

UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION, ET DES SCIENCES
COMMERCIALES

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion

Option : *Gestion des Ressources Humaines*

Thème :

***L'apport des nouvelles technologies
d'information et de communication (NTIC)
pour la gestion des ressources humaines
Étude de cas : Algérie Télécom***

Réalisé par :

Mme LARABI Fadhila

Dirigé par :

M. KAHRI

Membres du jury :

Président

Promoteur M. KAHRI

Examineur

Promotion :2017-2019





Remerciements

Je tiens à exprimer mes vifs remerciements à tous mes enseignants qui ont contribué à ma formation en particulier. Mon promoteur Mr Kehri pour ses conseils et l'aide qu'il m'a apportée.

J'exprime aussi ma reconnaissance et remerciement pour :

Monsieur Mebtouche Mourad, Chef de département des Ressources Humaines d'Algérie Télécom Qui m'a accueilli, et m'a accordé un entretien, sans oublier également toute l'équipe du département Ressources humaines.

Je me sentirais coupable d'ingratitude si je ne remerciais pas ma cousine Mme Rahli Ghenima cadre à Algérie Telecom, pour son aide, ses précieux conseils, et ses remarques.





Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

A La mémoire de mon cher père « LARABI Hacem », un être unique et magnifique, le meilleur des pères. Merci pour tout mon père je t'aime d'un amour éternel.

A ma très chère mère à qui je souhaite une longue vie et beaucoup de santé.

A l'homme de ma vie, mon époux Samir que je remercie pour son soutien, mes adorables enfants Amine et Cerine.

A mes très chères sœurs Saliha et Malika et leur enfants, mes frères Omar et Mohamed.

A Ma belle-famille.

A Mes chères amies : Ouiza, Hassina, Manel, Nassima, Lynda, Ghnima, Karima

A tous ceux qui m'aiment et souhaitent ma réussite.



FADHILA

Sommaire

Introduction générale	1
-----------------------------	---

Partie théorique

Introduction de la partie:	5
Chapitre I : Les NTIC et la GRH	6
Introduction du chapitre I :	7
Section 01 : Nouvelles technologies de l'information et de la communication.....	8
Section 02 : Notions sur la gestion des ressources humaines :	20
Conclusion.....	36
Chapitre II : L'intégration et l'apport des NTIC pour la GRH	37
Introduction	38
Section I : L'intégration des NTIC aux différentes composantes de la gestion des ressources humaines :	39
Section 2 : l'apport des NTIC pour la GRH.....	45

Partie pratique

Chapitre III : Présentation de l'organisme d'accueil, méthodologie de recherche et interprétation des résultats de l'enquête	53
Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil et méthodologie de recherche	54
Section 2 : Interprétation des résultats de l'enquête.....	62
Conclusion de la partie pratique.....	96
Conclusion générale	97

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Liste des tableaux

Tableau n° 1: Répartition de l'effectifs enquêtés	68
Tableau n° 2: Signification des NTIC	69
Tableau n° 3: Connaissance des NTIC par nos enquêtés	70
Tableau n° 4: Utilisation des NTIC dans l'entreprise	71
Tableau n° 5: Les NTIC dans l'activité Professionnelle.....	71
Tableau n° 6: Adaptation aux mutations technologiques.....	72
Tableau n° 7 : Moyens d'adaptations aux mutations technologiques	73
Tableau n° 8 : Formation en NTIC.....	74
Tableau n° 9: Les moyens de communication interne	75
Tableau n° 10: Type de réseau de télécommunication.....	76
Tableau n° 11 : Ligne téléphonique	77
Tableau n° 12: Messagerie électronique	77
Tableau n° 13 : Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise	78
Tableau n° 14: Réseau Extranet dan l'entreprise	79
Tableau n° 15: Accès à l'Internet	80
Tableau n° 16: Accès à l'Intranet	81
Tableau n° 17: Accès à l'Extranet.....	81
Tableau n° 18: Système d'Information ou ERP	82
Tableau n° 19: introduction des logiciels	83
Tableau n° 20: Les autres outils de NTIC	83
Tableau n° 21: Les TIC et la réalisation des tâches	87
Tableau n° 22: Les difficultés dans l'usage desNTIC	88
Tableau n° 23: La formation en NTIC	89
Tableau n° 24: L'adaptation aux mutations technologiques	90
Tableau n° 25: SI ou un ERP dans département RH.....	91
Tableau n° 26 : Introduction des logiciels.....	92
Tableau n° 27: SIRH et performance au travail	93
Tableau n° 28: Les avantages des NTIC (SIRH)	94

Liste des figures

Figure n° 1 : Organigramme de l'entreprise.....	55
Figure n° 2: Signification des NTIC	69
Figure n° 3: Connaissance des NTIC par nos enquêtés.....	70
Figure n° 5: Les NTIC dans l'activité professionnelle	71
Figure n° 6: Adaptation aux mutations technologiques	72
Figure n° 7: Moyens d'adaptations aux mutations technologiques.....	73
Figure n° 8: Formation en NTIC	74
Figure n° 9 : Les moyens de communication interne	75
Figure n° 10: Type de réseau de télécommunication	76
Figure n° 11: Ligne téléphonique.....	77
Figure n° 12: Messagerie électronique.....	78
Figure n° 13: Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise.....	79
Figure n° 14: Réseau Extranet dans l'entreprise	79
Figure n° 15: Accès à l'Internet	80
Figure n° 16: Accès à l'Intranet	81
Figure n° 17: Accès à l'Extranet	81
Figure n° 18: Système d'Information ou ERP	82
Figure n° 19: introduction des logiciels	83
Figure n° 20: Les autres outils de NTIC.....	83
Figure n° 21: Les NTIC et la réalisation des tâches	87
Figure n° 22: Travail avec l'outil informatique.....	88
Figure n° 23: La formation en NTIC.....	90
Figure n° 24: L'adaptation aux mutations technologiques.....	91
Figure n° 25 : SI ou un ERP dans département RH	92
Figure n° 26 : Introduction des logiciels	93
Figure n° 27: SIRH et performance au travail.....	94
Figure n° 28: Les avantages des NTIC (SIRH).....	95

Introduction générale

La gestion des ressources humaines prend de l'importance depuis les années 1970. Les différentes tendances environnementales telles que la globalisation des marchés, l'évolution technologique ..., obligent la fonction ressources humaines à évoluer considérablement. Les entreprises conscientes de l'importance de la dimension humaine qui représente un facteur essentiel de compétitivité et qui contribue à leur réussite, accordent à la gestion des ressources humaines une place privilégiée. Dans ce contexte actuel, toutes les entreprises y compris les entreprises algérienne, sont confrontées à la nécessité de gérer et de développer les compétences de leurs salariés afin d'obtenir un haut niveau de développement.

L'utilisation accrue de la technologie et des systèmes d'information a fait que croître les systèmes informatisés ont également envahi les bureaux, ils ont la capacité de modifier la nature d'un grand nombre de postes et même d'en créer de nouveaux. Une nouvelle société de l'information a été marquée par le télégraphe électrique puis le téléphone et la radiotéléphone passant à l'internet et la télécommunication mobile et le GPS ont associé l'image au texte et à la parole « sans fil ». Dans la dernière décennie, une production des appareils « multifonctions » et à des prix accessibles.

Les nouvelles techniques d'information et de communication tendent à prendre une place croissante dans la vie humaine et le fonctionnement des sociétés. En effet, la gestion des ressources humaines et sans doute un des secteurs qui a connu et connaît encore de grandes évolutions,

l'automatisation des tâches administratives, le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication notamment les réseaux (Internet et Intranet) mettent en cause l'organisation traditionnelle de cette fonction. Les nouvelles applications de l'information des ressources humaines ont fait émerger le concept de gestion de 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 et de produire un service de qualité aux salariés.

Les NTIC sont devenus omniprésentes dans les organisations tant publiques que privées. **Quels sont alors leurs apports pour la gestion des ressources humaines ?** C'est à cette problématique que j'ai tenté d'y trouver réponse au sein d'une entreprise de télécommunication à savoir Algérie Télécom de Tizi-Ouzou.

Sur ce, le travail sera réparti en deux parties comme suit :

- La première partie (Théorique) contient deux chapitres

- La deuxième partie (Pratique) sera consacrée à l'étude de cas.

Afin de mieux cerner la problématique suscitée, je propose les hypothèses suivantes et à lesquelles j'essayerai de tester en ce travail de recherche :

Hypothèse n° 01 : Les NTIC sont devenues des outils de communication incontournables et qui peuvent rendre la fonction ressources humaines plus performante.

Hypothèse n° 02 : Les NTIC ont un impact positif sur la fonction des ressources humaines et qui peuvent la réorganiser et la repositionner.

