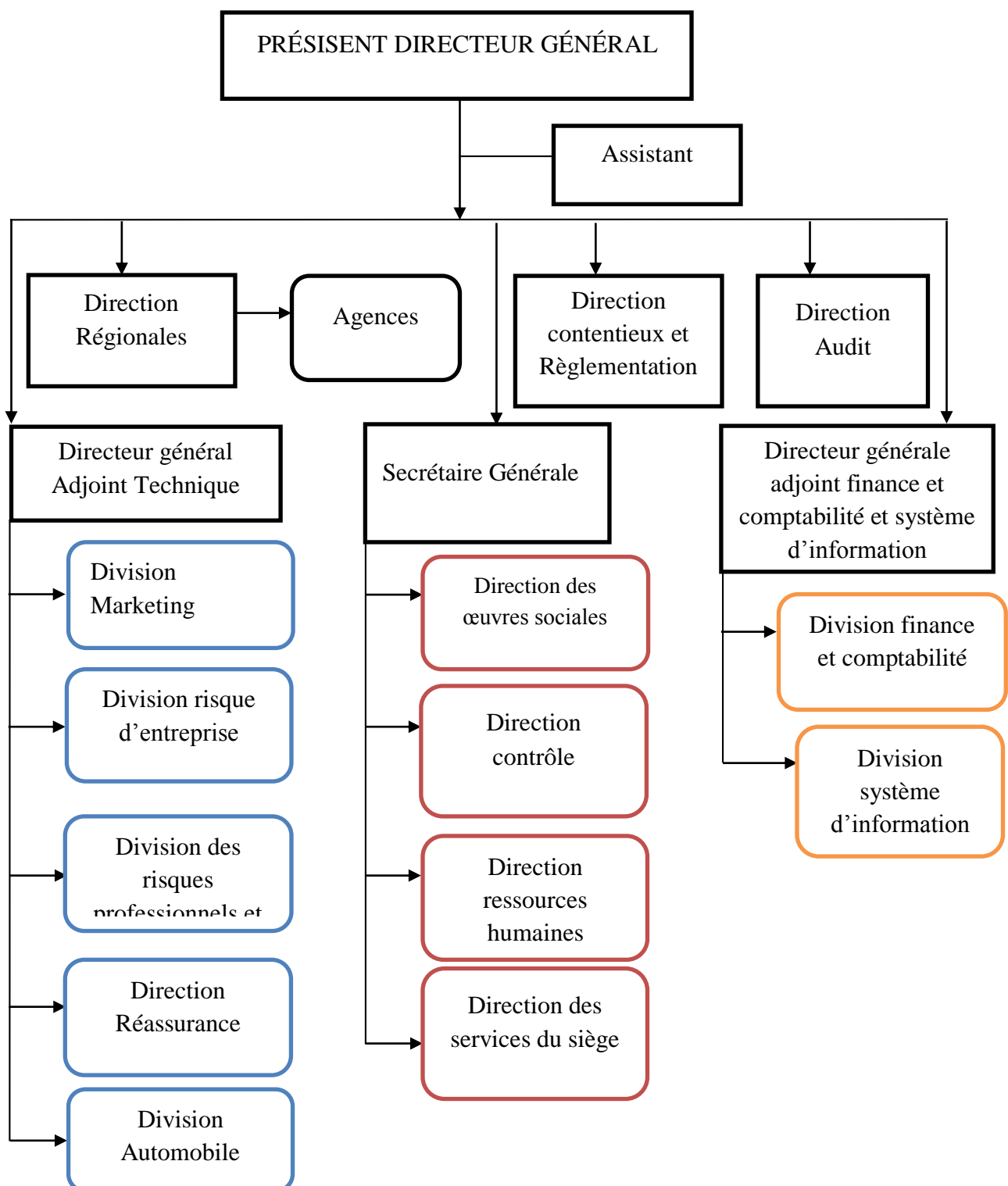
<sup>1</sup><https://www.saa.dz/pdf/reseau%2520commercial%2520SAA%25202021%2520reproduit%2520optimis%25C3%25A9.pdf>.consulté le 07/06/2024

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

Ainsi, la direction générale, veille à l'atteinte des objectifs de performances, fixés et attribués aux directions centrales le composant. Ces dernières regroupées sous forme de divisions, se voient attribuées des missions et des attributions spécifique adaptées à leurs domaines.

## 6.1.1- organigramme de la SAA

Figure N° 06 : Organigramme de la SAA.



# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

**Source :** Rapport annuel de la société national des assurances (SAA) ,2019.

## 6-2-Les directions régionales

Les directions régionales de la SAA sont en nombre de quinze (15).Elles sont chargées de soutien technique et administratif au réseau de distribution et la bonne gestion des ressources matérielles et financières qui leur sont affectés. La direction régionale de Tizi-Ouzou a comme mission de développer les activités de l'entreprise, de contrôler et de gérer les activités techniques, financières, comptables, ressources humaines et patrimoine des agences implantées rattachées à son réseau territorial.

Le Directeur Général est chargé du développement du chiffre d'affaires et de la gestion du portefeuille de l'entreprise. Il est secondé d'un Directeur Régional Adjoint, qui est chargé de l'assister dans la gestion courante et dans la coordination des activités des structures internes à la direction régionale. Dans cette direction régionale on trouve trois départements qui sont département «administration générale », finance et comptabilité, département IARDT et département automobile.

### Tableau N°09: La fiche signalétique de la direction générale

**Source :** Réaliser par deux étudiantes à partir de leur entretien avec Mm KASRI directrice de

Adresse	Rue des frères BELHADJ Nouvelle ville
Nom et prénom de la directrice	Mme KASRI ASSIRA
Année de création	1978
Chiffre d'affaires	3 504 927 K DA en 2020
Types d'activités	Toutes les branches d'assurances

la SAA, 2017.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

Effectif	376(DR+CF) en 2020
Agences directes	26 en 2020
Agences privées	(523 en 2020 + 1 en 2021)
Guichet bancassurance	19 en 2020

## **Section 02 : Identification des différents outils de Technologies de l'Information et de la Communication en Algérie et au sein de la Société Nationale d'Assurance**

Dans cette section, nous allons explorer les TIC en Algérie. Les TIC jouent un rôle de plus en plus important dans le développement et la modernisation du pays. En Algérie, on observe une adoption croissante des technologies telles que l'internet, les réseaux sociaux, les applications mobiles et les services en ligne. Ces outils offrent de nouvelles opportunités de communication, d'accès à l'information et de développement économique. Les TIC contribuent également à la transformation numérique de nombreux secteurs, tels que l'éducation, la santé, les services gouvernementaux et l'entreprise

Et dans la deuxième partie nous allons nous pencher les différentes technologies de l'information et de la communication utilisées au sein de la SAA. Ces outils et systèmes jouent un rôle crucial dans la gestion efficace des opérations, et la collaboration au sein de l'organisation. Nous allons examiner en détail les réseaux informatiques, les systèmes la gestion de contenu, la messagerie électronique, la téléphonie IP et les applications métier utilisées par la SAA. Chaque technologie offre des avantages spécifiques et contribue à garantir un flux d'informations fluide, une communication transparente et une productivité accrue au sein de l'organisation.

### **1-Les Technologies de l'Information et de la communication (TIC) en Algérie**

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en Algérie ont connu un développement significatif au cours des dernières années. Le pays a mis en place des initiatives visant à promouvoir l'utilisation des TIC dans divers secteurs tels que l'éducation, la santé, l'administration publique et l'économie en général.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

L'Algérie a réalisé des progrès dans le domaine des infrastructures de télécommunications, l'adoption de l'Internet haut débit et la connectivité mobile se sont largement répandues dans le pays. De plus, des projets ont été lancés pour encourager l'innovation et le développement start-up technologiques.

Il y a plusieurs entreprises Algériennes qui utilisent activement les TIC pour leurs opérations. Certaines des entreprises les plus connues incluent SONATRACH (dans le secteur

de l'énergie), Algérie Télécom (dans les télécommunications), Air Algérie (dans le transport aérien), etc.

Dans le contexte des entreprises en Algérie, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont largement utilisées pour améliorer l'efficacité opérationnelle, la productivité et la compétitivité. Voici quelques exemples concrets de l'utilisation des TIC dans les entreprises algériennes :

## **1.1-Systèmes de gestion intégrée**

Beaucoup d'entreprises en Algérie utilisent des logiciels de gestion intégrée (ERP) pour rationaliser leurs processus administratifs, de fabrication et de distribution. Ces systèmes permettent une meilleure coordination entre les différents départements et une optimisation des ressources.

## **1.2-Solutions de communication unifiée**

Les entreprises adoptent de plus en plus des solutions de communication unifiée qui intègrent la voix, la vidéo, la messagerie instantanée et la collaboration en un seul outil. Cela facilite la communication interne et externe, notamment avec les clients et les partenaires commerciaux.

## **1.3-E-commerce**

De nombreuses entreprises en Algérie développent leur présence en ligne à travers des sites web marchands, des plateformes de vente en ligne et des applications mobiles. Cela leur permet d'atteindre un plus large public, de proposer des services en ligne et de faciliter les transactions commerciales.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

## **1.4-Analyse de données**

Les entreprises utilisent de plus en plus des outils d'analyse de données pour recueillir, traiter et interpréter les informations pertinentes pour leur activité. Cela leur permet de prendre des décisions plus éclairées, d'anticiper les tendances du marché et d'optimiser leur stratégie commerciale.

## **1.5-Réseaux informatique**

Les entreprises utilisent des réseaux locaux (LAN), et des réseaux étendus (WAN) pour connecter leurs différents départements et succursales. Cela permet un partage rapide et sécurisé des informations et des ressources.

## **1.6-Application métier**

Les entreprises utilisent des applications métier spécifiques à leur secteur d'activité pour gérer leurs processus internes, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion des stocks, la comptabilité, etc.

## **2-Les différents TIC utilisé au sien de la SAA**

### **2.1-Les logiciels**

La Société Nationale d'Assurance dispose d'un parc applicatif composé de quelques logiciels qui facilite le travail et qui se présente comme suit :

#### **2.1.1-Win-GRH**

Est un logiciel de gestion des ressources humaines (GRH) développé par la société Win Solution. Il s'agit d'une plateforme informatique qui offre différentes fonctionnalités pour la gestion des employés, telle que la gestion des dossiers du personnel, le suivi des absences et congés, la planification de performances, la planification des formations, etc. Win-grh permet aux entreprises de centraliser et d'automatiser leurs processus de GRH, ce qui facilite la gestion des activités liées aux ressources humaines.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

L'application Win-grh mis en œuvre en 2015 au sien de la SAA et centraliser dans l'application chrome depuis l'année 2023. Win-grh centraliser à la direction général et utilisé par le service de paie, le gestionnaire d'absence, gestionnaire de la carrière et la directrice de la société national d'assurance (SAA) afin de valider la paie. Cette application est utilisée pour les cessations et mutation au niveau de la gestion des carrières, pour ordre de missions, vérification des congés des employés leur cessation temporelle, absence maladie, etc.

## **2.1.2- Plateforme de gestion des sinistres (PGS)**

La plateforme de la gestion des sinistres, utilisés depuis 2022 par le département chargé de la gestion des sinistres, au sien de la Société Nationale d'Assurance. Cette plateforme est pour gérer les réclamations et les indemnisations liées aux sinistres, permet de centraliser toutes les informations relatives, d'évaluer les dommages, gérer les paiements et de communiquer avec les différents acteurs impliqués dans le processus de règlement des sinistres,

La plateforme PGS offre de nombreux avantages pour faciliter la gestion des sinistres : Elle permet de suivre les dossiers de sinistres de manière efficace et organisée, de traiter les demandes d'indemnisation plus rapidement, de communiquer facilement avec les assurés et de générer des apports détaillés sécurisée et de gérer les paiements de manière sécurisée.

## **3-Les outils des Technologies de la Communication et de la Gestion des Ressources Humaines**

Les Technologies de la Communication et de l'Information(TIC), jouent un rôle crucial dans la gestion des activités, et la collaboration au sein d l'organisation, dans cette partie nous allons parler des différents outils des TIC utilisée au sien de la SAA. :

### **3.1-Téléphone**

C'est l'application de télécommunication la plus utilisé dans le monde des entreprises, elle permet de relier les différents postes entre eux par le moyen d'un PABX (Private Automatic Branch Exchange) qui permet aussi l'accès au réseau téléphonique externe.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

La SAA possède ce qu'on appelle téléphonie IP (Téléphone sur Protocole Internet), le téléphone se branche dans un routeur/modem, plutôt que dans une prise téléphonique traditionnelle (cela signifie que la voix est convertie en données numérique et transmise via internet, plutôt que par le biais d'une ligne téléphonique classique). Cette technologie largement utilisée par la société pour faciliter la communication avec les clients (assuré), les partenaires commerciaux et les membres de l'équipe...etc.

La SAA mis en œuvre les outils suivants pour assurer une communication fluide et efficace ;

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

### **3.2-Messagerie électronique**

Elle figure parmi les solutions de communication la plus populaire en entreprise, c'est un moyen qui permet d'envoyer et de recevoir des messages écrits, documents envoyés électroniquement via le réseau internet.

On trouve (Outlook) c'est la boîte officielle qui occupe une place de choix dans la SAA depuis 2007. Outlook est un logiciel de messagerie électronique professionnel (officiel) développé par Microsoft, et largement utilisé pour la gestion des e-mails, des contacts et des tâches, il permet un service de calendrier synchronisé, archivage automatique, protection contre la perte de données...etc.

### **3.3-La pointeuse**

C'est une machine qui permet d'enregistrer le temps de travail d'un salarié et de suivre précisément les entrées et sorties du personnel (employés). La direction régionale de la SAA de Tizi-Ouzou s'est dotée de cette technologie afin de surveiller et de gérer plus facilement les heures de travail de ses salariés et de calculer les heures travaillées. C'est un outil pratique pour contrôler et gérer les présences et les absences au sein de la SAA.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

## **4-Les Réseaux**

Concernant les réseaux, la SAA dispose d'une infrastructure réseau complète et bien développée pour répondre à tous ses besoins informatiques.

### **4.1-Le Réseaux Internet**

C'est le réseau mondial qui relie des millions d'ordinateurs et de dispositifs à travers le monde. Il permet aux utilisateurs d'accéder à une multitude de ressources et de services en ligne, tels que les sites web, les courriels, les médias sociaux, etc. Internet utilise le protocole

TCP/IP pour acheminer les données entre les différents appareils connectés. Ce réseau est utilisé pour envoyer les emails, transmettre des demandes, des travaux, avec une boîte professionnelle qui est officielle sans la nécessité d'utiliser le cachet, intégré au niveau de la société depuis 2020, également l'internet utilisé pour le Microsoft Office Outlook (SAA.DZ). L'utilisation de cette boîte est afin de gagner du temps et de papier, la traçabilité et la transparence.

### **4.2- Réseaux Intranet**

Il s'agit d'un réseau privé utilisé à l'intérieur d'une organisation, tel que la SAA. L'intranet permet aux employés de partager des informations, des fichiers et de collaborer de manière sécurisée. Il offre un accès restreint aux utilisateurs autorisés et peut inclure des applications spécifiques à l'organisation, des bases de données internes, des outils de communication, etc. La direction régionale de la SAA utilise l'intranet pour le logiciel Win-GRH et le PGS (numérique).

### **4.3- Réseaux Extranet**

C'est une extension de l'intranet qui permet aux utilisateurs externes, tels que les partenaires commerciaux, les fournisseurs ou les clients, d'accéder à certaines parties du réseau de l'organisation. L'extranet offre un niveau de sécurité supplémentaire pour garantir que seules les personnes autorisées peuvent accéder aux ressources partagées.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

La SAA dispose d'un réseau extranet depuis 2018, l'extranet est utilisé pour faciliter la communication et la collaboration avec la Caisse Nationale des Assurance Sociales (CNAS), en leur permettant d'accéder à des informations, et des services pertinents de manière sécurisée

## **Section 03 : Méthodologie de recherche et analyse des résultats**

A travers cette section, nous mettons l'accent sur les différents outils et techniques employés pour mener notre enquête, ainsi que les méthodes utilisées pour analyser et interpréter les données recueillies. Dans un premier temps, cette section exposera les différentes étapes méthodologiques adoptées, par la suite, l'analyse des résultats sera présentée de manière exhaustive, en mettant en lumière les principales corrélations et implications découlant des données collectées.

### **1-Démarche méthodologique**

En ce qui concerne la méthode utilisée pour la réalisation de ce travail de recherche. Nous avons adopté d'une part, par une observation participante (directe) consolidée d'un questionnaire pour permettre d'obtenir des données statistiques concernant la disponibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC) et assurer leur utilisation dans la Société Nationale d'Assurance. D'autre part, un guide d'entretien direct effectué avec le chef de service du personnel.

#### **1.1-Le cadre spatio-temporel**

##### **1.1.1-Le lieu de l'étude**

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

Notre recherche s'est déroulée au niveau de la direction régionale de la Société Nationale d'Assurance de la wilaya de Tizi-Ouzou. Nous avons été encadrés par le responsable de service de paie.

## **1.1.2- La durée de l'étude**

Nous avons réalisé notre enquête de terrain dans une période de 2 mois effectuée entre le 01-03-2024 jusqu'à 01-05-2024.

## **1.1.3- Les objectifs de l'enquête à la Société Nationale d'Assurance**

L'objectif principal recherché dans ce présent travail consiste à savoir si l'entreprise intègre les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans ses différentes activités de la GRH, si c'est affirmatif, nous passerons à d'autres objectifs secondaires tel que: -Vérifier Le degré de l'utilisation des technologies d'information et de la communication (TIC) dans la Société Nationale d'Assurance(SAA).

Pour apporter des réponses à notre problématique, nous avons adoptés la démarche suivante:

-L'observation consolidée d'un questionnaire pour permettre d'obtenir des données concernant l'utilisation des TIC au sein de la SAA de Tizi-Ouzou.

-Par ailleurs un entretien est effectué avec le responsable de département RH pour permettre d'identifier les différentes TIC utilisée ainsi leurs impacts dans cette fonction.

## **1.2-Caractéristique de l'enquête**

La taille de notre échantillon est composée de 40 salariés. Pour recueillir des données, nous avons touché toutes les catégories socioprofessionnelles, le questionnaire est structuré en trois axes composé de 22 questions parmi lesquelles on trouve des questions ouvertes, et semi-ouvertes, en plus un entretien pour chef de service du personnel. Le langage utilisé dans l'entretien et le questionnaire est compréhensible et accessible par toutes les catégories des Salariés de la SAA. Le contenu du questionnaire que nous avons soumis aux personnes interrogées est précis et sans ambiguïté ni confusion,

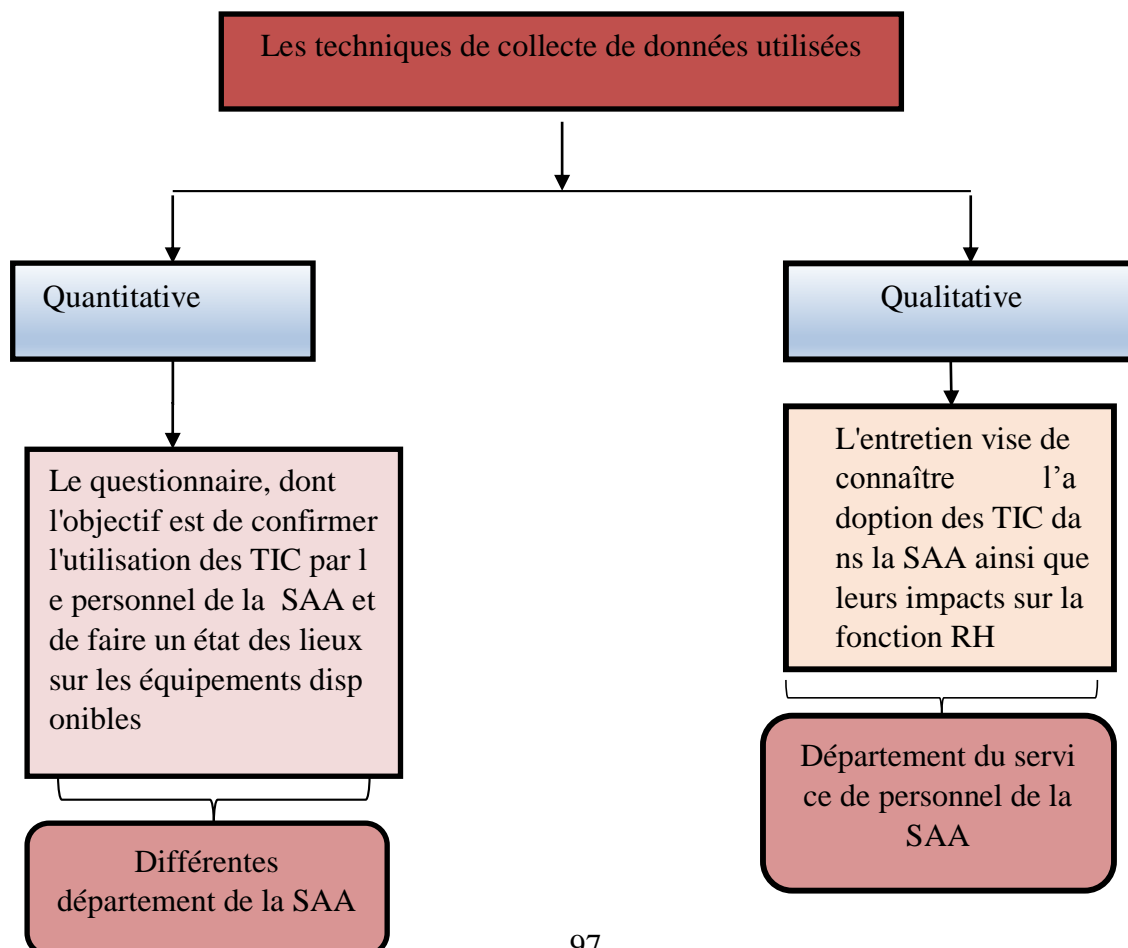
## **1.3-Méthode de recueil de données**

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

**1.3.1-Un questionnaire :** Ensemble de questions écrites portant sur un sujet particulier et obéissant à des règles précises de préparation, de construction et de passation. Il existe une grande variété de questionnaires que l'on classe selon le but visé : d'opinions, d'intérêts, de connaissance, de motivation.

**1.3.2-Entretien :** Questionnaire oral ou discussion avec un individu et qui porte sur un sujet prédéterminé dont on veut approfondir certains aspects à travers les réponses de la personne entendue.

**Figure N° 07 : Schéma représentant l'organisation de collecte des données :**



# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

**Sources :** par nos soins à partir des documents internes de l'entreprise.

## 1.4- Le corps de questionnaire

Le questionnaire a été élaboré sur la base des données théoriques déjà présentées au cours de la première partie théorique et nos besoins en informations.

Le Corps de ce questionnaire se compose de trois axes, chaque axe portant sur un ensemble des questions, comme suit:

**Tableau N°10 :** Les trois Axe de questionnaire.

<b>Nombres des Axes</b>	<b>Nombres des questions</b>	<b>Thème et l'utilisation des données collectés</b>
1 <sup>er</sup> Axe	06 questions	Porte sur l'identification des répondants leurs données personnelles.
2 <sup>eme</sup> Axe	10 questions	Faire constat sur l'état des différents outils du TIC utilisé au sein de la SAA.
3 <sup>eme</sup> Axe	06 questions	Traite l'apport des TIC dans la GRH au niveau de la SAA.

**Source :** par nos soins, à partir des données internes de l'entreprise.

## 1.5. L'entretien semi-directif

L'objectif de l'entretien est d'approfondir certains aspects liés à l'usage des TIC dans la Fonction Ressource Humaine et aborder également d'autres questions comme l'impact des TIC sur la GRH. A l'aide d'un guide d'entretien celui-ci a été réalisé avec le responsable de ser

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

vices du personnel et ses collaborateurs en mode semi directif, pour leur permettre de s'exprimer, pour une durée de 45minutes.

## 2- Analyse des données issus de questionnaire au niveau du département de la SAA ainsi que un entretien au service du personnel de la SAA.

### 2.1- Présentation des résultats de questionnaire

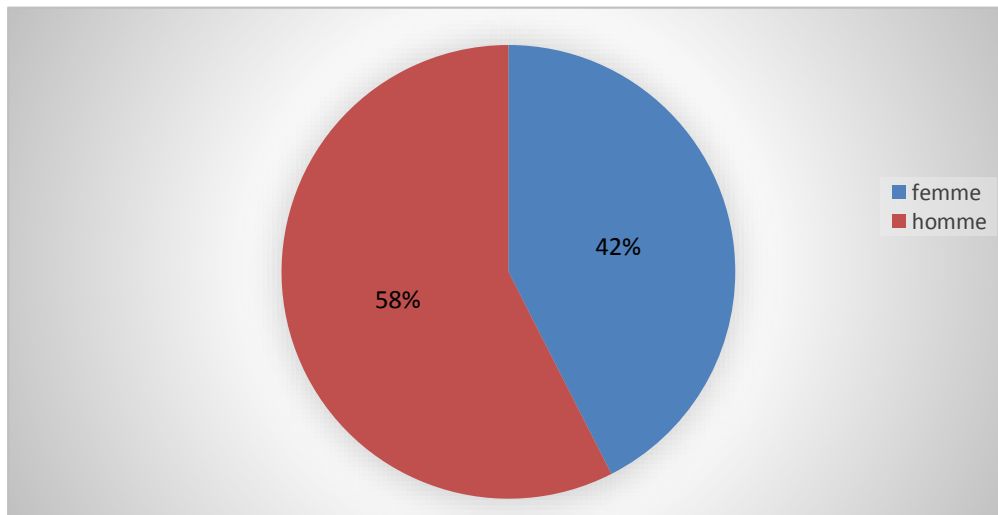
Question n°01 : Genre ?

Tableaux n°11 : Le genre des individus

Genre	Nombre	Pourcentage (%)
Homme	23	58%
Femme	17	42%
Total	40	100%

Source : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

Figure n °08 : Genre des individus



Source : Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars ,2024.

Les résultats de notre enquête nous montre que le nombre des hommes (58%) est supérieur au nombre de femmes (42%), cette différence de genre pourrait avoir diverses implication sur l'organisation.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

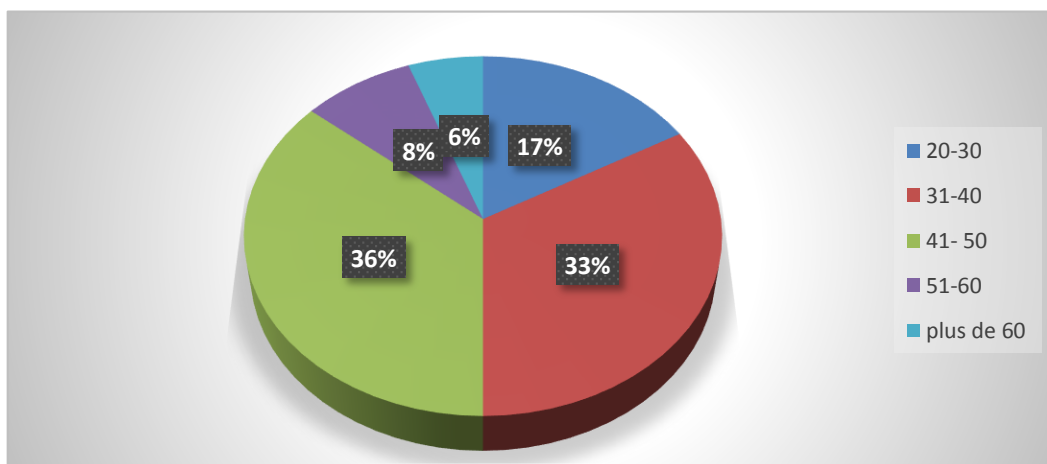
**Question n°02 :** A quelle tranche d'âge appartenez –vous ?

**Tableaux n ° 12 :** Tranche d'âge

Tranche d'âge	Nombre	Pourcentage
20-30 ans	6	17%
31-40 ans	16	33%
41-50 ans	13	36%
51-60 ans	3	8%
Plus de 60 ans	2	6%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n° 09 :** Tranche d'age



**Source :** réalisé à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Cette répartition montre que la majorité des employés se trouve dans la tranche d'âge de 31 à 50 ans, ce qui représente un total de 69% ayant participé à l'enquête. Les employés plus jeunes (20-30 ans) et ceux plus âgés (au-delà de 50 ans) sont nettement moins représentés.

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

Cette structure d'âge pourrait indiquer une organisation où l'expérience et la stabilité sont valorisées, mais elle pourrait aussi poser des défis en termes de renouvellement des talents et de gestion des départs à la retraite à moyen terme. Pour maintenir un dynamisme et une innovation continue, il pourrait être bénéfique pour la SAA d'attirer et de retenir davantage de jeunes talents tout en préparant les prochaines générations de leaders.

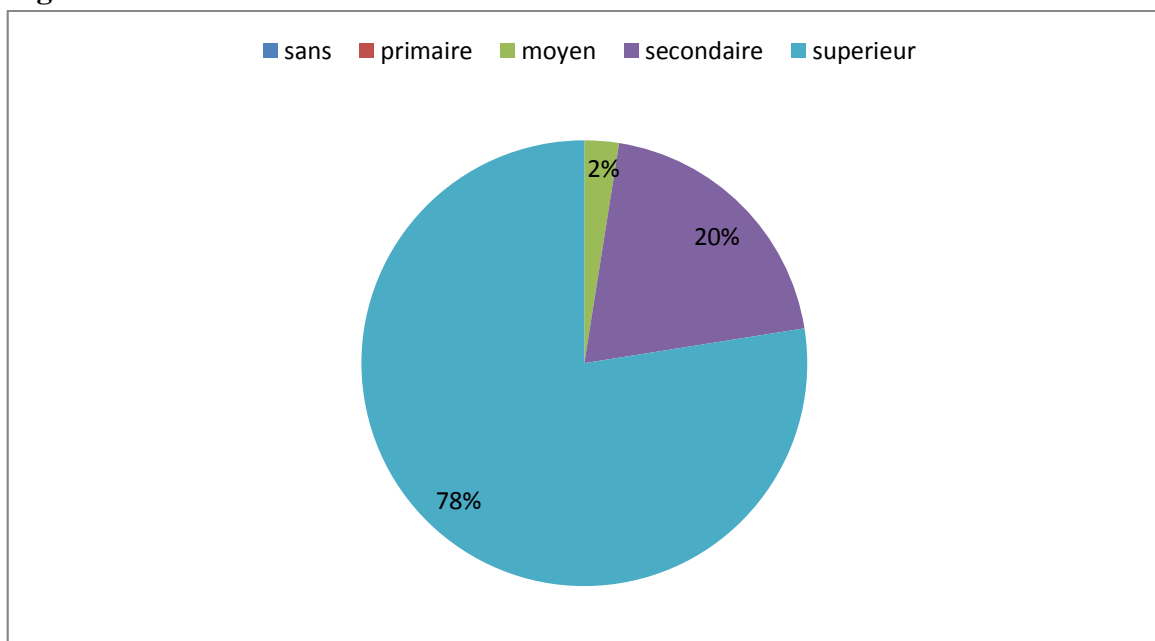
**Question n° 03 :** Quelle est votre niveau d'instruction ?

**Tableau n °13 :** niveaux d'instruction

Niveau d'instruction	Nombre	Pourcentage
Sans	0	0%
Primaire	0	0%
Moyen	1	2%
Secondaire	8	20%
Supérieur	31	78%
Total	40	100%

Source : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars ,2024

**Figure n° 10 :** Le niveau d'instruction



# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

**Sources :** réalisé partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Cette statistique nous montre que les employés de la société nationale d'assurance (direction de Tizi-Ouzou), sont de niveau moyen avec un taux de 2% et 20% des membres sont de s secondaires et les supérieurs avec un pourcentage de 78%, cela est dû principalement à l'activité de l'organisation qui exige une certaine qualification et la maîtrise des technologies de l'information et de communication.