Pour pouvoir répondre à ma problématique et confirmer ou infirmer les hypothèses, j'ai adopté la démarche méthodologique suivante :

Une réalisation d'une recherche théorique basée sur l'exploitation de divers ouvrages, rapports, revues spécialisées ainsi que la consultation des sites internet portant sur les différents TIC ainsi que leur apport pour la fonction des ressources humaines.

Une réalisation pratique basée sur des études qualitatives et quantitatives dans laquelle je vais présenter en premier lieu l'entreprise choisie à savoir « Algérie Télécom » En second lieu j'essayerai d'identifier les NTIC intégrées dans l'entreprise « Algérie Télécom » et de mesurer l'impact de l'implantation de ces technologies sur l'ensemble des pratiques de la fonction ressources humaines.

Partie théorique

Introduction de la partie:

Les technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont devenues les vecteurs les plus importants dans les organisations à l'échelle mondiale, elles ont transformé la planète en un petit village. Ces NTIC ont à la fois, changé le comportement du personnel et introduit un changement organisationnel.

L'importance croissante des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation m' amène à présenter une investigation théorique dans laquelle je vai mettre en évidence les différentes NTIC pouvant être intégrées dans l'entreprise.

La première partie de ce travail présentera le cadre théorique, dont l'objectif est d'étudier l'impact des technologies de l'information et de la communication (NTIC) et d'évaluer les transformations que connait l'entreprise dans sa Fonction RH suite à l'introduction des différentes technologies et ce en s'appuyant sur deux chapitres : Le premier chapitre, qui est « les TIC et GRH » .Le deuxième est consacré à la présentation de l'émergence et l'intégration anisi que l'impact des NTIC dans la fonction ressources humaines .

Chapitre I :

Les NTIC et la GRH

Introduction du chapitre I :

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont à la base de l'économie du savoir. Elles permettent de stocker, traiter et diffuser un volume croissant de données rapidement et sans coût et elles sont une source de plus en plus importante de gains de productivité.

Les savoirs ainsi que les informations sont des matières premières que les entreprises doivent acquérir, transformer, et traiter afin d'optimiser l'efficacité de l'ensemble des services au sein de celle-ci. En effet, face à un environnement en continuelle mutation, les entreprises se voient dans l'obligation de dénicher des solutions de plus en plus sophistiquées afin d'accroître leur potentiel de compétitivité. Dans ce sens les technologies de l'information et de communication (TIC) sont devenues des alliés privilégiés pour les entreprises puisqu'elles permettent à celles-ci de détenir une information plus fiable et pertinente et ce dans les meilleurs délais.

Avant que nous puissions aborder la suite de notre travail nous pensons qu'il soit judicieux de nous poser un certain nombre de question :

- qu'est-ce que les NTIC ?
- Quelles sont leurs caractéristiques ? Et quelles sont les différentes catégories ?

L'objet de ce chapitre est de définir ces nouvelles technologies de l'information et de la communication ainsi que la notion de gestion des ressources humaines.

Notre travail s'articule autour de deux sections. La première section concerne la présentation des NTIC. Nous commencerons par un ensemble des définitions de Technologies de l'information et de communication, puis nous présenterons ses différents outils suivis de son impact sur l'organisation. La deuxième section s'intéresse spécifiquement au concept Gestion des Ressources Humaines, nous allons présenter son évolution, ses activités et politiques.

Section 01 : Nouvelles technologies de l'information et de la communication

La notion Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) (en anglais, Information and Communication Technologies, ICT) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'Internet et des Télécommunications. Par extension, elles désignent aussi le secteur d'activité économique de technologies de l'information et de la communication.

1-1- Evolution des TIC

L'apparition des technologies numériques et informatiques et leur utilisation, de plus en plus en augmentation, ont bouleversé le mode de vie des organisations qui l'ont adoptée.

1-1-1- Origines et définitions des TIC

En termes de définition, le concept des TIC est assez flou qui ne s'est pas doté d'une définition assez claire au niveau international. Donc avant de définir le concept en terme général, nous optons à définir les composants de ce concept.

1-1-1-1- Définition des concepts

A-Technologie :

D'après (Dussauge P. & Ramanantsoa, « le terme de technologie est très employé, mais paradoxalement sa signification est très variée. Les définitions de la technologie sont nombreuses ». Il s'agit d'un complexe de techniques, machines, instruments utilisés pour transformer les matières premières et les informations, données...etc.

L'organisation OLATS (l'Observatoire Leonardo pour les Arts et les Techno-Sciences) définissait la technologie comme étant « l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises individuellement, en groupe ou dans leur ensemble, qu'il s'agisse de techniques ou mécaniques, physiques ou intellectuelles en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de la production et de la consommation, de l'information».

B- Information :

Selon la définition donnée par l'organisation OLATS « l'information est l'émission, la réception, la 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 »¹

C-communication :

La communication peut être définie comme «le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Quand la communication se produit, nous disons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication »²

Donc la communication est la manière dont l'information circule dans l'entreprise, elle s'effectue à travers un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire (récepteur).

Nous avons vu alors la définition de chaque élément de la notion TIC, concernant la définition générale de cette notion, les travaux réalisés, recourent à la définition de l'OCDE (l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques) : « Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques »³.

Dans ce contexte on peut citer les définitions suivantes :

CHARPENTIER P, propose la définition suivante « Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information »⁴.

1-1-1-2- Historique des TIC

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion s'étale entre (1930-1950) elle est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports.

L'évolution du système d'information a été marquée par des vagues successives de centralisation, comme l'automatisation dans les années cinquante ou la mise en service des progiciels de gestion intégrée et de décentralisation comme l'arrivée de l'informatique individuelle ou plus récemment des technologies Internet¹³.

A. Années 1950 : A partir des années 1950, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes entreprises, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-

¹Marie- Hélène.WESHALLÉN. « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise », Paris, 2009, P9.

² MILLER, G.A. - langage et communication .PUF, Paris, 1973, p. 19

³ L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN Université de Paris Nord, P 5

⁴Charpentier .P, « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997, P 133.

ordinateurs et en fin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.

B. Années 1960 : Sont caractérisées par l'automatisation des processus administratif (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...). A cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'entreprise et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques.

C. Années 1970 : pendant cette période, le point à été mis sur l'automatisation des processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

D. Années 1980 : cette décennier caractérisé par l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).

E. Années 1990 : Ces années ont marquées l'accession de l'internet permettent de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.

F. A partir de l'année 2000 : L'internet a connu une explosion et le développement des moyens de communication (le commerce électronique). « L'information est désormais accessible incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu du monde grâce aux mails et téléphones mobiles ».

En Algérie, au cours des années 90 et particulièrement en 1991 l'internet a fait son entrée par le biais de l'association Algérienne des utilisateurs d'UNIX en collaboration de l'Association des Scientifiques Algérienne (ASA) à travers une connexion avec l'Italie.

En 1994 : le Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique (CERIST); organisme public créé dix ans plus tôt ; est désigné pour être l'unique fournisseur d'accès dans tout le pays. L'usage en est réservé à des institutions spécialisées, notamment dans le domaine de la recherche, jusqu'en décembre 1997, date à laquelle l'accès au réseau est étendu aux particuliers.

En 1998 : Il y avait une ouverture du domaine aux opérateurs privé. Un décret exécutif (n° 98-257)⁵ est adopté par le Gouvernement, qui autorise la création de fournisseurs d'accès privés (Internet service provider : ISP). Et durant l'année 1999 il y avait une exploitation de ces réseaux mais l'ouverture réellement aux concurrents privés était en Mars 1999 avec un nombre de 18 fournisseurs de services internet (ISP).

⁵Décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 aout 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.

En octobre 2000 : un nouveau décret exécutif (2000-307)⁶ précise les conditions d'exploitation du service internet. Les articles 2 et 4 indiquent que les services Internet sont définis par un arrêté du ministère chargé des Postes et Télécommunications et que seules les personnes morales algériennes, dénommées fournisseurs de services Internet, peuvent être autorisées à mettre en place et exploiter ces services.

1-1-2- Caractéristiques des TIC⁷

1-1-2-1 L'efficacité :

Celui qui utilise ces technologies est indépendant et expéditeur en même temps, les partenaires dans l'opération de communication peuvent échanger des rôles et c'est cela qui a provoqué un genre d'efficacité entre les personnes et les entreprises et autres communautés.

1-1-2-2 La mobilité :

C'est-à-dire que l'utilisateur peut bénéficier des services pendant ses déplacements exemple : comme l'ordinateur portable, internet ou le téléphone portable.

1-1-2-3 La mondialisation :

Que les nations restent centrées sur des territoires ou qu'elles se dispersent, la proximité électronique resserrera leurs liens culturels. Durant les quelques décennies où la télévision a envahi le monde, elle a instauré certaines normes culturelles, même là où les médias électroniques sont plus ou moins interdits. La télévision a densifié la communication globale. Avec des chaînes d'information vingt-quatre heures sur vingt-quatre, il devient difficile de dissimuler au reste du monde des événements importants à l'échelle mondiale.

Donc, par nature, les NTIC sont de puissants vecteurs de globalisation qui, diffusant sur l'ensemble de la planète de plus en plus d'informations de manière peu coûteuse et stimulante l'interactivité de leurs usagers, tendent à abolir les frontières et les distances.

Par ailleurs, l'interconnexion des réseaux de télécommunication est d'internet a créé un maillage de la planète ; assurant la communication et la diffusion immédiate de l'information, et facilitant le travail coopératif ainsi que la délocalisation de développement, notamment logiciels.

⁶Décret exécutif n° 2000-307 du 16 Rajab 1421 correspondant au 14 octobre 2000 modifiant le décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 août 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.

⁷Pierre BOULOC, les NTIC : comment en tirer profit ?, Paris, Mars 2003.

1-1-2-4 La transversalité :

La transversalité des NTIC se manifeste de plusieurs façons. Tout d'abord les technologies mises au point font appel à la fois aux différentes disciplines traditionnelles (Informatique, mathématique, électronique, physique, science des matériaux, chimie, etc...) et aux sciences humaines et sociales, notamment dans le cadre du développement de leurs usages. Ce caractère (transversalité) remet en cause la typologie traditionnelle des domaines de recherche et nécessite la mise en place de nouvelles structures pluridisciplinaires.

1-1-2-5 L'irréversibilité :

Les évolutions engendrés par les technologies de l'information et de la communication constituent un phénomène irréversible et de grande ampleur.

Au-delà des domaines d'application naturelle que sont les télécommunications ou l'informatique, ces technologies sont intégrés dans la majorité des produits et activités professionnelles ou de la vie quotidienne (Automobile, transports, électroménager, système de protection, agroalimentaire, etc...) ce qui rend leurs usages désormais indispensables.

1-2- Définition et typologies des nouvelles technologies

La technologie de l'information et de la communication a débuté à la fin de la Seconde Guerre Mondiale. N'ayant qu'un demi-siècle d'existence, elles sont restées longtemps une affaire d'artisans de génie. Ce n'est que progressivement qu'elle s'est industrialisée, commençant bien sûr par le matériel, dès les années soixante-dix. Les années quatre-vingt ont vu la production industrielle de certains logiciels. Les éditeurs ont commencé en premier lieu par les logiciels pour micro-ordinateur : systèmes d'exploitation, gestionnaire de réseaux locaux. Puis d'autres à savoir, les progiciels de bureautique, les applications de conception assistée par ordinateur.

1-2-1 Le matériel :

Le matériel est l'élément premier des nouvelles technologies de l'information et de la communication, en effet, il ne peut y avoir NTIC sans matériel. Plus ces derniers sont récents, plus ils sont fiables et efficaces.

A- L'ordinateur :

Un ordinateur est un ensemble de composants électroniques ou hardware. Des programmes informatiques ou software les font communiquer⁸.

a) Définition :

« Un ordinateur est une machine électronique qui fonctionne par la lecture séquentielle d'un ensemble d'instructions qui lui font exécuter des opérations logiques et arithmétiques sur des chiffres binaires »⁹.

L'ordinateur a connu et connaît une évolution extrêmement rapide, à sa motivation initiale qui était de faciliter et d'accélérer les calculs, se sont ajoutées de nombreuses fonctionnalités :

- L'automatisation
- Le contrôle et la commande de tout processus
- La communication et le partage d'information

Initialement un ordinateur était un calculateur, ce n'est qu'aujourd'hui qu'est devenu une machine de traitement de l'information.

b) Description générale ¹⁰:

Les composants sont structurés autour d'une carte principale ou carte mère ou se connectent des cartes.

Elle est logée dans un boîtier ou est positionnée :

- Sur sa face avant : les périphériques de stockage ;
- Sur sa face arrière : les interfaces d'entrée-sortie

Un ordinateur est composé de :

- Une unité centrale ;
- Un clavier ;
- Un écran ;
- Une souris.

Il est possible de connecter de nombreux périphériques :

- Imprimante ;
- Scanner ;
- Périphérique de stockage externe ;

⁸Alain BURLAUD et Eric WILLEMS, «Système d'information de gestion » ,éd Sub'FOUCHER, 2007/2008, page 268

⁹Op,Cit page 269.

¹⁰Op Cit, page 270

- Assistant personnel ou PDA ;
- Appareil photo ou caméra numérique ;
- Etc.

Mais existent aussi d'autres matériels, notamment : l'agenda électronique, la clé USB, le smart phone, les terminaux dédiés et les baladeurs numériques.

B-Les logiciels¹¹ :

Qu'est-ce qu'un logiciel ?

Le logiciel est au sens propre l'âme du matériel, c'est-à-dire ce qui l'anime. Un ordinateur peut être défini comme « une machine à exécuter des programmes », et le matériel n'est « qu'un corps vide inerte capable de recevoir une grande variété d'âmes sous forme de programmes ».

Pour l'utilisateur un produit informatique est considéré comme la solution à un problème. Ce produit informatique combine des biens informatiques divers, qui sont matériels (unité centrale, périphérique...) ou logiciels (logiciels systèmes et application).

En pilotant des composants matériels divers (processeurs, mémoires, périphériques de sortie et d'entrée), les logiciels assurent la conversion des données entrées par l'utilisateur ou captées sur l'environnement en données binaires, proposent aux utilisateurs des actions à entreprendre, transforment les actions choisies en instructions exécutables par l'ordinateur en combinant les données entrées avec des données préalablement stockées, mémorisent les résultats de ces actions, les restituent aux utilisateurs sous une forme appropriée et commandent des actions directes sur l'environnement.

Un logiciel est donc un intermédiaire entre l'utilisateur et l'ordinateur qui permet de traduire les problèmes des acteurs humains dans le répertoire de la machine, le logiciel est un objet frontière qui habite simultanément plusieurs mondes sociaux, le logiciel est bien évidemment une création humaine : « il est le fruit de la pensée de son créateur et rien que cela : c'est de la sémantique à l'état brut ».

C-Progiciel¹² :

Le terme progiciel vient de la contraction des deux mots produit et logiciel, historiquement, c'est un informaticien, Jean-Erick Forge, qui a créé ce néologisme en le définissant comme un « ensemble fini et défini comprenant un ou plusieurs programmes, la

¹¹ François HORN, « L'économie des logiciels », éd la découverte, Paris 2004, page 5

¹² Le cnam intee cour de l'institut national des techniques économiques et comptables 2010/2011

documentation et les conditions du support, conçu pour la réalisation d'un ou plusieurs fonctions définies et qu'un utilisateur peut acheter avec une garantie de vendeur ».

En Janvier 1974, le journal officiel (J.O, décret numéro 72-19 du 7 Janvier 1972 relatif à l'enrichissement de la langue française) propose la définition suivante « ensemble comprenant un programme, les jeux d'essais, la documentation correspondantes et susceptible d'être fourni a plusieurs utilisateurs ».

En synthèse un progiciel est :

- Un logiciel : qui est un ensemble de programmes informatiques destiné à traiter une tâche ou plusieurs tâches connexes
- Commercial : un produit complet et fini mis en vente par un éditeur à destination des clients potentiels qui recherchent les services assurés par le produit.
- Documenter : la documentation doit être suffisante pour que l'on puisse utiliser le progiciel sans l'aide de l'éditeur.
- Garanti : en cas de dysfonctionnement lors de l'utilisation de progiciels l'éditeur doit réparer ou régler le problème.
- Fournis avec des jeux d'essais : un jeu d'essai est un ensemble de données permettant de tester le logiciel en exploitation.
- Ensemble de ressources techniques à destination des utilisateurs : aujourd'hui il s'agit presque toujours d'un site Web avec des documents en ligne et une et une FAQ synthétique (frequently asked questions : une compilation rédigée des questions les plus fréquemment posées).
- Une mise à jour : le téléchargement Web est devenu le standard.