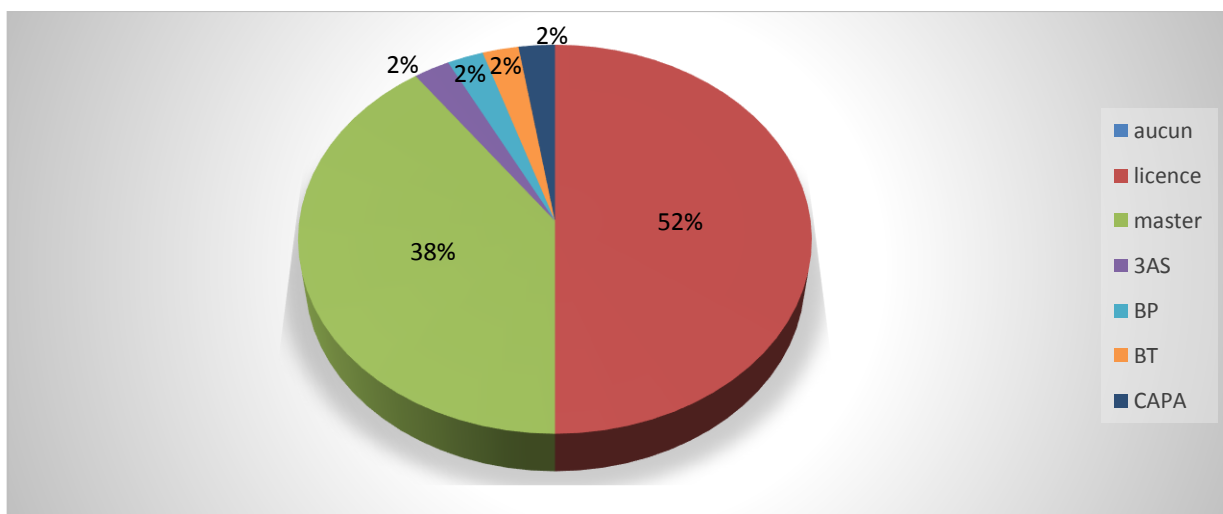
**Question n°04 :** Quel est votre diplôme ?

**Tableau n°14 :** Le diplôme des employés

Diplôme	Nombre	Pourcentage
Aucun	0	0%
Licence	20	52%
Master	16	38%
3AS	1	2%
BP	1	2%
BTS	1	2%
CAPA	1	2%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n°11 :** Diplôme



**Sources :** Sources : réaliser a partir de données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

Cette statistique nous montre que les personnes qui détiennent la licence soit un taux de 52% sont plus nombreux, suivi de ceux de diplôme de master avec un taux de 38%, et puis des personnes qui ont d'autres diplômes ou formations ceux qui détiennent un diplôme de Bac de taux de 2 %, et puis les personnes qui détiennent un diplôme BP,CAPA , et BTS soit un taux de 2%. A travers ces résultats, on remarque que l'entreprise favorise le recrutement des personnes qui possèdent un diplôme de licence plus que les autres qui détiennent d'autres diplômes.

**Question n°05 :** Quel est votre services au niveau de la SAA ?

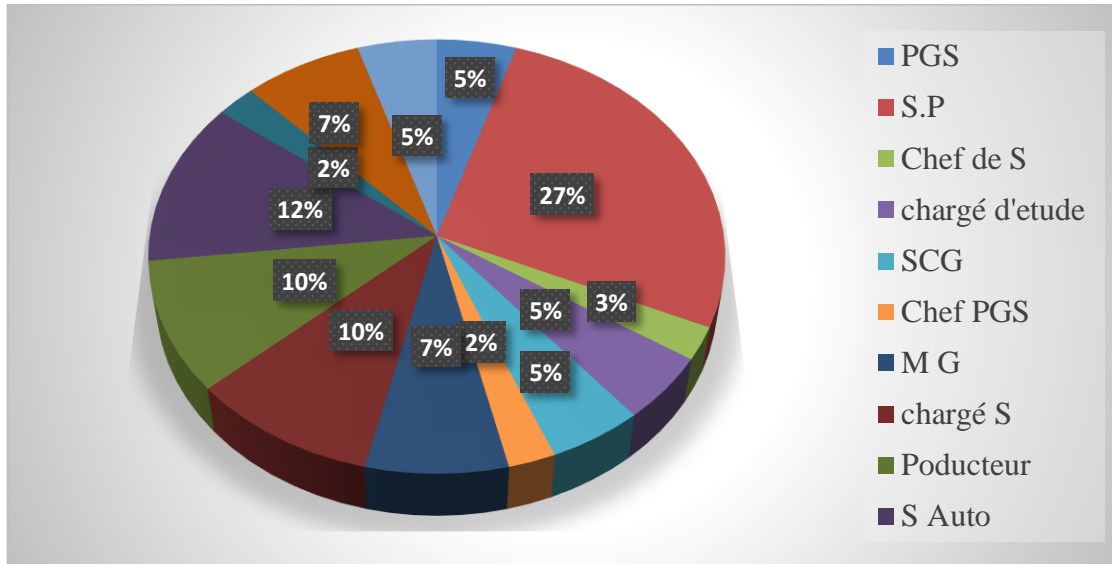
**Tableaux n° 15 :** Les différents services au niveau de la SAA.

Niveau	Nombre	Pourcentage
Plateforme de gestion de sinistre	02	5%
Services personnel	11	27%
Chef de services	01	2%
Chargé d'étude	02	5%
Services contentieuse générale	01	5%
Chef PGS	01	2%
Moyen généraux	03	7%
Chargé de sinistre	04	10%
Producteur principal	04	10%
Charge de sinistre Auto	05	13%
Chef de service adjoint	01	3%
Indemnisation	03	8%
Gestion du sinistre matériel	02	3%
Total	40	100%

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n° 12 : Les différents services au niveau de la SAA**



**Sources :** réaliser à partir de données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

**Question n °06 :** A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

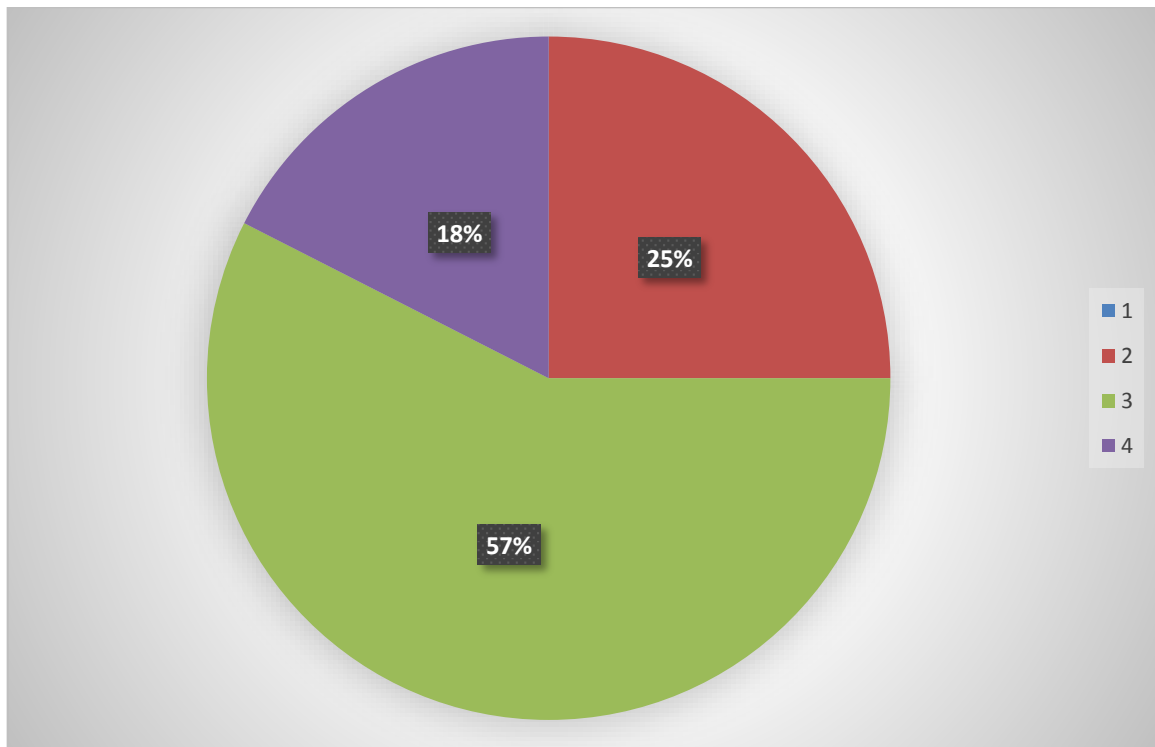
**Tableau n°16 :** La catégorie socioprofessionnelle.

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Cadre Supérieur	0	0%
Carde moyen	10	18%
Maitrise	23	25%
Exécution	7	57%
total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n°12 : La catégorie socioprofessionnelle**

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance



**Source :** réaliser à partir de données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

A partir de ces résultats en remarque bien que les cadres de maitrise (taux de 57%) est plus grands que les autres catégories socioprofessionnelle (cadre moyen avec un taux de 25% et exécution 18% ces résultats montrent que la majorité des employés de la SAA sont des cadres de maitrise.

**Question N°07 :** Pensez-vous que les TIC sont suffisamment utilisés dans l'entreprise en générale ?

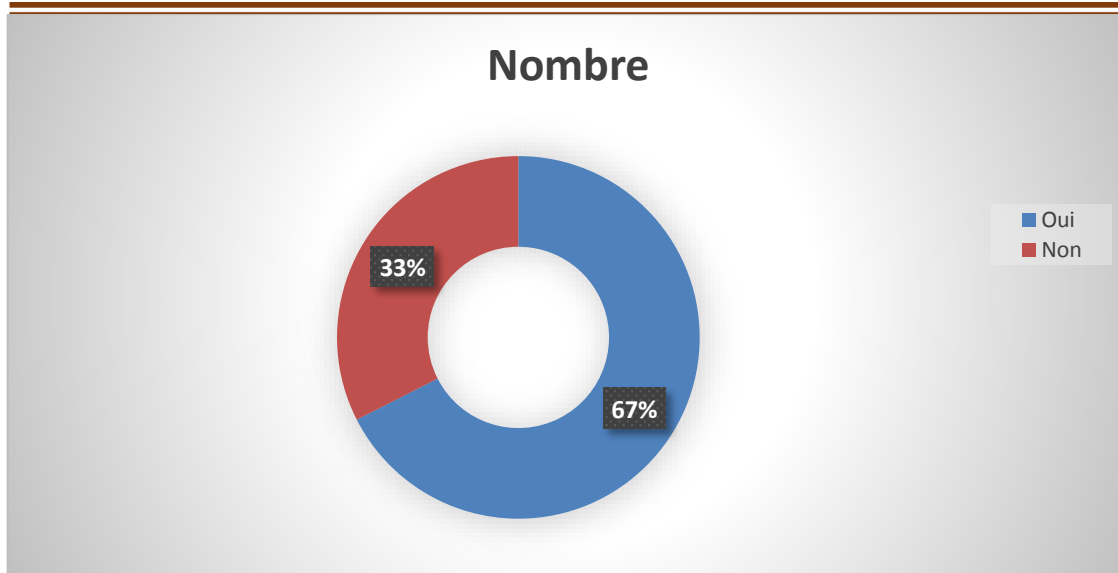
**Tableau N°17 :** L'utilisation des TIC dans l'entreprise.

Dépendance	Effectifs	Pourcentage
Oui	27	67%
Non	13	33%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure N°14 :** L'utilisation des TIC dans l'entreprise.

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

La majorité des employés (67%) estiment que l'utilisation des TIC dans l'entreprise est adéquate, ce qui suggère une satisfaction générale quant à l'intégration et l'efficacité des outils technologiques. Cependant, un tiers des employés (33%) ressentent un manque ou une insuffisance dans l'utilisation des TIC. Cela indique qu'il y a encore des opportunités d'amélioration. Pour répondre à ces préoccupations, l'entreprise pourrait envisager de revoir et potentiellement renforcer ses infrastructures TIC, offrir des formations supplémentaires, ou encore intégrer de nouvelles technologies pour optimiser les processus et répondre aux besoins spécifiques des employés.

**Question N°08 :** Les TIC sont-elles largement utilisés dans la gestion des ressources humaines ?

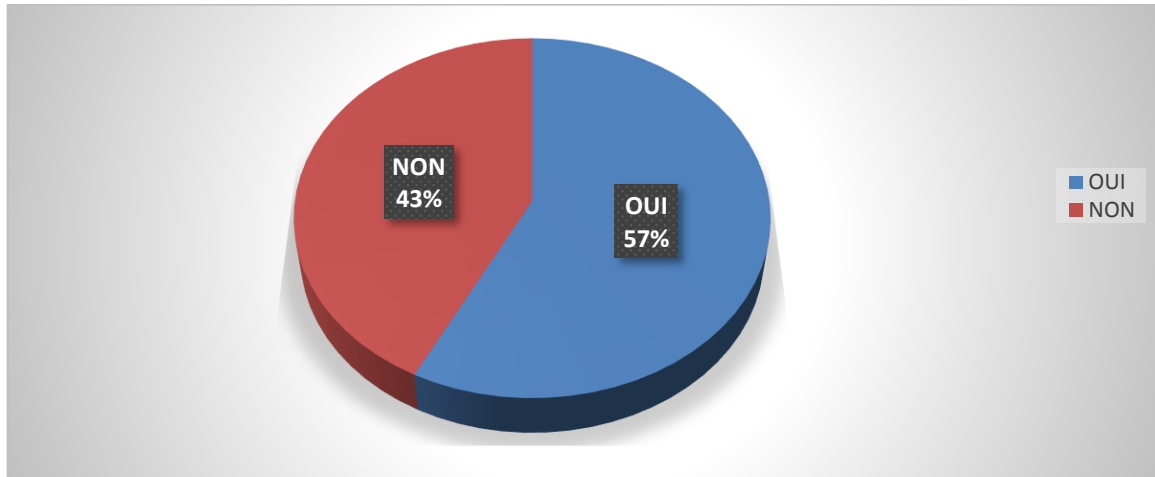
**Tableau N° 18 :** L'utilisation des TIC dans la gestion des ressources humaines.

Dépendance	Effectifs	Pourcentage
Oui	23	57%
Non	17	43 %
Total	40	100%

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

Source : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

Figure N°15 :L'utilisation des TIC dans la GRH.



Source : Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Une majorité relative (57%) reconnaît une bonne utilisation des TIC dans la GRH, ce qui suggère que les outils technologiques sont intégrés pour des tâches telles que le recrutement, la gestion des performances, et la communication interne. Cependant, une proportion significative (43%) des employés perçoit des lacunes dans cette utilisation. Cela souligne qu'il existe encore des domaines d'amélioration. Pour répondre à ces préoccupations, l'entreprise pourrait évaluer les besoins spécifiques non satisfaits et explorer des solutions TIC supplémentaires ou des améliorations aux systèmes actuels pour garantir une gestion plus efficace et satisfaisante des ressources humaines.

**Question n°9:** Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ?

Tableau n° 19 : L'utilisation des TIC dans l'activité professionnelle.

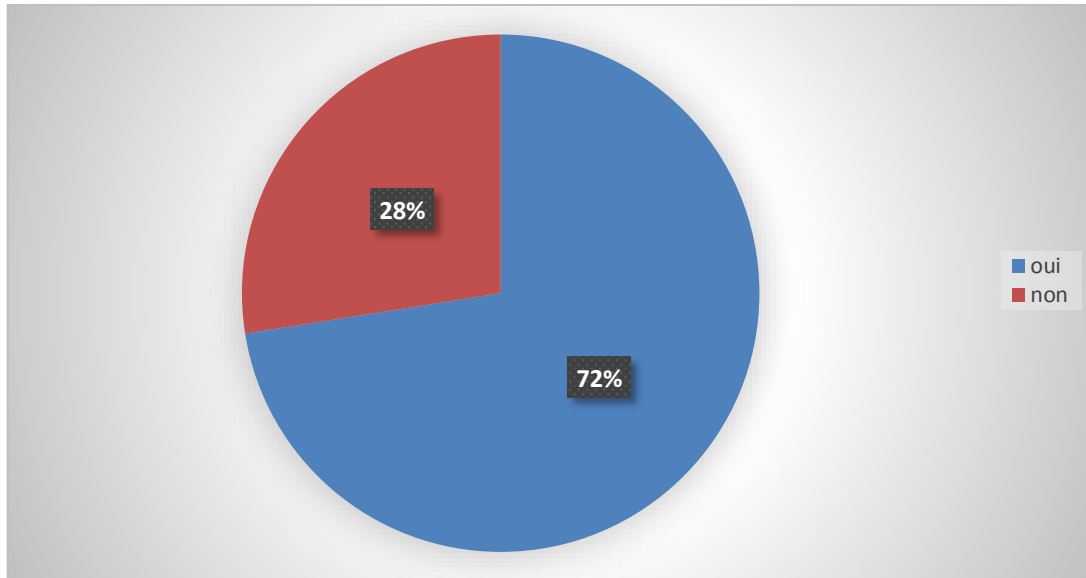
Dépendance	Effectif	pourcentage
Oui	29	28%

## L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

Non	11	72%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars , 2024.

**Figure n°16 : L'utilisation des TIC dans l'activité professionnelle**



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Il est surprenant de constater que seulement 28% des personnes utilisent les TIC dans leur activité professionnelle, cela peut suggérer soit une faible dépendance aux outils technologiques dans certaines professions spécifiques, soit un manque d'accessibilité ou de formation aux TIC. Une analyse plus approfondie pourrait être nécessaire pour comprendre les raisons derrière ce faible taux d'utilisation des TIC et identifier les opportunités d'amélioration ou d'intégration des technologies dans divers domaines professionnels.

**Question n°10:** pensez-vous que l'utilisation des TIC par votre société est nécessaire ?

**Tableau n°20 :** La nécessité de l'utilisation des TIC par la SAA.

Dépendance	Effectif	pourcentage
------------	----------	-------------

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

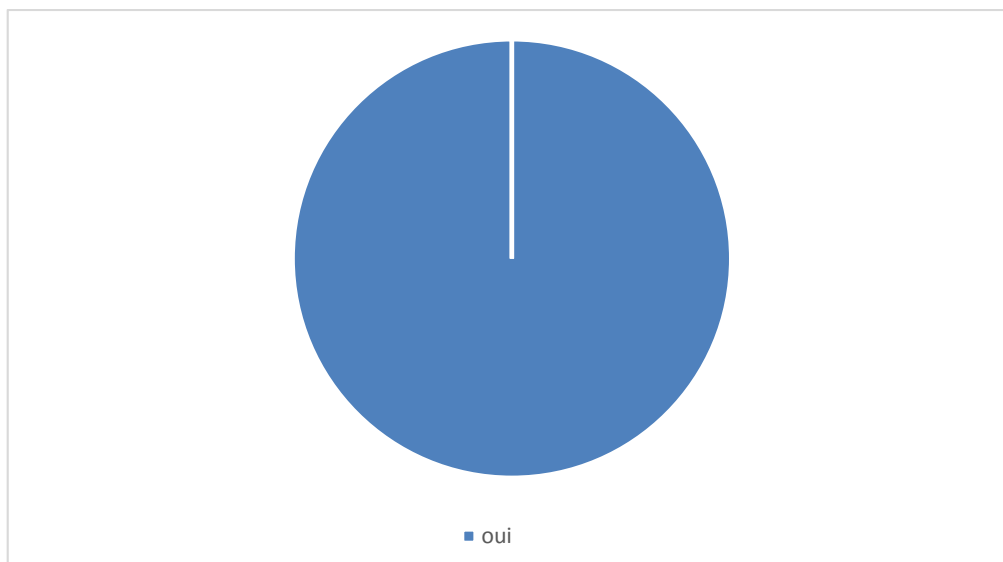
---

---

Oui	40	100%
Non	0	0%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n°17 : La nécessité de l'utilisation des TIC par la SAA.**



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Cette statistique ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de 100,0% ont répondu que l'utilisation des TIC à la SAA est nécessaire. Considèrent que l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) est nécessaire dans le cadre de la Stratégie d'Amélioration de l'Administration (SAA). Cela souligne l'importance accordée par l'ensemble des participants à l'intégration des TIC pour améliorer les processus administratifs.

**Question n °11 :** Utilisez-vous un ordinateur dans votre travail?

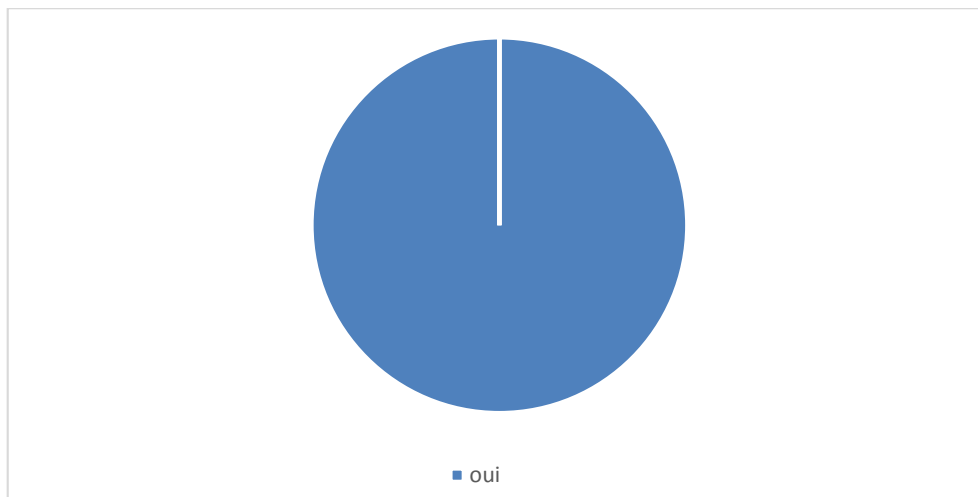
**Tableau n°21 :** L'usage de l'ordinateur dans le travail des employés.

## L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

Dépendance	Effectif	pourcentage
Oui	40	100%
Non	0	0%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n °18 : L'usage de l'ordinateur dans le travail des employées.**



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

L'analyse du tableau montre que la totalité des personnes qui ont participé, soit un taux de 100%, utilisaient un ordinateur dans leur travail. On peut voir clairement que l'entreprise a mis à la disposition de son personnel un moyen technologique qui leur facilite l'exécution des diverses tâches.

**Question n° 12:** Les TIC sont-elles utilisées pour faciliter le suivi des performances individuelles et développement professionnel des employés dans la GRH

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

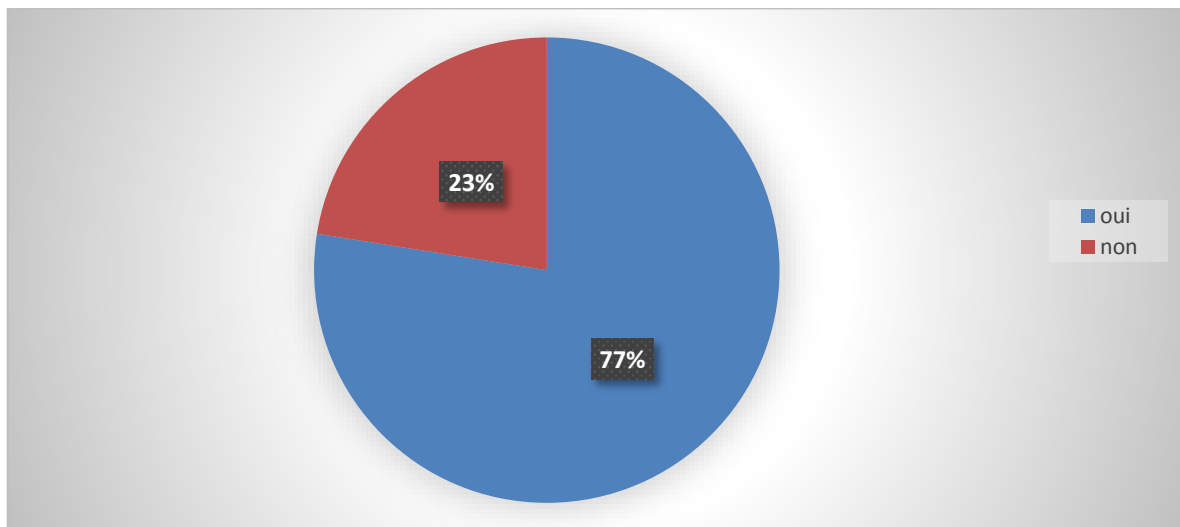
---

**Tableau n° 22** : L'usage des TIC pour le suivi des performances individuelles et le développement professionnel des employés dans la gestion des carrières

Dépendance	Effectif	pourcentage
Oui	31	77%
Non	9	23%
Total	40	100%

**Source** : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n °19**: les TIC utilisé pour la faciliter le suivi des performances individuelles et le développement professionnel des employés dans la gestion des carrières



**Source** : Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Une grande majorité (77%) reconnaît l'utilisation des TIC dans la GRH pour le suivi des performances et le développement professionnel, ce qui suggère que les technologies sont intégrées pour soutenir ces processus. Cela témoigne de l'importance croissante des outils numériques dans la gestion des talents et la promotion du développement professionnel au sein des organisations.

## L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

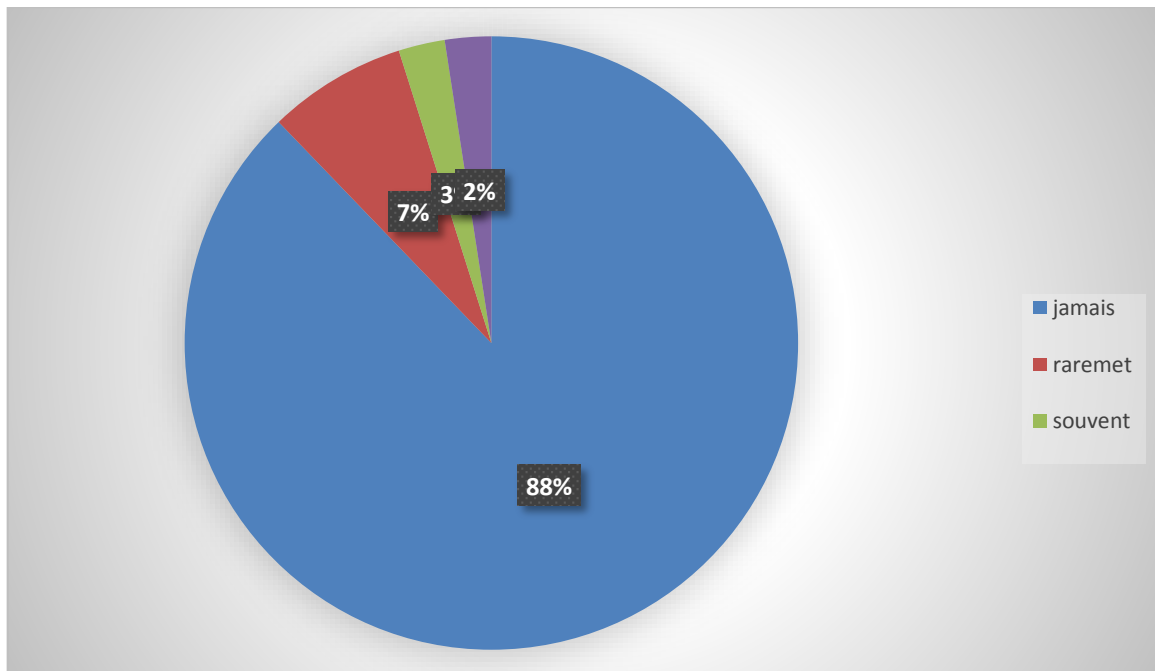
**Question n °13:** avez- vous déjà fait un recours à la vidéo conférence dans les relations au travail ?

**Tableau n °23 :** La vidéo conférence dans les relations au travail.

Dépendance	Effectif	pourcentage
Jamais	36	90%
Rarement	03	7%
Souvent	01	3%
Très souvent	0	0%
Total	40	100%

.Source : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n °20 :** La vidéo conférence dans les relations au travail.



Source : Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

Les données montrent que 88 % des personnes n'ont jamais eu recours à la vidéoconférence dans leurs relations de travail, tandis que 7% l'ont rarement utilisée, 2% l'utilisent souvent et personne l'utilise très souvent ce qui suggère une utilisation limitée ou absente de cette technologie dans leur contexte professionnel.

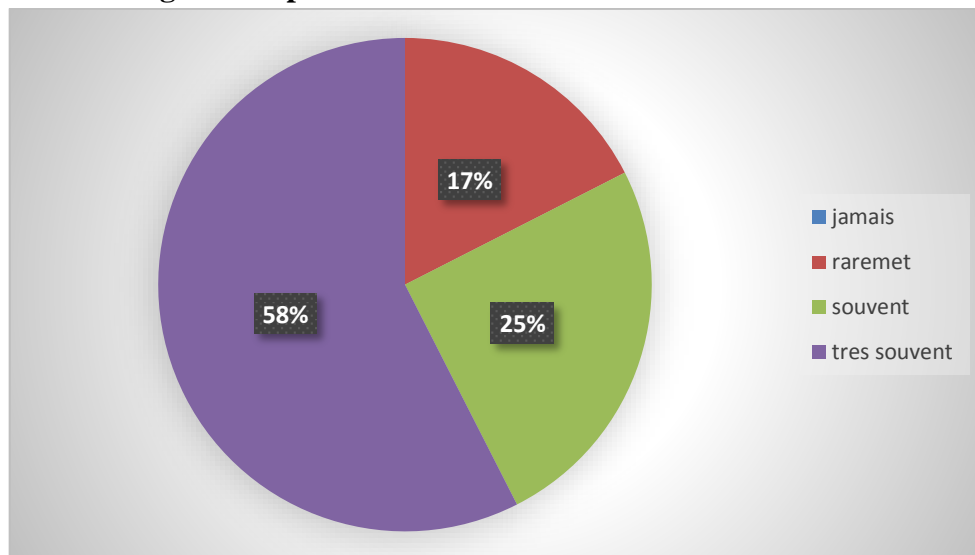
**Question n° 14:** Utilisez-vous le téléphone dans votre travail ?

**Tableau n °24:** L'usage de téléphone au travail.

Dépendance	Effectif	pourcentage
Jamais	0	0%
Rarement	7	25%
Souvent	10	58%
Très souvent	23	17%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n °21:** L'usage de téléphone au travail.



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

La grande majorité des personnes (58%) utilisent souvent le téléphone dans leur travail, tandis que 25% l'utilisent rarement et seulement 17% l'utilisent très souvent. Cette répartition suggère une dépendance significative au téléphone dans l'environnement professionnel, soulignant son importance comme outil de communication essentiel pour de nombreuses tâches professionnelles.

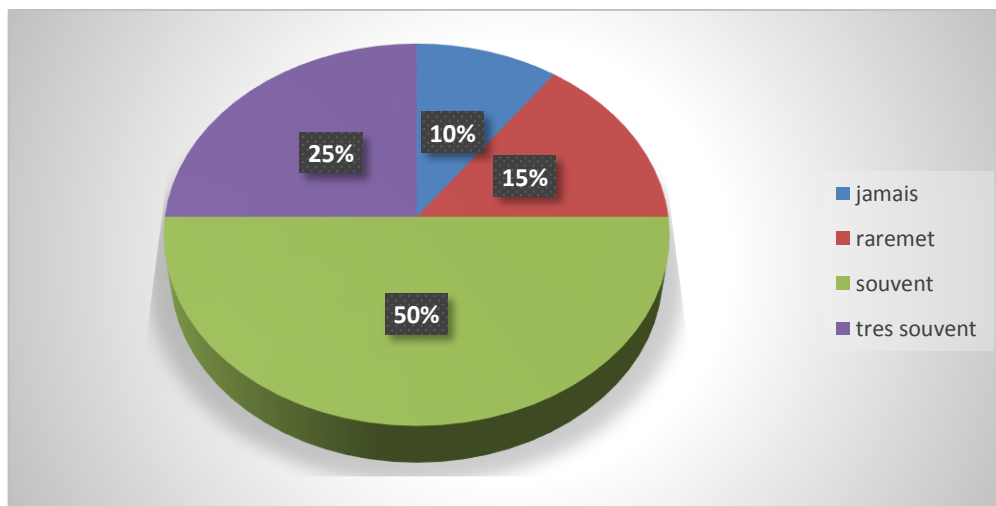
**Question n°15:** Utilisez-vous le courrier électronique pour la communication interne ?