Les progiciels utilisés par l'entreprise permettent de faciliter et d'optimiser la gestion de plusieurs fonctions de l'organisation comme :

- La GRC (gestion de la relation client) : qui regroupe tous les outils capables d'intégrer les clients au sein du système d'information de l'entreprise.
- La GCL (gestion de la chaîne logistique) : regroupant l'ensemble des outils qui permettent d'intégrer les fournisseurs au système d'information de l'entreprise.
- La GRH (gestion de ressources humaines) : les logiciels comptables (comptabilité générale, analytique, budgétaire) et financiers sont eux transversaux et participent à l'ensem

D-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 et nous amène à la classer comme suite :

- Téléphone fixe ;
- Téléphone mobile, également appelé téléphone portable ou cellulaire (Handy) ;
- Fax ou télécopieur. Blé de l'activité de l'entreprise.

1-2-2-Les réseaux :

Dès que l'on connecte un ordinateur à un autre, on crée un réseau. Quand plusieurs machines sont reliées à l'intérieur d'un espace réduit, un immeuble par exemple, on parle de réseau local (LAN, pour « local area network »). Quand elles sont connectées sur un campus universitaire, un parc d'entreprise, ou entre utilisateurs sur plusieurs kilomètres carrés, on parle de réseau grande distance (WAN, pour « wide area network »).

Les réseaux les plus connus et les plus utilisés sont : ¹³

1-2-2-1 Internet :

Il découle de l'évolution du projet Arpanet (initialisé en 1967) visant à relier les sites informatiques des universités et instituts de recherche travaillant pour le ministère de la défense des USA réseau robuste.

Sur demande du Pentagone, V, Cerf, Professeur à l'Université de Californie, élabore une norme qui révolutionne le monde de la communication : « C'est l'idée de fédérer, grâce à une norme commune, tous les ordinateurs et tous les réseaux de communication, et donc de permettre la communication de n'importe quel ordinateur de la planète avec n'importe quel autre ordinateur par tout moyen de télécommunication, dont naturellement le réseau téléphonique mondial ».

C'est en ayant voulu préserver leurs moyens de communication en cas d'attaque nucléaire que l'armée américaine a indirectement créé l'Internet.

Il faudra attendre 1989 pour que des chercheurs du CERN mettent au point le World Wide (WWW), une conception hypertexte que les Anglo-saxons appellent le « Web » et que les francophones désignent par la « Toile ».

Tantôt qualifié de « Réseau des réseaux », de « cyberspace », de « toile d'araignée électronique », d'« espace virtuel » ou encore de « village global », les termes ne manquent pas pour désigner le phénomène Internet.

Avant toute chose, définissons Internet comme un réseau à deux niveaux :

¹³Abdelkader RACHEDI « Impact des TIC sur l'entreprise », Université de Saida, Magister 2006, page 22 à 29

Le premier est matériel, c'est la toile d'araignée (Web) qui compose les millions d'ordinateurs reliés entre eux.

Le deuxième est immatériel : il naît de liens logiques (hyper-liens) que les logiciels nouent entre les millions de documents multimédia et qui permettent à l'utilisateur, par un simple clic avec sa souris, de voyager de l'un à l'autre, quelle que soit leur localisation physique.

L'internet est un ensemble de réseaux numériques répondant à une même norme de transmission, le TCP/IP. Ce standard permet notamment le découpage des données numériques et leur envoi par paquets à destination d'un ordinateur, défini par une adresse machine, l'adresse IP.

Au-delà de la diversité des terminologies, Internet est un réseau électronique qui permet de relier tous les ordinateurs du monde.

Le courrier électronique

Tout d'abord il convient de distinguer entre courrier électronique et messagerie électronique, utilisé souvent de manière indifférente. La messagerie électronique est une infrastructure conjuguant l'informatique et la télécommunication dans le but de faire circuler des informations de diverses natures entre des postes de travail. Quant au courrier électronique, est un moyen qui sert à recevoir ou à envoyer toutes sortes de documents que ce soit : professionnels, personnels, etc.

Il favorise aussi des discussions en groupe ou à des forums sur un thème précis.

Le courrier électronique donc c'est la possibilité de rédiger, d'envoyer et de recevoir du courrier électronique. Nombreux sont ceux qui envoient de dizaines de messages par jour et qui considèrent le courrier électronique l'un des moyens principaux de communication avec le monde extérieur, loin devant le téléphone ou le courrier postale.

1-2-2-2 Extranet

C'est un site Internet dont quelques-unes des pages ou toutes les rubriques sont accessibles par un mot de passe. Ce système permet par exemple : de limiter la consultation des informations confidentielles aux clients, distributeurs ou abonnés.

L'extranet élargit l'accès au réseau Intranet à un public extérieur à l'entreprise, public restreint et sélectionné (clients, fournisseurs). Les fonctions d'accès aux publics extérieurs sont réduites en fonction du type de données et d'utilisateurs.

L'Extranet permet donc de s'approprier les outils d'Internet tout en développant une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôlant les problèmes de sécurité. Mais l'Internet

reste tourné vers l'entreprise et ne permet pas de s'ouvrir vers ses partenaires extérieures. Ainsi, l'Extranet offre la possibilité d'ouvrir l'Intranet à l'extérieur à destination de tiers à l'entreprise telle que des clients ou des fournisseurs.

1-2-2-3 Intranet

L'intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle utilisant les techniques de communication d'Internet (IP, serveurs http). Dans les grandes entreprises, l'intranet fait l'objet d'une gouvernance particulière en raison de sa pénétration dans l'ensemble des rouages des organisations. Les grands chantiers de l'intranetisation des entreprises sont :

- La rapidité des échanges de données engendrent une diminution des coûts de gestion
- L'accessibilité des contenus et services
- L'intégration des ressources
- La rationalisation des infrastructures

Pour répondre aux besoins des utilisateurs dans leurs situations de travail professionnelles, l'intranet doit être conçu selon trois principes fondamentaux :

- Toutes les ressources informatiques doivent être référencées et rendues accessibles aux ayant-droit à partir d'un serveur Web ; chaque ressource doit être associée à un groupe d'utilisateurs habilités d'une part et à un profil d'intérêt d'autre part
- Tout utilisateur doit être identifié et authentifié dans un seul référentiel pour l'accès à l'ensemble des ressources ; dès l'authentification assurée, l'intranet doit être en mesure de propager la session de l'utilisateur pendant toute son activité sans qu'il ait besoin de s'identifier à nouveau
- Des mécanismes de mises en avant (profiling) et d'alertes doivent être mises en place pour pousser l'information pertinente vers l'utilisateur et rendre ainsi plus efficace l'utilisation des ressources.
- L'intranet constitue l'infrastructure technique d'un réseau qui permet de développer les projets d'ingénierie des connaissances (knowledge management en anglais)

- **Type de connexion ¹⁴:**

- **Wifi : IEEE 802.11**

C'est une connexion radio haut débit sans fil à un réseau informatique. Il est basé sur la norme IEEE 802.11.

¹⁴d'Alain .BURLAUD et Eric .WILLEMS « Système d'information de gestion », sous la direction, éd Sud »FOUCHER, 2007/2008, pages 326, 329, 329, 330

Le Wifi relie les ordinateurs sur un rayon de :

- Plusieurs dizaines de mètre en intérieur ;
- Plusieurs centaines de mètres en extérieur.

Il faut avoir au minimum deux équipements :

- Un ordinateur avec une carte Wifi ;
- Un routeur ADSL ou Wifi.

Il doit exister des antennes avec des formes dont voici les plus connus :

- Tige, la plus rencontrée ;
- Tige extérieure installée souvent sur le toit ;
- Parabole.

- Wi Max : IEEE 802.16

C'est une connexion radio très haut débit sans fil à un réseau informatique. Il est basé sur la norme IEEE 802.16

Le Wi MAX signifiant Worldwide interoperability for microware Access relie des ordinateurs sur un rayon de plusieurs dizaines de kilolites avec un débit de plusieurs dizaines de Mbps.

Il faut avoir au minimum deux équipements :

- Un ordinateur avec une carte WiMAX ;
- Un routeur ADSL ou WiMAX

- DSL : Digital Subscriber Line :

Les technologies « Ligne d'abonné numérique », en anglais DSL ou encore xDSL, assurent la transmission des données numériques sur le réseau téléphonique avec un débit important, plusieurs dizaines de Mbps, le développement rapide des nouvelles technologies et l'information et de la communication (NTIC) a entrainer l'arrivée de services gourmand en capacité de transmission, notamment la visioconférence, la vidéo à la demande, le télétravail, etc, le but est d'optimiser la bande passante du câble en cuivre qui sert à transporter la voix dans une installation téléphonique. Les hautes fréquences assurent le transport des signaux DSL. Les bases fréquences sont utilisées pour la transmission de la voix. Cette séparation des fréquences se concrétise par l'emploi d'un filtre DSL positionné sur la prise téléphonique de l'abonné.