**Tableau n °25 :** L'utilisation du courrier électronique pour la communication interne

Dépendance	Effectif	Pourcentage
Jamais	4	10%
Rarement	6	15%
Souvent	20	50%
Très souvent	10	25%
Total	40	100%

Source : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n °22 :** L'utilisation du courrier électronique pour la communication interne.



Source : Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars,2024.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

Ces statistiques montrent que 10% des gens n'utilisent jamais leur courrier électronique, 15% l'utilisent rarement, 25% l'utilisent souvent et seulement 50% l'utilisent très souvent. Ce la indique que la majorité des gens utilisent régulièrement leur courrier électronique, tandis qu'une petite partie ne l'utilise que rarement ou jamais.

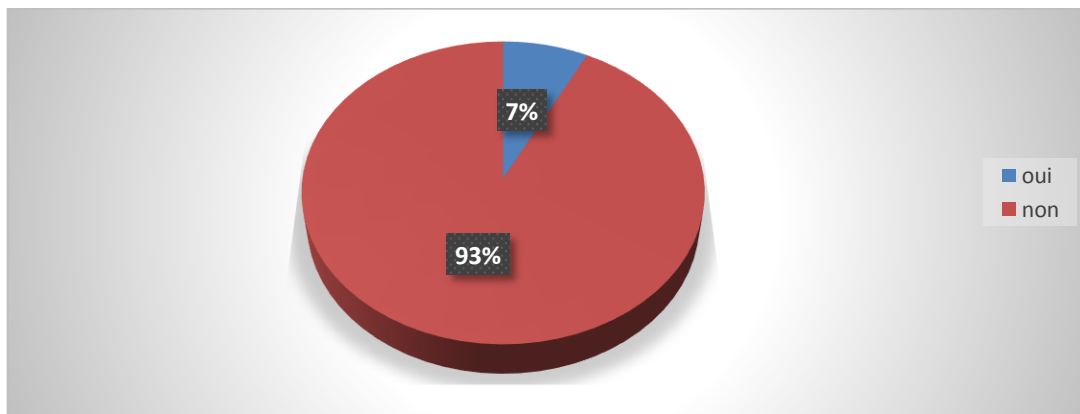
**Question n °16:** Avez-vous déjà bénéficié d'une formation dans le domaine des TIC ?

**Tableau n °26 :** Bénéficié d'une formation dans le domaine de TIC .

Dépendance	Effectif	pourcentage
Oui	3	7%
Non	37	93%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n °23 :** Bénéficié d'une formation dans le domaine de TIC



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars.

Ces statistiques montrent que 7% des gens qui ont une formation des TIC, et 93% ont jamais fait une formation, ce qui signifie que la société accorde plus d'importance aux formations concernant les TIC.

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

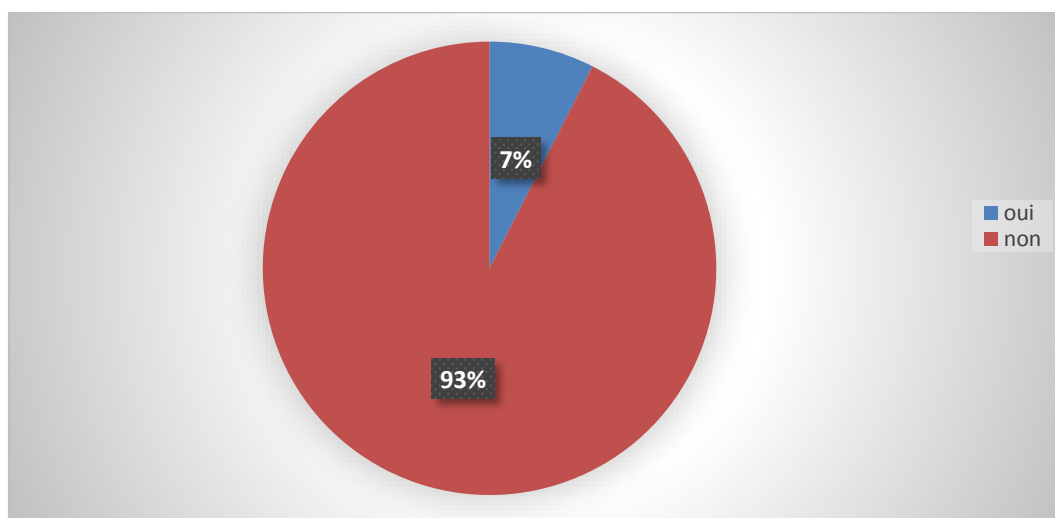
**Question n ° 17 :** Les TIC sont-elles influencé positivement ou négativement l'exécution de votre travail ?

**Tableau n °27:** L'influence des TIC sur l'exécution de travail des employés

Dépendance	Effectif	Porsangen
Oui	3	7%
Non	37	93%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n °24 :** L'influence des TIC sur l'exécution de travail des employés



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Seulement 7% des personnes estiment que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont influencé positivement l'exécution de leur travail, tandis que 93% pensent que ce n'est pas le cas. Cela pourrait indiquer un manque d'efficacité ou d'adaptation des technologies disponibles à leurs besoins professionnels spécifiques. Une analyse plus approfondie pourrait être nécessaire pour comprendre les raisons derrière cette perception et identifier les domaines où les TIC pourraient être mieux intégrés pour améliorer l'efficacité et la productivité au travail.

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

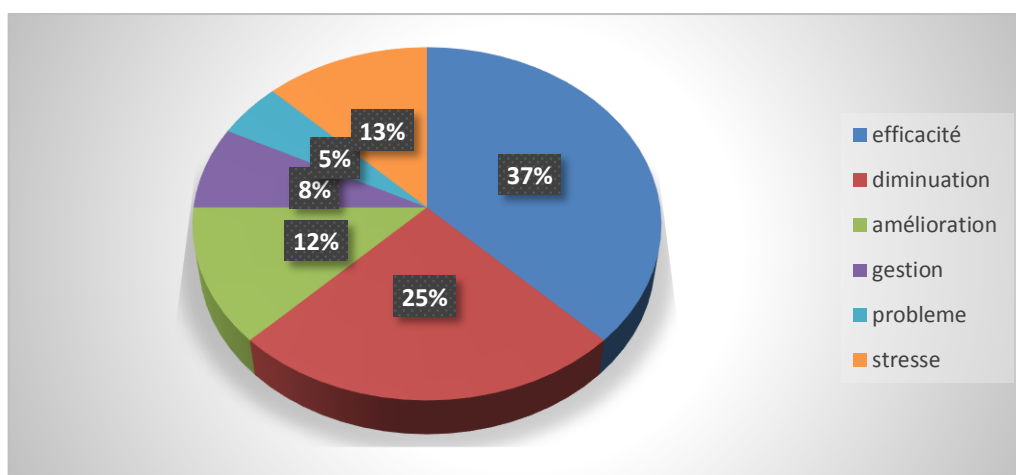
**Question n °18 :** Quel impact les TIC ont-elles sur la gestion du pointage et des absences ?

**Tableau n °28 :** Impact des TIC sur la gestion du pointage et des absences

Réponse	Effectif	Pourcentage
Efficacité dans la gestion de personnel	15	37%
Diminution des retards et de l'absentéisme	10	25%
Amélioration des retards et de l'absentéisme	5	12%
Gestion efficace et transparente des erreurs humaines	3	5%
Problème de traçabilités digitales	2	8%
Stress et pression	5	13%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n°28 :** Impact des TIC sur la gestion du pointage et des absences



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars,2024.

Les TIC ont un impact significatif sur la gestion du pointage et des absences. La majorité des répondants (37 %) constatent une meilleure gestion du personnel, tandis que 25 % signalent une diminution des retards et de l'absentéisme. Cependant, quelques défis persistent,

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

notamment des problèmes de traçabilité digitale (8 %) et un stress accru (13 %) chez certains employés. En résumé, les TIC améliorent globalement la gestion du personnel, mais des ajustements sont nécessaires pour résoudre les problèmes restants.

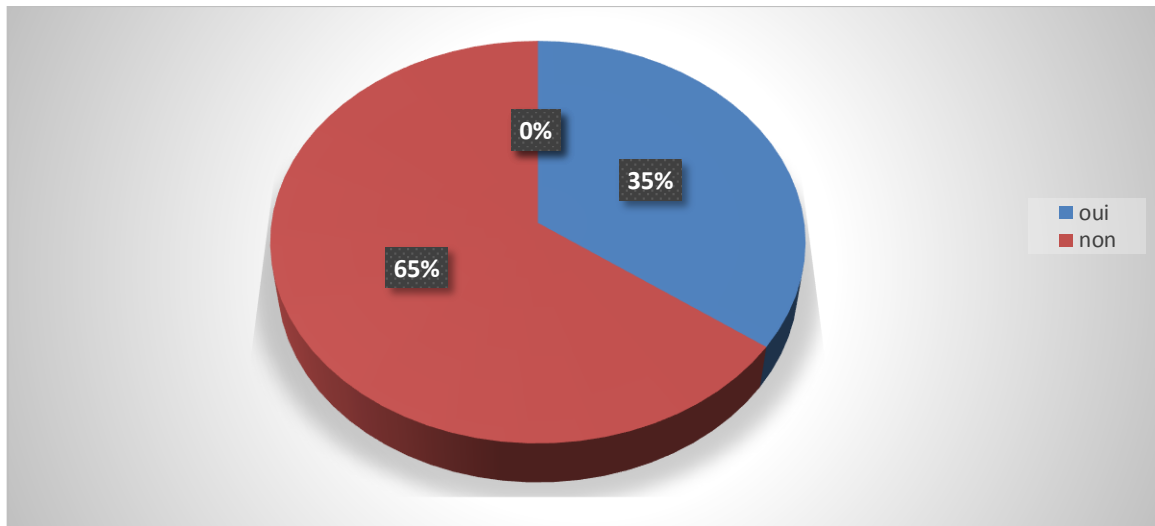
**Question n°19 :** L'investissement de votre société dans les TIC ont-elles influencé la progression de votre carrière professionnelle ?

**Tableau n°29 :** L'influence des TIC sur la progression professionnelle

Réponse	Effectif	Pourcentage
Oui	14	35%
Non	26	65%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n° 26:** L'influence des TIC sur la progression professionnelle



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

Ces chiffres indiquent qu'une minorité des employés ressent un bénéfice direct des investissements de la société en termes de progression de carrière. Cela peut suggérer que les investissements actuels ne sont pas perçus comme directement liés aux opportunités de développement professionnel ou que leur impact n'est pas suffisamment visible pour une majorité d'employés. Pour améliorer cette situation, la société pourrait renforcer la communication sur les liens entre les investissements et les opportunités de carrière, et peut-

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

être réévaluer les domaines d'investissement pour mieux aligner les ressources avec les attentes de développement des employés.

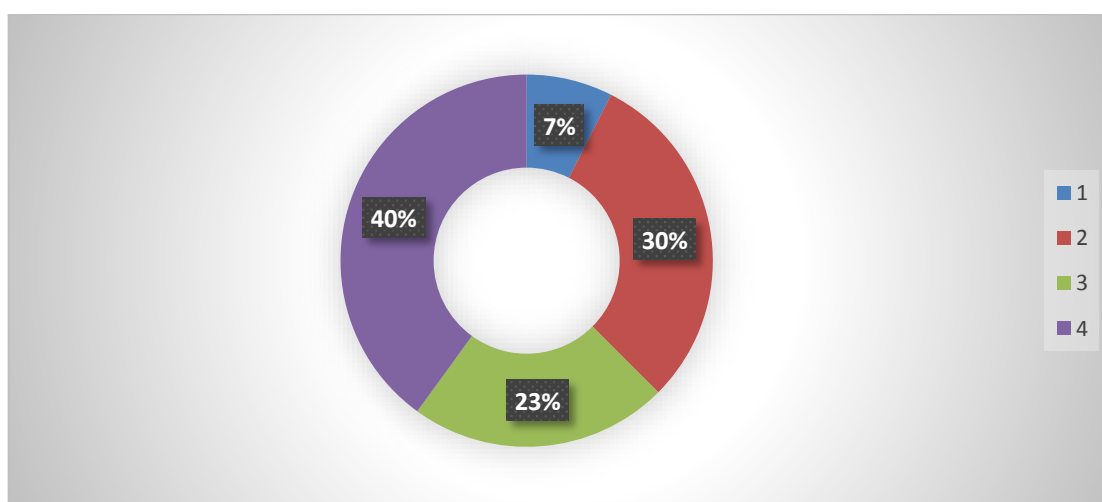
**Question n°20 :** Quel forme de valorisation de vos compétences avez-vous expérimentée grâce au TIC ?

**Tableau n ° 30 :** La forme de valorisation des compétences

Réponse	Effectif	Pourcentage
Reconnaissance par les supérieurs	3	7%
Opportunité de formation et développement	12	30%
Opportunité de carrière	9	23%
Aucune valorisation	16	40%
Total	40	100%

**Source :** Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars ,2024.

**Figure n°27:La forme de valorisation des compétences**



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars ,2024.

L'enquête révèle que les TIC ont principalement valorisé les compétences des employés par le biais d'opportunités de formation et de développement (30 %), suivies des opportunités

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

de carrière (23 %). Cependant, seulement 7 % des répondants ont ressenti une reconnaissance par leurs supérieurs, tandis que 16 % n'ont perçu aucune valorisation. Ces chiffres indiquent que, bien que les TIC facilitent l'accès à la formation et à l'évolution de carrière, la reconnaissance directe par les supérieurs reste faible. Pour maximiser l'impact des TIC, il serait bénéfique de renforcer les mécanismes de reconnaissance et de communiquer plus efficacement sur les opportunités de valorisation disponibles.

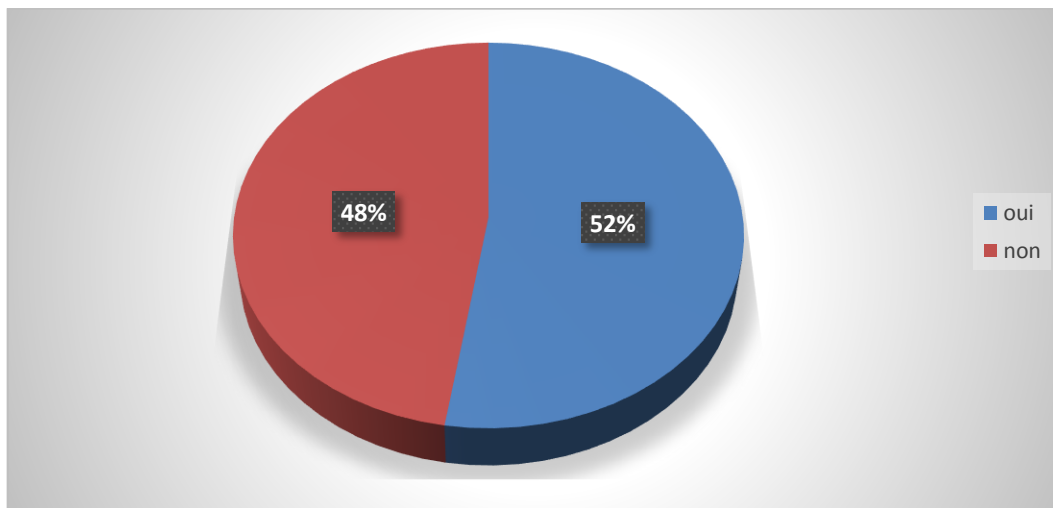
**Question n°21** : L'utilisation des TIC ont-elles apportées des modifications au sien de la gestion des ressources humaine ?

**Tableau n ° 31** :L'apport des TIC a la GRH.

Réponse	Effectif	Pourcentage
Oui	21	52%
Non	19	48%
Total	40	100%

**Source** : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure n°28** : L'apport des TIC a la GRH.



**Source** : Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

L'analyse révèle que 52 % des répondants estiment que l'utilisation des TIC a apporté des modifications significatives à la GRH, tandis que 48 % ne perçoivent pas ces changements. Cette division montre que, bien que la majorité reconnaisse les avantages des TIC en termes d'efficacité et de gestion des données, près de la moitié des employés ne voit pas d'impact notable. Cela peut indiquer un besoin accru de formation, une communication améliorée sur les

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

bénéfices des TIC, et une identification des obstacles à l'adoption complète des technologies. Promouvoir des succès stories internes et renforcer l'engagement des employés pourraient aider à uniformiser la perception positive des TIC au sein de l'organisation.