Deux familles de transmission existent :

- Systémique : SDSL : Symmetrie Subscriber Line ;

- Asymétrique : ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line.

- FTTH : Fiber to the Home

Traduit littéralement en français par « fibre au foyer », cette technologie permet d'accéder au très haut débit, quelques centaines de Mbps. Elle doit concurrencer les technologies xDSL en installant de la fibre optique chez l'abonné. Malheureusement, elle a un cout et son déploiement ne se justifie que dans les zones denses.

Section 02 : Notions sur la gestion des ressources humaines :

La gestion des ressources humaines, ou gestion du personnel et l'une des bases fondamentales qui permettent le développement de tout organisme.

2.1 L'évolution et définition de la gestion des ressources humaines :

2.1.1 L'évolution de la gestion des ressources humaines :

La gestion des ressources humaines c'est construire de manière empirique et progressive. Suivant de très près la structuration de la grande entreprise industrielle, les directions des ressources humaines ont dû répondre à différentes questions qui se posaient concrètement à leurs dirigeants. Il est en effet possible de mettre en évidence un lien étroit entre le processus de développement de la fonction ressource humaine et les circonstances historiques et économiques qui ont fourni le cadre dans lequel les entreprises évoluent.

L'importance accordée par les entreprises au management des ressources humaines est relativement récente. La fonction personnelle a émergé lentement dans la première moitié du XX^{ème} siècle, c'est professionnalisée dans la seconde moitié, et devenue fonction ressources humaines. Elle est reconnue comme fonction stratégique à la fin de ce siècle.

A. Dans le monde

a. Période de 1550 à 1850 :

Avant l'ère du machinisme, seul le travail manuel artisanal permettait les besoins en objets produits. Vers 1550, les premières manufactures sont apparues pour répondre à un accroissement de besoins. Des problèmes de gestion du personnel se manifestaient déjà : l'organisation du travail, la sélection, la formation et le contrôle de la production. Par la suite, l'invention des machines a amené les regroupements des salariés dans des usines.

Le phénomène industriel a été amorcé en Angleterre d'abord, puis en Europe de l'Ouest et un peu plus tard en Amérique du Nord. Il a permis de fabriquer en plus grande

quantité et à plus bas prix. Les tâches requéraient peu de capacités, étaient répétitives et effectuées dans un environnement de travail plutôt malsain.

Dans la seconde moitié de 19^{ème} siècle, les employeurs prirent conscience des problèmes sociaux engendrés par l'industrialisation et offrirent une aide aux salariés pour régler leurs problèmes. C'est ainsi qu'est né le poste de « Secrétaire eu bien-être » dans les usines. Les secrétariats apparaissent donc comme les premiers services spécialisés en gestion des ressources humaines et leur rôle consistent à gérer et à contrôler l'ensemble des salariés¹⁵.

b. Période de 1850 à 1944 :l'émergence de la fonction personnelle :

A cette période commence l'émergence de la fonction personnelle où l'industrie naissante utilisait une main d'œuvre nombreuse non spécialisée, les méthodes de travail étaient empiriques, la performance de la main d'œuvre était faible.

Vers 1880, avec Frédéric W Taylor, l'organisation scientifique du travail est née (1911). Par ses expériences, il démontrait que l'on pouvait accroître l'efficacité du travail des salariés et d'augmenter la production. Ses méthodes ont abouti à la parcellisation et ont en fait sentir le besoin d'améliorer la formation des salariés. L'organisation scientifique du travail a permis d'exploiter au maximum les capacités des salariés.

Avec le taylorisme, le développement de la taille des organisations et la syndicalisation croissante, les services seront : le recrutement, la répartition des tâches et les problèmes de performance des salariés, le règlement des problèmes d'évolution, de rémunérations et de communication.

Au début de la décennie de 1930, un psychologue Américain Elton Mayo, a conduit une série d'expériences, touchant l'influence des conditions de travail sur la productivité (1934) et d'autres (Abraham Maslow, Frédéric Herzberg) donnèrent naissance à l'école des relations humaines qui exerce une influence profonde sur la fonction personnelle.

Durant la décennie de 1930, les activités de la gestion des ressources humaines ont connu une réorientation à cause de la grande dépression consécutive à la crise économique déclenchée en 1929, l'état de non interventionniste qu'il a été au 19^{ème} siècle est intervenu directement dans la satisfaction des besoins sociaux des travailleurs.

Cette réorientation est donc une réaction à la législation sociale de l'Etat¹⁶.

¹⁵ Jean marie PERETTI, Ressources humaines, Vuibert 8^{ème} Edition, paris 2003-2004, page 07.

¹⁶ Ibid, page 8

c. Période de 1945 à 199 : l'essor de la fonction personnelle :

Après 1945, on observe une poussée des « Relations industrielles » que l'on pouvait définir comme l'ensemble des activités qui découlent de la syndicalisation et du rôle reconnu aux partenaires sociaux. Les facteurs qui ont concouru à l'évolution des services des ressources humaines se sont multipliés : taille accrue des organisations avec une administration plus complexe, amélioration des conditions de travail des salariés, spécialisation du travail, gestion organisationnelle, développement de la gestion sociale, action des syndicats, progrès technologique, diversité croissante des salariés et de leurs attentes.

De nombreux chercheurs ont opté pour le même travail adopté par « Elton Mayo », tels Maslow, et Herzberg. Ces derniers sont connus, après 1950, par l'école des « relationnistes ». Les services relations humaines s'enrichissent de la pensée de cette école en prêtant attention aux motivations des salariés, aux besoins et satisfaction de l'individu au travail, à la santé rapide expansion : programme de bien-être, plan de retraite, vacances, ... etc.¹⁷

d. Dans les années 1990 à 2000 : la professionnalisation :

C'est la remise en cause et la reconnaissance. La crise économique de 1929 a souligné l'importance stratégique de la qualité de management des ressources humaines et permet de valoriser la fonction. Les nouveaux professionnels de la gestion des ressources humaines sont associés aux réflexions de la direction générale. Le chef du personnel devient directeur des ressources humaines, ses responsabilités sont de permettre à l'administration de répondre aux grands défis des années 90 qui sont :

- Les mutations technologiques qui bouleversent les équilibres quantitatifs et qualitatifs entre les hommes disponibles et les besoins de compétences ;
- La croissance internationale exacerbe la recherche de l'efficacité maximale et la création de valeur ajoutée avec moins de coûts, notamment salariaux ;
- Vieillesse progressive de la population active avec une arrivée plus tardive de classes jeunes moins nombreuses ;
- L'évolution des courants socioculturels, des valeurs et attentes des salariés avec la recherche accrue d'épanouissement professionnel et la diversité des aspirations et comportement individuels.

¹⁷ Jean marie PERETTI, Ressources humaines, Vuibert 8^{ème} Edition, paris 2003-2004, page 08.

La fonction ressources humaines devient un levier majeur de compétitive et de différenciation de l'entreprise. Elle participe à la création de valeur et devient partenaire d'affaires¹⁸.

E. L'évolution de la GRH en Algérie :

La ressource humaine n'a été reconnue dans les institutions Algérienne comme une principale fonction et outil de développement socioprofessionnel qu'à partir des années 80, suite à la chute de la recette pétrolière, nos dirigeants d'entreprises se sont vite rendu compte de l'importance du facteur humain dans le développement de l'organisation. Elle d'est décline au fil de l'histoire à travers cinq grandes périodes.

a. L'évolution de la GRH durant les années 60 :

Dès son indépendance en 1962, l'Algérie s'est retrouvée dans une situation exceptionnelle. Elle devait retrouver des solutions aux problèmes qu'elle rencontrait dans les méthodes du travail suite au départ massif des gestionnaires et techniciens français qui avaient emporté avec eux une partie du savoir-faire d'un système administratif où les postes à haute responsabilité ont été réservés uniquement aux français durant la période coloniale.

Le rôle de la gestion des ressources humaines a été réduit et centré sur le remplacement du vide humain dans les organisations pour assurer les moyens de production existant et de préparer une jeune relève.¹⁹

b. L'évolution de la GRH durant les années 70 :

Cette période a été remarquable du fait que l'état a mis en œuvre une volonté de construction centrée sur le développement de l'industrie et la création de l'emploi.

Durant cette période, l'effort était porté sur la création de grandes sociétés nationales puissantes.

Les dirigeants cherchaient à renforcer le potentiel humain sans se soucier de la qualité de la main d'œuvre, les entreprises publiques ont été un véritable champ social du fait qu'elles recrutent, transportent, soignent sans aucune condition.