**Question N° 22** : Quel sont les avantages que procure l'utilisation des TIC ?

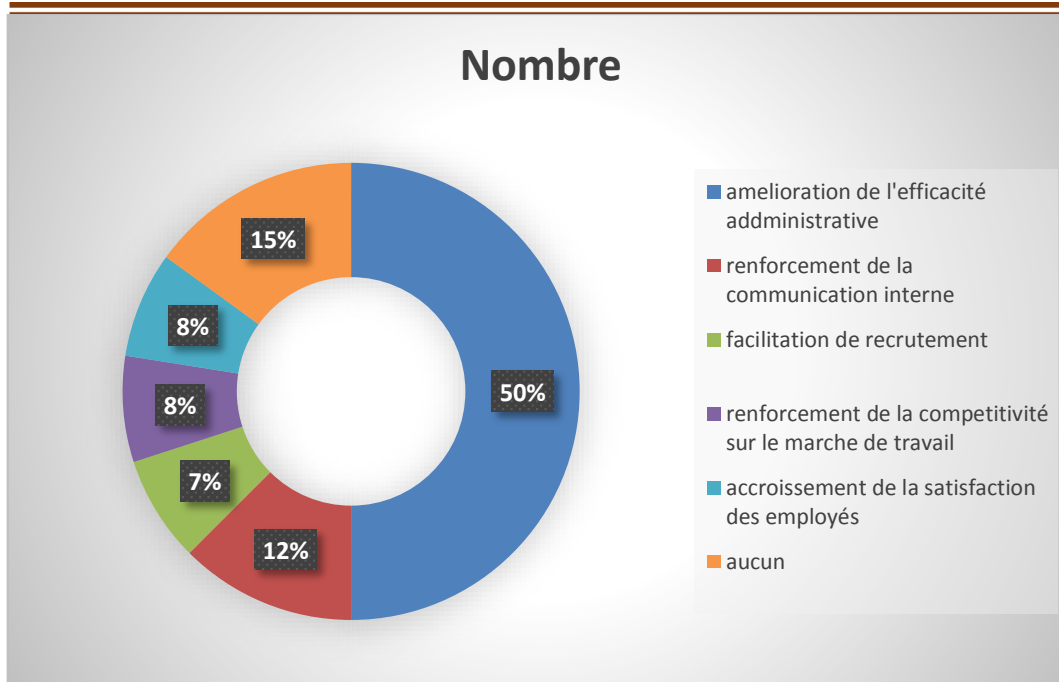
**Tableaux N°32** : Les avantages que procure l'utilisation des TIC

Réponse	Nombre	Pourcentage
Amélioration de l'efficacité administrative	20	50%
Renforcement de la communication interne	5	12%
Facilitation du recrutement et sélection du personnel	3	7%
Renforcement de la compétitivité sur le marché de travail	3	8%
Accroissement de la satisfaction des employées	3	8%
Aucune	6	15%
Total	40	100%

**Source** : Par nos soins, à partir des résultats de l'enquête, Mars, 2024.

**Figure N°29** : Les avantages de l'utilisation des TIC

# L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance



**Source :** Réaliser à partir des données de l'enquête de terrain, Mars, 2024.

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) présente divers avantages pour les entreprises. Selon les répondants, ces avantages comprennent notamment l'amélioration de l'efficacité administrative, le renforcement de la communication interne, la facilitation du recrutement et de la sélection des candidats, ainsi que les renforcements de la compétitivité sur le marché du travail et l'accroissement de la satisfaction des employés. Ces résultats mettent en évidence l'importance croissante des TIC dans la gestion des entreprises et dans la création d'un environnement de travail favorable et productif. Seulement 15% ne voient aucun avantage à l'utilisation des TIC.

## 2.2- Présentation des résultats de l'entretien

Pour répondre à des questions concernant l'usage des TIC ainsi que leurs impacts dans la gestion des ressources humaines, nous avons préféré de poser treize questions au chef de service du personnel de la Société Nationale d'Assurance.

### 2.2.1- L'investissement de la Société Nationale d'Assurance dans les TIC

La SAA a réalisé des investissements significatifs dans les TIC pour moderniser les infrastructures, améliorer l'efficacité des opérations et offrir des meilleurs services aux clients.

### 2.2.2- L'investissement dans l'acquisition de matériel informatique

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

La SAA a investie suffisamment dans le matériel informatique, cela inclut potentielle l'acquisition de nouveaux ordinateurs, serveurs, périphérique et autres équipements nécessaire pour soutenir les opérations informatiques de l'entreprise.

## **2.2.3- La disposition de la société d'une connexion internet haut-débit**

La société dispose d'une connexion internet haut-débit, elle a investi dans une infrastructure réseau robuste pour garantir une connexion rapide et fiable.

## **2.2.4- La disposition d'un réseau intranet**

Selon la réponse du chef de service de personnel , la société dispose d'une réseau intranet bien développer , qui permet une accès rapide et sécurisé a des ressources internes importantes tels que les bases des données, documents partagés , les outils de gestion de

projet, le logiciel WIN-GRH, ainsi le système de messagerie interne pour encourager l'échange d'idées et d'information entre les employées

## **2.2.5- Les logiciels utilisés dans la fonction ressource humaine**

La Société Nationale d'Assurance utilise certain logiciels dédiés à la gestion des ressources humaines , comme le logiciel WIN-GRH mis en œuvre depuis 2015 au sein de la SAA , utiliser pour les cessation et mutation au niveau de le gestion des carrières et les autre pratiques de la GRH .

Également le logiciel de la plateforme de gestion des sinistres(PGS) mis en œuvre depuis 2023, pour gérer les réclamations et les indemnisations liées au sinistre.

## **2.2.6- Le plan de formation dans le domaine informatique**

Actuellement la société n'a pas de plan de formation spécifique dédiée au domaine informatique.

## **2.2.7- L'utilité du site web de l'entreprise pour la fonction ressource humaine**

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

Le site web de l'entreprise peut offrir plusieurs avantages pour la gestion des ressources humaines comme :

- Recrutement et sélection : le site web permet de publier des offres d'emplois, d'attirer des candidats qualifiés et simplifier le processus de candidatures en ligne.
- Communication et information : comme des annonces de l'entreprise, politiques internes, des évènements, cela assure une diffusion rapide et uniforme des informations
- Formation et développement : le site peut héberger des modules de formation en ligne et des informations sur les opportunités de développement
- Gestion de performance : des outils intégrés dans le site web peuvent aider à gérer et suivre les performances des employés

## **2.2.8- L'utilisation de la société des TIC lors de recrutement**

Les TIC sont largement utilisés dans le processus de recrutement, comme des plateformes de recrutement en ligne, les réseaux sociaux professionnels pour rechercher et engager des candidats potentiels, les systèmes de suivi de candidatures ...etc.

## **2.2.9- L'utilisation des outils et applications liées au TIC dans le système de pointage et de gestion des absences**

La société utilise des systèmes de pointages électroniques, ou les employés peuvent enregistrer leurs heures d'entrée et de sortie en utilisant du système d'empreinte.

## **2.2.10- Les outils utilisés pour gérer les aspects liés à la sécurité sociale des employés**

La société utilise une variété d'outils pour gérer les aspects liés à la sécurité social, comme le système d'information ressource humaines (SIRH) qui permet de centraliser et d'automatiser le traitement des données relatives à la cotisation, à la déclaration sociales et aux prestations des employés, les logiciels de paie pour calculer les cotisations sociales et générer les bulletins ainsi la soumission électronique des déclarations et de paiements.

## **2.2.11- L'intégration des TIC dans les différents pratiques RH**

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

La SAA intègre activement les TIC dans tous les pratiques ressources humaines, que ce soit pour le recrutement, la gestion des performances, la formation ou la communication interne, afin d'améliorer l'efficacité et offrir des meilleurs expériences aux employés.

## **2.2.12- L'impact de l'usage des TIC dans la GRH**

La première utilisation des logiciels au niveau de la fonction RH, toute la fonction liée a la fonction RH sont informatisée, néanmoins l'automatisation des activités de la fonction RH entraîne d'évolution, l'efficacité et productivité, transparence et accessibilité qui permet aux employés d'accéder facilement à leurs informations.

## **2.2.13- L'investissement de la société dans les TIC liée a la GRH**

La société souhaite d'investir d'avantage dans les TIC liée à la GRH pour améliorer le processus de l'efficacité, cet investissement comprend :

-Modernisation des SIRH : d'acquérir des logiciels plus avancé qui intègre des fonctionnalités comme la gestion des talents, suivie de performance et l'analyse des donnés RH

-Amélioration des outils de recrutements : inclut des systèmes de suivi des candidatures et des plateformes de suivi en ligne.

-Renforcement de la sécurité des donnés : pour protéger les donnes sensible des employées et garantir la confidentialité et l'intégralité des informations RH.

-Automatisation de processus RH : tels que la gestion de la paie, déclaration sociales, suivie de congé, afin de libérer du temps a des activités à plus forte valeur ajoutés.

Les TIC ont apporté plusieurs à la SAA rendant la communication entre ces services plus facile et une flexibilité dans la circulation de l'information, ainsi qu'elles contribuent à un meilleur climat de travail et influence positivement sur l'ensemble des salariées non seulement sur le plan individuel mais aussi sur le plan collectif.

# L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance

---

---

## **Conclusion**

Les résultats de l'étude pratique réalisée au sein de la Société National d'assurance SAA ont montrés la connaissance de la technologie de l'information et de communication de la part de personnel questionné. Le point positif qui ressort de notre enquête est que les technologies de l'information et de communication ont un impact sur la gestion des ressources humaines au sein de cette entreprise.

Après cette analyse, nous constatons que l'introduction des TIC dans la GRH au sein de l'organisme qui nous a accueillis à savoir la SAA apporte des modifications sur le fonctionnement et la gestion des ressources humaines, permettent d'avoir une cohésion entre les différents départements et le service de l'entreprise et renforcent la collaboration et la coordination entre le personnel.

## *Conclusion Générale*

## Conclusion Générale

---

La gestion des ressources humaines (GRH) est une discipline essentielle au sein des organisations, visant à optimiser la gestion du personnel pour atteindre les objectifs stratégiques. Elle englobe des fonctions variées telles que le recrutement, la formation, la gestion des talents, l'évaluation des performances et la rémunération. L'objectif ultime de la GRH est de maximiser la contribution des employés au succès de l'entreprise tout en assurant leur satisfaction et leur développement professionnel. Pour permettre à l'entreprise de réaliser ces objectifs, la fonction ressources humaines (FRH) est reconnue dans toutes entreprises, elle est devenue une fonction à part entière, son rôle consiste à participer à la formulation des politiques, conseiller, contrôler, innover et accompagner tout changement.

Avec l'évolution rapide des technologies, les TIC ont progressivement fait leur apparition dans le domaine de la GRH, modifiant en profondeur les pratiques et les processus. L'adoption des TIC en GRH a permis d'automatiser de nombreuses tâches administratives, de faciliter la communication et la collaboration et d'améliorer l'accès à l'information. Ces technologies incluent des logiciels de gestion des talents, des systèmes d'information des ressources humaines (SIRH), des plateformes de formation en ligne, et des outils de gestion de la performance. Ce sujet nécessite une étude d'analyse plus profonde dans un objectif plus précis celui de la recherche de savoir d'une part d'adoption des TIC dans les entreprises et d'autre part sur la question des impacts liés à ces technologies.

L'objectif de notre recherche consiste d'étudier l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) à la gestion des ressources humaines ainsi que leurs impacts.

Sur le plan théorique l'adoption des TIC dans la fonction RH à cet égard, nous avons mis l'accent sur quatre aspects, à savoir : la gestion des ressources humaines, les technologies de l'information et de la communication (TIC), le système d'information lié à la Gestion des Ressources Humaines et l'impact de ces technologies dans la Fonction RH. Notre étude a éclairci le rôle des TIC dans la transformation des activités de cette fonction et quels bénéfices pouvaient lui apporter. Cette fonction a connue de nombreuses transformations pour passer de la question du personnel pour se voir attribuer une place importante et devenir un levier stratégique pour l'entreprise. Par ailleurs, l'évolution de la fonction RH a profité des innovations et des progrès technologiques enregistrés dans le domaine des TIC. C'est précisément aux effets de tous ces progrès sur la GRH que nous nous sommes intéressées dans ce travail de recherche. Ces technologies jouent le rôle de moteur de développement et un outil

## Conclusion Générale

---

---

essentiel pour l'adaptation des services de la fonction RH à l'évolution économique. Nous avons enrichi notre étude par la présentation de quelques bases théoriques liées aux outils technologiques à travers le système d'information liée aux ressources humaines (SIRH), à l'informatisation de la FRH et l'e-RH, ainsi que l'impact des TIC sur une telle fonction.

Sur le plan méthodologique, comme méthode d'investigation nous avons utilisé les deux méthodes de collecte des données qualitative et quantitative, qui nous a servi de faire un état des lieux sur l'équipement en TIC dans l'entreprise, et de mesuré l'impact des TIC sur la GRH. Ces deux méthodes ont été très efficaces dans le cadre de notre enquête.

Sur le plan pratique nous avons réalisé une enquête au sein de la société nationale d'assurance (SAA) de Tizi-Ouzou. Les résultats de ce stage sont enregistrés au niveau du troisième chapitre, pour se faire, on a morcelé notre chapitre en trois principales sections. Premièrement, on a fait une présentation de l'organisme d'accueil en précisant sa mission, ses objectifs, son hiérarchie à travers un organigramme fourni par l'organisme et son historique. Deuxièmement, on a met l'accent sur le TIC en Algérie puis nous avons présenté les différents outils technologiques et logiciels utilisée au sein de la SAA. Dans la troisième section nous avons fait une enquête a travers un questionnaire composé de vingt questions posées à l'ensemble du personnel de la société national d'assurance et un entretien composé de dix questions au responsable RH. Les résultats de cette enquête vont être soumis à une méthode statistique suivie par des commentaires assortis des schémas graphique établis. En effet, Les technologies de l'information et de la communication (TIC) englobent l'ensemble des outils et des ressources technologiques utilisés pour communiquer, créer, diffuser, stocker et gérer l'information. Elles incluent des ordinateurs, des logiciels, des réseaux, l'internet, les téléphones mobiles, et les systèmes de gestion de l'information. Les TIC ont transformé de nombreux aspects de la vie professionnelle et personnelle, permettant une communication rapide et efficace, l'automatisation des tâches, et l'accès à une quantité massive d'informations en temps réel.

Les TIC ont permis une amélioration notable de l'efficacité et de la productivité. En automatisant des tâches administratives répétitives comme la gestion des paies, le suivi des présences et l'administration des avantages sociaux, les TIC libèrent du temps pour les professionnels des RH, ainsi ont a amélioré la précision et la rapidité des décisions. Les systèmes d'information des ressources humaines (SIRH) fournissent des données en temps réel

## Conclusion Générale

---

et des analyses détaillées, permettant aux responsables RH de prendre des décisions plus éclairées et plus rapides. Mais aussi, l'usage des TIC ont des impacts négatifs dont on peut citer : les défaillances de sécurité des systèmes d'informations, l'absence des faces à faces entre les salariés et responsables, etc. En bref, il est reconnu aujourd'hui que les incidences des Technologies de l'Information et de Communication sur la gestion des ressources humaines apparaissent suffisamment évidentes. Finalement, l'impact des TIC sur la GRH n'est pas forcément positif, il peut aussi être négatif. Notre étude a donc abouti à des résultats qui nous ont permis de nuancer notre première hypothèse qui stipule que l'adoption des TIC dans la GRH pourraient conduire à une amélioration de l'efficacité RH mais également elle présente des défis et risques qui doivent être gérés attentivement. La seconde hypothèse qui stipule que l'usage du TIC apporte des nouvelles innovations au sein de la GRH est affirmé grâce à une étude quantitative qui nous a permis de mesurer l'impact des TIC au sein de la société nationale d'assurance où nous avons trouvé plusieurs innovations et progrès.