La rémunération a été également prise en compte, en distribuant des revenus, le chômage à cette époque-là ne se pose pas comme problème. L'implication des syndicats dans la gestion a conduit à la multiplication des conflits entre les représentants des travailleurs et leurs directions, le droit de grève a été limité et ce pour des raisons économiques et publiques.

¹⁸ Idem, page 09.

¹⁹ Abdelaziz. DALIS, la gestion des ressources humaines en Algérie, page 13, Edition Vuibert

Cette période a connu la mise en place du statut général des travailleurs (SGT) en 1978 dont le but essentiel était l'unification du régime juridique régissant le monde du travail par le biais de l'énonciation de principes fondamentaux et de règles générales applicables à tous les travailleurs quel que soit leur secteur d'activité, et ce en promulguant des statuts types aux différents secteurs et des statuts particuliers à chaque entreprise employeur.²⁰

c. L'évolution de la GRH durant les années 80-88 :

Cette période a été marquée par la monopolisation du parti unique : le front de la libération nationale (FLN) qui introduit dans le système de gestion une bureaucratie qui donne la possibilité d'accès au poste de haute responsabilité uniquement aux candidats appartenant au parti politique FLN, le parti dominant du pays ce qui mène à la mise en écart de cadres expérimentées et compétents.

Le choc social d'Octobre 1988, a conduit à une réorientation politique et économique où l'état commence à se désengager de la sphère décisionnelle des entreprises publiques.

La crise économique qu'a connue l'Algérie à cette époque, suite à la chute des prix des hydrocarbures a eu un impact sur la gestion de la ressource humaine dans les entreprises puisque les premiers mouvements de compression d'effectifs ont été enregistrés à cette période. Les réformes de 1988 se basent sur le principe de l'autonomie des entreprises fondées essentiellement sur le principe de commercialité en appliquant le droit commercial.

C'est ainsi que les entreprises économiques ont pris forme de sociétés à responsabilité limitée (SARL).²¹

d. L'évolution de la GRH durant les années 90 :

Face à la dégradation de la situation sociopolitique, l'état lance des réformes en les accompagnants de textes réglementaires nécessaires. Aussi la caisse nationale d'assurance chômage (CNAC) a été installée par le décret législatif n° 94/11 et ce sur tout le territoire national pour stabiliser la situation des travailleurs touchés par la compression et le licenciement à raison économique. Cette situation a poussé les dirigeants des entreprises à revoir leur politique de gestion des ressources humaines. A partir de 1999, le secteur privé qui a été marginalisé durant les années précédentes, commence à sortir de son silence. Les réformes politiques et économiques qu'a connues le pays, a grandement impliqué le secteur privé dans la sphère économique qui a pu mettre un dynamique de recrutement d'une ressource humaine, capable de faire face à la concurrence des entreprises étrangères, puisque

²⁰ Idem, page 13.

²¹ Abdelaziz DALIS, la gestion des ressources humaines en Algérie, page 14, Edition Vuibert

la plupart de ceux qui se sont lancés dans l'expérience du privé, ont été déjà employés comme responsables dans les entreprises publiques et qui ont pu orienter leurs plans de gestion vers des pratiques de marketing et de management moderne.

e. L'évolution de la GRH à l'heure actuelle :

La démarche récente initiée par l'état d'accéder le processus de privatisation, la levée des barrières douanières et la future adhésion de l'Algérie à l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC), ne manqueront pas de produire un impact certain sur les futures pratiques de la gestion des ressources humaines en Algérie. La direction des ressources humaines doit donc disposer d'une main-d'œuvre qualifiante et compétente pour pouvoir faire face à la concurrence. Elles doivent mettre en place un système de promotion et de développement des compétences à travers un programme de formation adéquat aux besoins de l'entreprise.²²

2.1.2 Définition de la gestion des ressources humaines :

« La gestion des ressources humaines est un ensemble de fonction et de pratique ayant pour objectif de mobiliser et développer les ressources du personnel pour une plus grande efficacité et efficience, en soutien de la stratégie d'une organisation (Association, entreprise, administration publique, etc.) ».²³

Jean Pierre CITEAU définit la GRH comme étant : « Une participation à la recherche d'une meilleure efficacité des organisations en s'efforçant :

- De promouvoir et de réaliser une meilleure allocation des ressources humaines (Adéquation, compétences, emploi...);
- De mobiliser les potentiels de chaque salarié et fédérer les aspirations et les engagements individuels et collectifs au tour des objectifs de fonctionnement et de développement et de l'organisation (Equité de la contribution, rétribution) ».²⁴

2.2 Les nouvelles logiques de la gestion des ressources humaines :

Face aux nouveaux défis, les entreprises mettent en œuvre de nouvelles logiques. Cinq logiques s'imposent progressivement : personnalisation, adaptation, mobilisation, partage et anticipation.

²² Abdelaziz DlisOp.Cit page 14 et 15

²³ Meier OLIVIER, Dunod « DICO du manager, 500 clés pour comprendre et agir », paris 2009

²⁴ Jean-Pierre .CITEAU, Armand. COLIN,Meier. OLIVIER « GRH », principes généraux et cas pratique », 4^{ème} Edition, p38

2.2.1 La personnalisation :

La personnalisation concerne la rémunération globale, la gestion des carrières et des compétences, la formation et la maîtrise du temps. L'individualisation des rémunérations s'est développée dans les années 80. Pour étayer les décisions individuelles, les systèmes d'appréciation se développent.

L'évaluation des personnes, des comportements majeurs des entreprises. Les entreprises mettent en œuvre des PPP (Projet professionnel personnel), des PIF (Plan individuel de formation), des BPP (Bilan professionnel personnalisé). Elles diffusent une information personnalisée (Bilan sociaux individuels, bulletins sociaux personnalisée...).

La personnalisation se traduit également par l'individualisation des horaires, la maîtrise individuelle de son temps de travail, l'évolution vers le temps choisi. Un choix plus large est offert qui s'efforce de favoriser la prise en compte des attentes et aspirations de chacun et des contraintes de l'entreprise. La nouvelle gestion des temps, des carrières et des rythmes de travail devient très complexe. Elle implique, là encore, décentralisation des décisions et maîtrise de toute les informations pertinentes grâce à une informatisation maîtrisée.

2.2.2 L'adaptation :

L'entreprise doit s'adapter rapidement et de façon optimale à toutes les évolutions de l'environnement, et aux sollicitations internes et externes. Pour cela, elle recherche la flexibilité dans cinq directions : flexibilité quantitative externe (contrats à durée déterminée, intérim,...), flexibilité quantitative interne (heures supplémentaires, chômage partiel, modulation et récupération, annualisation des temps...), flexibilité qualitative ou fonctionnelle (Mobilité, polyvalence...), externalisation (sous-traitance interne et externe, essaimage...), flexibilité salariale (Intéressement, rémunération réversible aléatoire, collective et individuelle...), la flexibilité optimale implique une décentralisation des décisions. Il faut donc que chaque responsable opérationnel susceptible de prendre une décision dispose des informations nécessaires, d'une part, et des connaissances pertinentes de MRH, d'autre part.²⁵

2.2.3 La mobilisation :

Pour une même technologie mise en œuvre, la productivité diffère fortement dans les entreprises du fait des différences dans l'organisation de la production, dans la mobilisation des salariés et dans leurs qualifications. La mobilisation repose sur une implication de la

²⁵ Jean Marie Peretti, Ressources humaines, Vuibert 5^{ème} Edition, page 15

hiérarchie et sa capacité à motiver ses collaborateurs. Pour y parvenir, elle doit être dotée des moyens nécessaires dans le cadre du partage.²⁶

2.2.4 Le partage :

Réussir la mobilisation, l'adaptation, la personnalisation impose une nouvelle répartition des tâches. Dans les années 80 et 90, les entreprises ont redonné à la hiérarchie une responsabilité sociale qui, souvent, leur avait échappé. Tout cadre exerçant une fonction de commandement doit participer à la GRH dans le cadre du partage de la fonction. La fonction éclate et se répartit dans l'organisation générale. Le DRH devient le promoteur d'un nouveau concept : celui de fonction partagée.

La charte des ressources humaines de Bouygues illustre, à travers dix actes clés, le rôle dévolu aux cadres dans le partage :

- Anticiper : avoir l'homme qu'il faut, où il faut, quand il faut.
- Identifier : savoir attirer et conserver les talents
- Choisir : recruter juste
- Accueillir : pour fidéliser les nouveaux collaborateurs
- Apprécier : pour que chacun situe clairement
- Rémunérer : afin d'encourager l'effort personnel
- Orienter : en ouvrant les perspectives d'évaluation
- Former : pour renforcer le professionnalisme et accroître le potentiel
- Animer : faire participer pour mobiliser davantage
- Communiquer : écouter et dialoguer pour réussir ensemble

Pour chaque acte, la charte définit le rôle de la hiérarchie et les moyens qui sont mis à sa disposition. Le partage impose un important effort de sensibilisation et de formation de la hiérarchie, d'une part, une mise à disposition des informations pertinentes, d'autre part.