Ainsi, nous pouvons répondre à notre question principale qui est le degré de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) ainsi que leurs impacts sur la fonction des ressources humaines (FRH). Il est certain la contribution des TIC à la fonction RH reste toujours complexe, vu que ces technologies constituent une opportunité pour la SAA, mais aussi, un enjeu majeur qui nécessite une importante réflexion afin d'aboutir à de meilleurs choix d'intégration et d'utilisation.

A travers notre recherche, nous avons rencontré des difficultés sur le plan théorique et le plan pratique. Sur le plan théorique nous avons eu des difficultés concernant la collecte des informations en relation avec les TIC, et cela peut se traduire par le manque des ouvrages convenables. Sur le plan pratique, on n'a pas eu des réponses sur quelques questions, il y a une certaine négligence de la part des répondants, également, la personne par laquelle on a été encadré a sorti en congé sans nous donner un signe, ce qui nous a mis dans une situation de stress et de perturbation.

De ce fait, les recommandations que nous puissions accorder aux responsables de l'entreprise, est d'inciter les salariés à prendre au sérieux l'étude de terrain des étudiants à l'avenir.

***Bibliographie***

# Bibliographie

---

## Ouvrage :

- ARIEL HERBERT FAMBEU : L'adoption des TIC dans les pays en développement > Open édition, 2.2017.
- BOUDREA, BRODERIK RENAE : Technologie de l'information et compétitive, ?, Paris .2001.
- BOULOUC PIERRE : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : comment tirez profit ?», Édition RIA, Paris, 2003
- CHARPENTIER PATRICIA : Organisation et gestion de l'entreprise, Édition Nathan, Paris, 1997.
- CHLOÉ COTE : La gestion des ressources Humaines», Gualino Édition, Paris, 2013.
- Dictionnaire encyclopédique AUZOU, Édition AUZOU, Paris, 2012.
- DOTIER, JEAN.FRANCOIS Humaines, 2008. Dictionnaire des Sciences Humaines, Édition sciences
- EMERY GONIN : Dynamiser les ressources humaines», Édition Ppur, France, 2006.
- GEORGE, MILLER : langage et communication, Publisher édition Paris, 1973.
- ISAFFO JEAN : La gestion des ressources humaines : un défi pour l'entreprise zaïroise >> Edition Cadicec, université Eacute d'Indiana, 2009,
- JASQUES IGALLEN, ALAIN ROGER : Master ressource humaine, Édition Eska, Paris, 2013.
- JEAN-MARIE PERRETI : Ressource humaines», Édition Vuibert, France, 2010,.
- JEAN MARIE : Ressource humaine», Édition Vuibert, Paris, 2022,
- LAURENT BESSON, JACQUES DIGOUT : «e-recrutement a l'ère du Web, et des réseaux sociaux, Edition Vuibert, Paris, Octobre 2012.
- LEATITIA LETHIELLEUX : « L'essentiel de la gestion des ressources humaines». Édition GualinoLextenso, France. ?.
- LOIC CADIN, FRANCIS GUERIN : Gestion des ressources humaines, pratiques et éléments de théorie, Dunod Éditeur, Paris, 2015.
- LOIC CADIN, FRANCIS GUERIN : « La gestion des ressources humaines Édition Dunod. Paris, 2003.
- LOUIS TAWFIK, ALAIN CHAUVEL gestion de la production et des opérations». Édition réimprimée, Paris, 1980.

## Bibliographie

---

- MARTUNE BOUTARY, LOUIS RAYMOND : TIC et PME : des usages aux stratégies», l'Harmattan édition, Paris, 2006.
- MICHEL LEDRU ; Lee-Leaming, projet d'entreprise ». Éditions Liaisons. Paris. 2002.
- MICHELLE, PATRICK GILLET : Système d'information ressources humaines, Édition dunod, Paris.2010.
- MOHAMMED BELAID : Pratique pour la gestion des ressources humaines pages bleus, Alger, 2009. Édition
- O'BRIEN JAMES : Les systèmes d'information de la gestion», Édition Boeck. ? 1995.
- PUJOLLE GUY : Les Réseaux, Édition EYROLLES, Paris, 2000.
- QUELENNEC CLAUDE : Lavoisier, 2007, Paris. ERP, levier de transformation de l'entreprise, édition.
- RACHID JANKARI : les technologies de l'information au Maroc, En Algérie et en Tunisie, vers une filière euromaghrébine des TIC ?», Édition ipmed, ?, octobre 2014.
- SAADOUN, MÉLISSA : « Technologies de l'information et de la communication et Management», Edition Hermès, paris, Mars 2000
- SEKIOU BOLDIN : gestion des ressources humaines, Edition de Boeck, Montréal, 1993.
- SEVERINE MISSET : Introduction à la sociologie des organisations», Edition Armand colin, Paris, 2017.
- SCOTT MORTON : L'entreprise compétitive au futur édition d'organisation, Paris, 1995.
- TANIA SABA, JACKSON RANDAL « La gestion des ressources humaines tendances, enjeux et pratique actuelle », édition Renouveau, pédagogique INE, Québec, 2002.
- THIERRY TEBOUL, ANDRÉ PERRET, OULIVIER MEIER, MICHEL BARABEL : « Le grand livre de la formation »Édition Dunod, Paris, 2020.
- THOMAS G-SPATS, SEKIOUU LAKHEDAR : «La gestion de personnel », Édition d'organisation, Paris.
- WEISS DIMITRI, « Les ressources humaines »,édition d'organisation,2005.

### **Articles et Revues :**

- AIBI : « Les effets positifs de l'usage des technologies d'information et de communication en gestion des ressources humaines, sur la performance organisationnelles», Revue de littérature, Revue COSSI, numéro 1571,2020.
- BERTNARD MONTULET : Au-delà de la mobilité, des formes de mobilités, cahier internationaux de sociologie, numéro 118, 2005.

## Bibliographie

---

- ERIN, REDERIQUE PIGEYRE, PATRICK GILBERT : la professionnalisation de la fonction RH », Revue Française de gestion, numéro 194, Paris, 2009.
- ESSOME KAMBOU, « L'appropriation des TIC dans la GRH des entreprises camerounaises : outils de performance », Revue international des sciences de gestion, volume 04, numéro 02,2023.
- FERHAT MOHAND.CHITTI.MOHAND : le système d'information un outil de base pour la prise de décision dans la fonction ressources humaines », volume 07/ numéro 01,2023.
- FRANCK BRIELLET : «La gestion des compétences à l'épreuve de l'e-RH : de l'adoption à l'apprentissage des outils, management et Avenir», numéro 37, Paris, 2010.
- NATHALIE COUTINET définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie, Revue CEPN, numéro44, Paris de Nord, 2006 'HILMI FAIZA, CHARANI ETT
- Thèse et Mémoires**
- AKILA HANED, RANIDA MEZINE : « L'impact des technologies de l'information et de la Communication (TIC) sur la fonction RH ; cas du groupe SAIDAL, Mémoire de Master 2, science de gestion, option gestion des ressources humaines l'université de Mouloud Mammeri, 2018,
- BARKANI RABAH, MOUHAMED MASSINISSA : « L'intégration des TIC par la FRH, cas de l'ADE», mémoire fin d'étude, science de gestion, option management stratégique, 2021.
- BELKACEM AMER, ABDELLI BELKACEM « La motivation du personnel outil de performance dans l'entreprise » Master en science de gestion, option gestion des ressources Humaines, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2006-2007.
- BEMEDKHENE HANANE : « Apport des technologies de l'informatique et de la communication a la gestion des ressources humaines » mémoires de master 2, option mangement des organisations, Bejaia, septembre 2016.
- CERDIN JENNIFER « Le rôle de la fonction ressource humaine dans le développement des compétences du personnel » Cas de ENEI, INC, 2003.
- DARNE MARILYNE : Comment mettre en place une stratégie de formation et on optimiser le budget », Master en science de gestion, option gestion des ressources humaines, Lyon, 2011.
- EXBRAYAT GILLES, FISTEBERG NATHALIE et FOUESNANT RONAN. : «Le Système d'Information des RH : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », Management des Ressources Humaines, Université Dauphine, Paris, 2010.

## Bibliographie

---

-INADIA MANCOUR ILLAH : E-Recrutement», licence fondamental, option gestion d'entreprise, université ChouaibDoukkali, 2017-2018.

-KACER YUCEF, IMADOUCHEN KAHINA : La fonction ressources humaines, Master en science de gestion option management stratégique, université MOULOUD MAMM ERI, Tizi-Ouzou, 2006-2007.

- KACI AGHILES, KACIMI CHAÏMA : L'impact des technologies de l'information et de la communie sur la gestion des ressources humaines », master2 en science de gestion, option. Gestion des ressources hum Université MOULOUD MAAMRI TIZI OUZOU, 2022.

-KOSSAI Mohamed : Les Technologies de l'information et des communications (TIC), le capital huma changements organisationnels et la performance des PME manufacturières », thèse de doctorat en économie finances, université paris Dauphine, PARIS IX, 2013.

LARABI FADHILA : « L'apport des nouvelles technologies d'information et de communication pour la gestion des ressources humaines » Master en science de gestion, option gestion des ressources humaines, université Mouloud Mammeri ,2017-2018.

-NECHAB ALI, YAKOUBI SAÏDA : « La politique de recrutement au sein d'une entreprise publique, cas Électro-industrie Azazga, Master en science de gestion, option management stratégique des entreprises, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2017.

### **Rapports et Doucement**

-Mme ABBES ; Les Technologies de L'Information et de la Communication, Cours LI ST APS, université de Bejaia, 2019/2020.

### **Site web**

-<https://www.memoireonline.com/Gestion-des-ressources-humaines.htm>.

-<https://www.appvizer.fr/magazine/ressources-humaines/systeme-dinformation-rhsirh/gestion-des-ressources-humaines>.

-[https://www.economie.gouv.fr/facileco/fonction\\_ressource shumainesC3%A9finition,%2C%20tout%20en%20C3%A9panouissant](https://www.economie.gouv.fr/facileco/fonction_ressource_shumainesC3%A9finition,%2C%20tout%20en%20C3%A9panouissant).

-<https://www.after-bac.com/historique-gestion-ressources-humaines>.

-<https://EDS.Paris.business.school.france.wikipedia.revue-projectique-2017%34S!D%>.

-<https://www.institut-numerique.org/1-definition-de-linformation-5028f58b86944v>

-<https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic>.

-<https://fr.scribd.com/document/728715516/03-mémoire-fusionner>.

<https://www.digitalrecruiters.com/blog/quest-ce-que-le-recrutement-en-rh-aujourd'hui-et-demain-definition-et-enjeux>

## Bibliographie

---

- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Discussion:Gestion\\_des\\_ressources\\_humaines](https://fr.wikipedia.org/wiki/Discussion:Gestion_des_ressources_humaines).
- <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-7-page329.htm>.
- <https://www.facebook.com/people/SAA-DR-Tizi-ouzou/100069743520557>.
- <https://theses-algerie.com/2574193392069030/tizi-ouzou/l-assurance-incendie-et-les-risques-annexes-cas-de-la-saa-de-tizi-ouzou> .
- <https://www.saa.dz/pdf/reseau%20commercial%20SAA%202021%20reproduit%20optimis%20C3%20A9.pdf>.

## **Annexe 01 : Questionnaire sur la gestion des ressources humaines (GRH) et les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)**

Dans le cadre de l'élaboration d'un mémoire de master en sciences de gestion, spécialité gestion des ressources humaines, nous vous prions de bien vouloir répondre soigneusement à ce questionnaire. Nous vous remercions d'avance pour votre contribution. Il y va de soi que les informations recueillies, auront une finalité strictement scientifique. Les informations obtenues avec ce questionnaire seront traitées dans la plus stricte confidentialité. Les noms des répondants ne seront jamais mentionnés dans aucun document élaboré suite à cette enquête.

Remplissez les espaces ci-joints ou mettez une croix dans la case appropriée. Certaines questions admettent plusieurs possibilités de réponses, c'est-à-dire plusieurs cases à cocher

### **1. Données personnelles du répondant :**

#### **1. Genre**

Femme

Homme

#### **2. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?**

20-30 ans

31-40ans

41-50ans

51-60 ans

Plus de 60 ans

#### **3. Niveaux d'instruction ?**

Sans

Primaire

Moyen

Secondaire

Supérieur

#### **4. Quel est votre Diplôme ?**

Aucun

Licence

Master

Autre:

.....  
.....  
.....

#### **5. Quel est votre service au niveau de la société?**

.....  
.....

**6. A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous?**

- Cadre supérieur   
Cadre moyen   
Maitrise   
Exécution

## **2. L'usage des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'entreprise**

**8. Pensez-vous que les TIC sont suffisamment utilisés dans l'entreprise en générale ?**

Oui  Non

**9. Les TIC sont-elles largement utilisées dans la gestion des ressources humaines de l'entreprise?**

Oui  Non

**10. Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC?**

Oui  Non

Si oui, précisez

.....  
.....  
.....

Si non, pourquoi?

.....  
.....  
.....

**11. Pensez-vous que l'utilisation des TIC par votre société est nécessaire ?**

Oui  Non

**12. Utilisez-vous un ordinateur dans votre travail?**

Oui  Non

**13. Les TIC sont-elles utilisées pour faciliter le suivi des performances individuelles et le développement professionnel des employés dans la gestion des carrières?**

Oui  Non

**14. Avez-vous déjà fait un recours à la vidéo conférence dans les relations au travail ?**

Jamais

Rarement

Souvent

Trés souvent

**15. Utilisez vous le téléphone dans votre travail ?**

- Jamais
- Rarement
- Souvent
- Très souvent

16. Utilisez vous le courrier électronique pour la communication interne ?

- Jamais
- Rarement
- Souvent
- Très souvent

17. Avez- vous déjà bénéficié d'une formation dans le domaine des TIC ?

- Oui  Non

Si oui, dans quel cadre ?

.....  
.....  
.....

**. Impact des Technologies de l'Information et de la Communication sur la fonction GRH**

17. Les TIC ont--elles influencé positivement ou négativement l'exécution de votre travail ?

- Oui  Non

Si oui, justifiez:

.....  
.....  
.....

18. Quel impact les TIC ont-elles sur la gestion du pointage et des absences?

- Efficacité dans la gestion du personnel
- Diminution des retards et de l'absentéisme
- Amélioration de la précision et réduction des erreurs humaines
- Gestion efficace et transparente des carrières des employés
- Problème de traçabilités digitales
- Stresse et pression

19. L'investissement de votre société dans les TIC ont-elles influencé la progression de votre carrière professionnelle ?

## Annexes

---

---

Oui.

Non

Si oui, comment ?

.....  
.....  
.....

**20.** Quel forme de valorisation de vos compétences avez-vous expérimentée grâce au TIC ?

Reconnaissance par les supérieurs

Opportunité de formation et développement

Opportunité de carrière (nouvelle mission, projets)

Aucune valorisation

**21.** L'utilisation des technologies de l'information et de la communication ont-elles apportées des modifications au sein de la gestion des ressources humaines (GRH)?

Oui

Non

Si oui, quelle modification?

.....  
.....  
.....

Si non, commentez :

.....  
.....  
.....

**22.** Quels sont les avantages que procure l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ?

Amélioration de l'efficacité administrative

Renforcement de la communication interne

Facilitation du recrutement et de la sélection du personnel

Renforcement de la compétitivité sur le marché du travail

Accroissement de la satisfaction des employés

**Merci pour votre collaboration**

## **Annexe 02 : Guide d'entretien**

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention d'un diplôme de Master en Science de Gestion, option gestion des ressources humaines sur le thème «l'adoption des Technologies de L'information et de la Communication (TIC) dans la Gestion des Ressources Humaines(GRH)», nous souhaitons bénéficier de votre collaboration en vous demandant de bien vouloir répondre au guide d'entretien suivant.

L'entretien a pour but de savoir si la SAA de Tizi-Ouzou intègre les TIC dans sa fonction GRH. Bien entendu, cet entretien aura une finalité strictement scientifique et ses résultats seront traités dans une entière confidentialité.

### **Questions :**

**1.** Votre société a-t-elle investi suffisamment dans les TIC ? Oui ou non.

Si oui précisez:

.....  
.....  
.....  
.....