2.2.5 L'anticipation :

La croissance des « Trente Glorieuses » permettait de concilier absence de gestion prévisionnelle et maintien des équilibres. Elle gommait les erreurs de gestion et tolérait une GRH au jour le jour peu rigoureuse. Aujourd'hui, le manque de visibilité implique une démarche anticipatrice favorisant les adaptations aux événements imprévus et l'incertain. La réussite de la gestion à court terme de l'emploi s'inscrit dans le cadre d'une gestion à moyen et

²⁶ Idem, page 16.

long terme. Il est nécessaire d'avoir une vision de la place des ressources humaines dans l'entreprise de demain.²⁷

2.3 Les missions et les objectifs de la Gestion des Ressources humaines :

2.3.1. Les missions de la GRH :²⁸

Selon Dive Ulrich cofondateur de RBL, un cabinet américain de conseil en gestion des ressources humaines et en leadership, la fonction des ressources humaines joue quatre missions importantes.

Dans chacune de ces missions, la fonction RH doit s'efforcer de créer de la valeur pour les employés, les investisseurs et les clients de l'entreprise.

A. La gestion des tâches administratives :

Orienter son action de façon opérationnelle. Son objectif est d'optimiser la gestion des tâches administratives et de contribuer ainsi au bon fonctionnement quotidien de l'entreprise. A ce titre, elle s'efforce de fournir, auprès de ses clients internes, un service de qualité, pour un coût réduit. Cette orientation ne fait guère débat : agir comme opérationnel efficace dans l'administration du personnel est une mission très tôt confiée à la fonction.

La fonction RH mobilise des moyens humains et matériels, elle doit avoir, comme les autres fonctions, une productivité exemplaire. Tel est l'essentiel de ce raisonnement.

B. Réponde aux besoins des salariés :

La fonction RH s'attache à améliorer les niveaux d'engagement et de compétence. Sa principale mission consiste à écouter les salariés et à répondre à leur besoin afin de maximiser leur contribution. Dans cette perspective, un lien implicite est fait entre la satisfaction des besoins des salariés, leur motivation et leur performance au travail.

La réalisation de cette mission constitue un enjeu de première importance dans les entreprises à fort capital intellectuel. Dans un contexte de limitation de l'évolution salariale, le maintien de la motivation des salariés apparaît souvent comme un véritable défi.

C. Etre un partenaire stratégique

La fonction RH doit tendre ses efforts vers la réalisation de la politique générale de son entreprise. Au niveau central, sur la base d'un diagnostic organisationnel, elle propose

²⁷ Jean Marie PERETTI, Op Cit page 17

²⁸ M.C Bélaïd « Guide pratique pour la GRH », Edition techno compétence, Québec, 2003, P50

une stratégie fonctionnelle et des plans d'action. Sur le terrain, elle tente d'aligner les pratiques de GRH aux grandes orientations de l'entreprise.

D. Etre un agent du changement

La fonction RH apporte une contribution active à la transformation des organisations. Elle peut intervenir en amont pour vérifier la faisabilité du changement et identifier les conditions de succès (diagnostic), le préparer pour l'encourager et le diffuser.

2.3.2 Les objectifs de la GRH :

La fonction ressource humaine cherche à atteindre plusieurs objectifs à savoir :

A. Attirer les bonnes RH :

L'acquisition des RH est une préoccupation majeure liée à une planification adéquate de la main d'œuvre, il s'agit d'attirer le nombre suffisant de personne possédant des habilités et des expériences qui répondent le mieux aux besoins de l'organisation.

B. Conserver les RH :

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

C. Développer les RH :

Au niveau de la formation, les industriels consacrent une partie de leurs masse salariale au développement des travailleurs, afin d'assurer l'enrichissement de leurs connaissances et l'amélioration de leurs compétences professionnelles.

D. Motiver et satisfaire les employés :

Ces objectifs trouvent leurs sources dans plusieurs domaines simultanément. En rémunération, l'accent est mis sur l'évaluation de la performance des salariés et la valorisation des compétences, l'analyse d'emplois et la rémunération au mérite.

En ce qui concerne le climat du travail, on insiste sur la communication avec les salariés en santé et sécurité au travail, on cherche toujours à réduire les accidents du travail et par conséquent à mettre sur pied des programmes de formation et de prévention.

E. Etre efficace :

Tous les objectifs précédents convergent vers une plus grande efficacité de l'organisation et des salariés.

L'efficacité passe par plusieurs éléments :

- L'acquisition et la conservation des RH qualifiés.
- L'atteinte d'un haut niveau de performance quantitative et qualitative
- Avoir une qualité de vie au travail qui permet aux salariés d'atteindre un haut niveau de satisfaction.
- Le respect des règles et des lois et l'équité au travail.

2.4 Les activités et politiques de la GRH

Afin de réaliser ses missions et ses objectifs avec efficacité, et satisfaire chacun de ses clients, la GRH se base sur plusieurs activités et politiques :

2.4.1. Les activités de la GRH :

2.4.1.1. Le recrutement et l'intégration :

A. Le recrutement : ²⁹

« Le recrutement est l'ensemble d'activités de recherche de la main d'œuvre qui consiste à informer les candidats potentiels en interne et en externe, qu'un poste est vacant en vue de les inciter à offrir leur service en déposant leur candidature, c'est l'ensemble des opérations qui précèdent et préparent l'embauche. C'est un processus qui consiste à choisir entre divers candidats en vue d'un poste de travail qu'on a jugé utile de créer, de maintenir ou de transformer ».

B. L'intégration : ³⁰

L'étape de socialisation – ou d'intégration consiste à accueillir le candidat choisi et à gérer sa première impression dans l'entreprise et dans son poste. On considère que la période de socialisation est définitivement achevée au bout de 18 à 24 mois, notamment pour les postes de cadres. Alors, le nouvel embauché a fini sa période d'apprentissage dans son premier poste et a eu le temps de se faire une idée sur l'entreprise, ses valeurs, et son climat de travail. Il a pu confronter les promesses et attentes qui ont émergé lors de la sélection, avec la réalité.

²⁹ Garbuer Christiane « L'employabilité », personnel n° 384, Février 1994, P. 67

³⁰ Guerrero, Sylvie, « Fonction de l'entreprise, ressources humaines, les outils des RH, les savoirs essentiels en GRH » Dunod, Paris 2014 P 94

2.4.1.2. L'évaluation des RH :

L'évaluation est une étape importante de la vie de tout salarié car elle est l'occasion de recevoir un feedback sur son travail, de s'exprimer sur son poste et ses objectifs, ou encore de discuter de son évolution dans l'entreprise. Pour le manager, c'est un moment privilégié pour faire le point, réfléchir aux actions de développement et d'amélioration de ses ressources humaines.

L'évaluation peut être définie comme étant « un système structuré visant à mesurer les valeurs et à influencer les caractéristiques, les comportements et les résultats d'un employé occupant un poste donné. ³¹

« Evaluer le rendement, c'est analyser la performance du personnel en se basant sur le maintien de la satisfaction au travail tout en maintenant la progression professionnelle et personnelles ». ³²

2.4.1.3. L'administration du personnel : ³³

La compétence du service ressources humaines s'étant à toutes les catégories du personnel. Il n'impose que l'entreprise dispose d'un personnel qualifié, motivé et économiquement compétitif en agissant sur tout le service des ressources humaines.

C'est sous cet aspect que la fonction commence à exister et perçu dans l'entreprise cet aspect recouvre :

- L'enregistrement, suivi et contrôle des données individuelles et collectives du personnel de l'entreprise ;
- Tenue des dossiers, fichiers de base, mise à jour des mouvements statistiques des effectifs ;
- Tenue des documents et registres imposés par la réglementation en vigueur ;
- Calcul des charges sociales, sécurité sociale, régimes de retraite et de prévoyance, mutuelle et assurances...
- L'administration du personnel recouvre à la fois l'application des dispositions légales réglementaires et conventionnelles et les mesures accompagnant la mise en œuvre des décisions de la DRH :

Le responsable du personnel assure directement la circulation de l'information générale sur l'entreprise, le personnel, l'évolution technologique, commerciale et humaines.

³¹ Meignant Alain, « Manager la formation », 4^{ème} édition liaison, paris 1997, P 60.