**2.** Avez-vous investi suffisamment dans l'acquisition du matériel informatique ?

Si oui, précisez:

.....  
.....

**3.** Déposer vous d'une connexion internet au débit ?

.....  
.....  
.....

**4.** Avez-vous un réseau intranet ?

.....  
.....  
.....

## Annexes

---

---

**5. Utilisez-vous des logiciels dédiés à la fonction ressource humaine?**

Si oui, lesquels ?

.....  
.....  
.....

**6. Es-ce-que vous avez un plan de formation dans le domaine informatique ?**

.....  
.....  
.....

**7. Quelle est l'utilité du site web de l'entreprise pour la fonction ressource humaine ?**

.....  
.....  
.....

**8. Lors du recrutement est-ce-que vous faites appel aux outils du TIC ?oui ou non.**

Si oui précisez :

.....  
.....  
.....

**9. Utilisez-vous des outils et applications liés aux TIC dans votre système de pointage et de gestion des absences? Oui ou non.**

Si oui, précisez :

.....  
.....  
.....

**10. Quels outils des TIC utilisez-vous pour gérer les aspects liés à la sécurité sociale des employés ?**

.....  
.....  
.....

## Annexes

---

---

**11.** Est-ce-que l'entreprise a intégré les TIC dans les différentes pratiques de la GRH ?

.....  
.....  
.....

**12.** Quels sont les impacts de l'usage des TIC sur GRH ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**13.** Comptez-vous investir davantage dans les TIC liées à la GRH ? oui ou non.

Si oui, précisez :

.....  
.....  
.....

**« Notre entretien est terminé. Merci d'y avoir consacré du temps**

## Liste des tableaux et des Figures

---

---

### Liste des tableaux :

<b>Numéro</b>	<b>Titres du tableau</b>	<b>Page</b>
01	Gestion du personnel et gestion des ressources humaines	14
02	L'évolution de la GRH	18
03	L'évolution de la fonction ressource humaine	32
04	Les 5 <sup>E</sup>	35
05	Le partenaire du changement	36
06	Les caractéristiques de la fonction ressource humaine	38
07	Utilisation des différents TIC dans la PME	64
08	La fiche technique de la SAA	81
09	La fiche signalétique de la direction générale	88
10	Les trois axes du questionnaire	98
11	Le genre des individué	98
12	Tranche d'âge	99
13	Niveaux d'instruction	100
14	Le diplôme	101
15	Les différents services au niveau de la SAA	103
16	Catégorie socioprofessionnel	104
17	L'utilisation des TIC dans l'entreprise	105
18	L'utilisation des TIC dans la GRH	106
19	L'utilisation des TIC dans l'activité professionnelle	107
20	La nécessité de l'utilisation des TIC par la SAA	108
21	L'usage de l'ordinateur dans le travail des employés	109

## Liste des tableaux et des Figures

---

---

<b>22</b>	L'usage des TIC pour le suivi des performances individuelles et le développement professionnel des employés dans la gestion des carrières	110
<b>23</b>	La vidéo conférence dans les relations au travail	111
<b>24</b>	L'usage de téléphone au travail	112
<b>25</b>	L'utilisation du courrier électronique pour la communication interne	113
<b>26</b>	Bénéficié d'une formation dans le domaine de TIC	114
<b>27</b>	L'influence des TIC sur l'exécution de travail des employés	115
<b>28</b>	Impact des TIC sur la gestion du pointage et des absences	116
<b>29</b>	L'influence des TIC sur la progression professionnelle	117
<b>30</b>	La forme de valorisation des compétences	118
<b>31</b>	L'apport des TIC a la GRH	119
<b>32</b>	Les avantages que procure l'utilisation des TIC	120

## Liste des tableaux et des Figures

---

---

### Liste des figures :

<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
01	Les acteurs de la gestion des carrières	<b>26</b>
02	Cône de mobilité de SHEIN	<b>27</b>
03	Synthèse des missions de la fonction ressource humaine	<b>37</b>
04	Période historique de développement TIC	<b>46</b>
05	Les fonctionnalités de l'intranet	<b>50</b>
06	L'organigramme de la SAA	<b>87</b>
07	Schéma représentant l'organisation de collecte de données	<b>97</b>
08	Genre d'individu	<b>99</b>
09	Tranche d'âge	<b>100</b>
10	Le niveau d'instruction	<b>101</b>
11	Le Diplôme	<b>102</b>
12	Les différents services aux niveaux de la SAA	<b>103</b>
13	Catégorie socioprofessionnel	<b>104</b>
14	L'utilisation des TIC dans l'entreprise	<b>105</b>
15	L'utilisation des TIC dans la GRH	<b>106</b>
16	L'utilisation des TIC dans l'activité professionnelle	<b>107</b>
17	La nécessité de l'utilisation des TIC par la SAA	<b>108</b>
18	L'usage de l'ordinateur dans le travail des employés	<b>109</b>
19	L'usage des TIC pour le suivi des performances individuelles et le développement professionnel des employés dans la gestion des carrières	<b>120</b>
20	La vidéo conférence dans les relations au travail	<b>121</b>
21	L'usage de téléphone au travail	<b>122</b>
22	L'utilisation du courrier électronique pour la communication interne	<b>123</b>

## Liste des tableaux et des Figures

---

---

23	Bénéficiaire d'une formation dans le domaine de TIC	<b>124</b>
24	L'influence des TIC sur l'exécution de travail	<b>125</b>
25	Impact des TIC sur la gestion du pointage et des absences	<b>126</b>
26	L'influence des TIC sur la progression professionnelle	<b>127</b>
27	La forme de valorisation des compétences	<b>127</b>
28	L'apport des TIC a la GRH	<b>128</b>
29	Les avantages que procure l'utilisation des TIC	<b>129</b>

## Liste des tableaux et des Figures

### Lte des abréviations

<b>Abréviation</b>	<b>Désignation</b>
SAA	La société Nationale d'Assurances
GRH	Gestion des Ressources Humaines
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
RH	Ressources Humaines
F-RH	La fonction ressources humaines
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
WWW	World Wide Web
FIP	File Transfert Protocol
SGBD	Système de Gestion Bases de Données
GRC	Gestion de la Relation Clients
EDI	Échange de Données Informatisées
EAI	Entreprise application intégration
ERP	Entreprise Ressources Planning
PME	Petite Moyen Entreprise
PED	Pays en Développement
E-GRH	La gestion des Ressources Humaine Électronique
E-RH	Ressources Humaines Électronique
SIRH	Système d'Information des Ressources Humaines
GAP	Gestion Administrative du Personnel
E-commerce	Commerce Électronique
CRM	Customer Relationship Managment
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement
GTA	Gestion Temps Activité
SP	Service personnel
PGS	Plateforme de gestion des sinistres
MG	Moyen généraux
S .AUTO	Sinistre automobile
ADJ	Adjoint

# Table des matières

Introduction général.....	6
Chapitre I : Les fondements théoriques de la Gestion des Ressources humaines .....	11
Section 01 : Généralités sur la gestion des ressources humaines .....	11
1.1- Définition de la gestion .....	12
1.2-Définitions des ressources humaines.....	12
1.3- Définition de la gestion des ressources humaines.....	13
2-Historique et évolution de la gestion des ressources humaines .....	15
2.1-Historique de la GRH.....	15
2.2- L'évolution de la GRH.....	18
3- Les objectifs de la gestion des ressources humaine .....	19
3.1- Les objectifs explicites.....	19
3.2-Les objectifs implicites.....	19
3.3-Les objectifs à long terme .....	20
4- Les rôles des ressources humaines dans l'entreprise .....	20
4.1-Le recrutement.....	20
4.2-La formation et le coaching.....	20
4.3-La motivation positive.....	20
4.4-L'administration du personnel .....	21
Section 02:Les pratiques de la gestion des ressources humaines .....	21
1- Le recrutement.....	21
1.1- Définition de recrutement.....	21
1.2- Les étapes de recrutement.....	22
1.3- Les outils de recrutement.....	24
2- La gestion des carrières .....	24
2.1- Définition de la carrière.....	24

# Table des matières

---

---

2.2- Les acteurs de la gestion des carrières.....	25
2.2.1- Définition de la mobilité.....	25
2.2.2- Les formes de mobilités.....	26
2.3- Les étapes de gestion des carrières.....	27
3- La formation.....	27
3.1- Définition de la formation.....	28
3.2- Les objectifs de la formation.....	28
4- La rémunération.....	29
4.1- Définition de la rémunération.....	29
4.2- Les composantes de rémunération.....	29
4.3- Les types de rémunération.....	30
Section 03 : La fonction ressources humaines.....	30
1-Définition de la fonction ressource humaine.....	30
2- L'évolution de la fonction ressources humaines.....	31
3- Le rôle de la fonction ressources humaines.....	32
3.1- La participation à la stratégie organisationnel.....	32
3.2 La participation à la formulation des politiques.....	32
3.3- L'assistance et le conseil.....	32
3.4- Le contrôle.....	32
4- Les grandes missions de la fonction ressources humaines.....	33
4.1- Expert administratif et un gestionnaire de gaspillage.....	33
4.2- Le partenaire des salaries.....	33
4.3- Le partenaire de changement.....	35
4.4- Un partenaire stratégique.....	36
4 / Les caractéristiques de la fonction ressources humaines.....	37
Conclusion.....	38
Chapitre II : La contribution des Technologies de l'Information et de la Communication a la Gestion des Ressources Humaines.....	41
Introduction.....	41

## Table des matières

---

---

Section 01 : Le Cadre théorique sur les technologies de l'information et de la communication. ....	41
1-Définition des notions de base .....	42
1.1- Définition de la technologie.....	42
1.2- Définition de l'information.....	42
1.3- Définition de la communication.....	43
1.4- Définition des Technologies de l'Information et de la Communication.....	43
2-L'évolution des technologies de l'information et de la communication .....	45
3- Les outils des technologies de l'information et de la communication .....	47
3.1- L'ordinateur.....	47
3.2- Le téléphone.....	47
3.3- Les réseaux.....	48
3.3.1- Internet.....	48
3.3.3.1 Le world wide web.....	48
3.3.3.2- Un courrier électronique.....	49
3.3.3.3- Le transfert des fichiers FTP.....	49
3.3.2- Intranet.....	49
3.3.3- Extranet.....	50
3.4- Les bases des données.....	51
3.4.1- Datawarehouse.....	51
3.4.2- Data mining.....	51
3.5- Customer.....	51
3.6- Échange des données informatisé.....	52
3.7- Groupware.....	53
3.8- Entreprise application intégration.....	53
3.9- Entreprise ressource planning.....	54
3.10- Workflow.....	54

# Table des matières

---

---

4- Les types des technologies de l'information et de la communication.....	55
4.1- Le secteur informatique.....	55
4.2- Le secteur électronique.....	55
4.3- Le secteur de télécommunication.....	55
4.4- D'autre domaine liées au TIC.....	56
Section 02: Processus d'intégration des technologies de l'information et de la communication(TIC) dans la gestion des ressources humaines(GRH) .....	56
1- Les étapes et les moyens d'intégration des Technologies de L'information et de la Communication(TIC) dans la gestion des ressources humaines(GRH) .....	57
1.1 Les étapes d'intégrations des TIC dans la GRH.....	57
1.1.1- Étape d'adoption.....	58
1.1.2- Étape d'introduction.....	58
1.1.3- Étape d'apprentissage permanent.....	58
1.1.4- Étape de diffusion.....	58
1.2- Les moyens d'intégration des TIC dans la GRH.....	59
1.2.1- Les ressources humaines.....	59
1.2.2- Les ressources financiers.....	59
2- Apports et limites des Technologies de L'information et de Communication (TIC) à la Gestion des Ressources Humaines(GRH) .....	60
2.1- Apport des TIC a la GRH.....	61
2.2.- Les limites d'intégration des TIC dans la GRH.....	62
3 -L'application des TIC dans les entreprises .....	64
Section 03 : L'impact des Technologies de L'information et de la Communication sur la gestion des ressources humaines. ....	66
1- L'informatisation du domaine ressource humaines .....	66
1.1- Définition de l'e-ressource humaine.....	66
1.2- Le développement de l'e-ressource humaine.....	67
1.2.1- Le e-recrutement.....	67
1.2.1.1- Définition de la e-recrutement.....	68

## Table des matières

---

---

1.2.1.2- Les étapes de e-recrutement.....	68
1.2.1.3- Les avantages de e-recrutement.....	68
1.2.1.4- Les inconvénients de e-recrutement.....	69
1.2.2- La e-formation.....	69
1.2.1.1- Définition de la e-formation.....	69
1.2.1.2- Divers sur e-learning.....	70
1.2.1.3- Les avantages et les inconvénients de la formation électronique.....	70
1.2.3- L'e-gestion provisionnelle des emplois et des compétences.....	71
1.2.4- La e-rémunération.....	71
2-Système d'information ressource humaine.....	72
2.1- Définition des concepts.....	73
2.1.1- Définition d'une donnée.....	73
2.1.2- Définition d'une information.....	73
2.1.3- Définition de système d'information.....	73
2.1.4- Définition de système d'information ressource humaine.....	74
2.2- Les caractéristiques de SIRH.....	74
2.3- Les fonctionnalités de SIRH.....	75
2.3.1- Les aspects opérationnels de SIRH.....	75
2.3.1.1- La gestion administrative du personnel.....	75
2.3.1.2- La gestion du temps et des activités.....	76
2.3.1.3- La paie.....	77
2.3.2- Les aspects décisionnels.....	77
2.3.2.1- La gestion provisionnel des emplois et des compétences.....	77
2.3.2.2- Le recrutement.....	77
2.3.2.3- La rémunération.....	78
2.3.2.4- La formation.....	78

# Table des matières

---

---

3-SIRH et la performance de la fonction ressources humaines.....	78
Conclusion.....	79
Chapitre III : L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines, cas de la Société Nationale d'Assurance (S.A.A) .....	80
Introduction .....	81
Section 01: Présentation de l'organisme d'accueil.....	81
1-La fiche signalétique .....	81
2-Création et historique de la Société Nationale des Assurance .....	82
3 Présentation de la Société Nationale des Assurances (SAA) .....	83
4-Les objectifs de la SAA.....	84
5-Les activités de la SAA .....	85
6-La structure organisationnelle de la Société Nationale d'Assurance .....	86
Section 02 : Identification des différents Technologies de l'Information et de la Communication en Algérie et au sein de la Société Nationale d'Assurance.....	89
1-Les TIC en ALGERIE.....	90
2-Les différents TIC utilisé au sien de la SAA.....	91
2.1- Les logiciels.....	91
2.1.1-Win-GRH.....	91
2.1.2-Plateforme de gestion des sinistres.....	92
3- Les outils des TIC et de la GRH.....	92
3.1- Téléphone.....	92
3.2-Messagerie électronique.....	93
3.3- La pointeuse.....	93
4-Les Réseaux.....	94
4.1- Internet.....	94
4.2- Intranet.....	94
4.3- Extranet.....	94
Section 03 : Méthodologie de recherche et analyse des résultats.....	95
1-Démarche méthodologique .....	95
2- Analyse des données issus de questionnaire et l'entretien.....	98
2.1- Analyse les données de questionnaire.....	99

## Table des matières

---

---

2.2- Analyse les donnes de l'entretien.....	121
Conclusion.....	125
Conclusion générale .....	127
Bibliographe.....	131
Annexes .....	
List des tableaux.....	136
Liste des figures.....	138
Liste des abréviations.....	139
Table des matières.....	

---

---

## Résumé

L'adoption des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la Gestion des Ressources Humaines (GRH) a transformé de manière significative les pratiques et les processus RH. Les TIC facilitent la gestion des données, améliorent l'efficacité des processus, et favorisent une communication plus fluide au sein de l'organisation. Des outils comme les systèmes de gestion des ressources humaines (SGRH) automatisent les tâches administratives, permettant aux professionnels des RH de se concentrer sur des fonctions stratégiques telles que le développement des talents et la planification de la succession. De plus, les plateformes de recrutement en ligne, les systèmes de gestion de la performance et les logiciels de formation en ligne contribuent à une meilleure gestion du personnel et à une plus grande satisfaction des employés.

# Table des matières

---

---