³² Idem,P61

³³ Sekiou Lakhdar, « Gestion des ressources humaines », Ed, D'organisation, Paris 1986 P 03

2.4.1.4. La gestion des carrières : ³⁴

La gestion des carrières est l'une des activités clés de la fonction RH, elle inclut le suivi dans le passé, le présent et les futures affectations d'un employé au sein de la structure d'une organisation.

L'évolution du personnel au sein de la hiérarchie s'exprime en décision de promotion, de suivi de gestion des carrières ;

Gérer la carrière implique aussi un système d'appréciation pour détecter les potentiels et orienter la gestion prévisionnelle personnalisée de l'emploi.

Elle apparaît comme un compromis permanent entre les besoins de l'entreprise et des salariés et des désirs exprimés par les membres de son personnel. Ce compromis s'exprime en décision de recrutement : gérer le présent et le futur des besoins de l'entreprise, les attentes exprimées par chaque salarié et les potentiels individuels.

2.4.1.5. La gestion prévisionnelle des effectifs (GPE) et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) : ³⁵**A. La gestion prévisionnelle des effectifs (GPE)**

La gestion prévisionnelle des effectifs, est apparue au sein des entreprises dans les années 1960. Elle s'axe sur les prévisions de production, de productivités, les hypothèses chiffrées concernant les différents types de départs des salariés en poste (Licenciement, démission, retraite...). Elle définit les besoins en recrutement ou à l'absorption d'un plan de recrutement ou si des sureffectifs prévisionnels apparaissent à contribuer aux mesures d'emploi.

B. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

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

2.4.1.6. La GRH assistée par ordinateur : ³⁶

Ce prolongement de la GRH s'apparente à l'utilisation des technologies informatiques afin de créer un système inter actif d'aider à la décision visant à améliorer la qualité des décisions centralisées de la gestion des R.H.

³⁴ Op.cit. P. 21.

³⁵ Idem

³⁶ Op.cit. P. 20.

2.4.2. Les politiques de la GRH :

2.4.2.1. Les politiques d'emploi :

Elles reposent sur les choix en matière de niveau et de modalités d'emploi (extériorisation de l'emploi ; diversification des statuts, évolution des qualifications, gestion des âges, gestion de la diversité, intégration des jeunes, des étrangers, des handicapés).

Elles recouvrent les politiques de recrutement, de promotion et de départs de l'entreprise, les politiques à l'égard de catégories spécifiques (Jeunes, handicapés, travailleurs âgé...) et la recherche de l'adéquation emploi-compétences.

2.4.2.2. La politique de rémunération :

Elles reposent sur les choix en matière de niveau et de modalités de rémunération (Evaluation et classification des fonctions, hiérarchies des rémunérations, part fixe et part variable, individualisation, intéressement, participation et actionnariat, garanties d'évolution, avantages sociaux et salaire indirect). Elles s'inscrivent dans une perspective de rémunération globale et personnalisée alignée sur la stratégie de l'entreprise.

La rémunération proprement dite est une somme le prix payé par l'employeur en contre partie du travail fournie par le travailleur ou d'une façon plus large c'est « Toute somme ou tout avantage accordé à l'occasion du travail dans le cadre de l'entreprise ayant pris le travailleur en charge. »³⁷.

Pour certains employés, le fait d'avoir un bon patron, un emploi intéressant ou de travailler dans un environnement physique agréable est un aspect important de la relation d'emploi pour eux, ces avantages psychologiques constituent une forme de rémunération. Pour d'autres évidemment, seul le salaire compte.

D'une manière générale, toute entreprise doit offrir à ses employés des conditions de rémunération qui lui permettent d'embaucher et de garder à son service la main d'œuvre dont elle a besoin.

2.4.2.3. La politique de formation et de développement des R.H :

La politique de formation se fait dans le cadre d'un management des savoirs/performances, elle fixe les choix stratégiques portant sur la pratique de formation au sein d'une entreprise (Sa place et son importance, son budget et ses objectifs, ses modalités ...), ces choix vont contribuer au renforcement des performances du capital humain de cette dernière.

³⁷ Op.cit. P. 21.

Nous reviendrons plus en détails sur cette politique dans le troisième chapitre de notre mémoire.

2.4.2.4. Les politiques de sécurité, d'amélioration des conditions de travail, de santé et de bien-être :

Elles contribuent à la sauvegarde du capital humain, à réduire les coûts cachés et à améliorer le climat social, elle repose essentiellement sur :

La lutte contre les accidents du travail implique des investissements dans deux domaines :

- La formation du personnel ;
- Les équipements et les matériels.

L'investissement en formation réduit les causes humaines en modifiant les comportements individuels créateurs de risque et en permettant aux dispositions prises d'avoir leur pleine efficacité.

L'investissement en matériels et équipements agit sur les causes techniques et abaisse le niveau général de risque. L'efficacité des investissements repose sur la qualité du diagnostic préalable. L'entreprise est tenue de présenter chaque année le programme des actions relatives à l'hygiène et à la sécurité pour l'année à venir au comité d'entreprise, qui l'examine.

- L'aménagement du temps de travail
- La gestion des activités dite sociale et culturelles

2.4.2.5. La politique d'implication et d'innovation participative :

Les emplois qui laissent une autonomie de décisions, des possibilités de choisir, d'exercer ses compétences, de les développer, qui offrent des possibilités de feed-back sur les compétences, sur l'origine du comportement de l'employé détiendraient les plus forts potentiels de motivation (le déclenchement d'un comportement positif chez les RH qui les attire vers l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation).

2.4.2.6. La politique d'information et de communication :

Elle favorise la mise en œuvre des politiques RH et le partage des valeurs par la présence d'un système d'information pertinent (ascendante, descendante et latérale) et un

réseau de communication (Points de départs, intermédiaires et points de transition), la répartition des rôles de chaque employés afin d'assurer une circulation rapide et transparente de l'information au sein de l'organisation.

2.4.2.7. La politique des relations professionnelles :

Elle repose sur la définition du champ de la négociation et de la concertation et sur la détermination des moyens à mettre en œuvre.

Pour garantir une bonne ambiance de travail et un climat social favorable, l'entreprise doit s'intéresser à la dimension relationnelle de son personnel.

- Relations avec les syndicats
- Négociation salaire, temps de travail, protection sociale
- Conseil à la hiérarchie dans la gestion du personnel
- Traitement des cas individuels
- Solutionner les conflits

Conclusion

Les nouvelles Technologies de l'Information et de la Télécommunication (TIC) sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus important de la croissance économique de l'entreprise, elles ont transformé la planète en un petit village (l'ère numérique). Ces TIC ont changé le comportement du personnel (structure transversale). L'association de l'informatique et des télécommunications a permis de circuler l'information dans le monde, celui qui la détient a le pouvoir, l'information est la matière première du futur. Ces TIC exigent des compétences élevées et la maîtrise.

Chapitre II :
L'intégration et l'apport des
NTIC pour la GRH

INTRODUCTION

Au cours des dernières années, les outils technologiques ont permis d'automatiser un nombre importants de tâches routinières, de réduire considérablement les délais de transmission des informations et d'éliminer les frontières de l'espace et temps. Mais aussi de bouleverser la manière de communiquer et d'informer entre les employés dans les organisations.

L'objectif principal de ce chapitre est d'étudier le développement de la Fonction RH à l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Mais aussi de savoir l'impact de ces technologies sur la Fonction RH et ses activités.

La première section de ce chapitre, est consacrée à la présentation de l'intégration des NTIC dans la Fonction RH à savoir le e-GRH et l'implantation d'un système d'information spécialisé en ressources humaines (SIRH)

La seconde section traite les grandes mutations générées par l'introduction des NTIC (Internet, Intranet, SIRH...) aux niveaux des principales fonctions de la RH (recrutement, formation, GPEC et gestion de la paie).

Section I : L'intégration des NTIC aux différentes composantes de la gestion des ressources humaines :

Comme toutes les autres fonctions de l'entreprise, la fonction ressources humaines intègre les technologies de l'information et de la communication en créant de fait la C de la gestion des ressources humaines.

1.1. Définition de la e- GRH :

La gestion des ressources humaines électronique est apparue à la fin des années 90 aux états unis (USA), elle désigne tout ce que les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent apporter à la gestion des ressources humaines.

- Elle fait appel à des technologies aussi diverses que l'internet, les bases de données et les systèmes d'information visant à gérer les ressources humaines et accompagner les collaborateurs dans un contexte de changement organisationnel.

- Le e- GRH c'est le recours aux NTIC dans un projet global des ressources humaines, ainsi ce recours aura un impact sur la gestion de processus des ressources humaines et sur la relation de celles-ci avec leur environnement.

- Le e- GRH partage l'information des ressources humaines à l'ensemble de l'entreprise de l'information des ressources humaines devient non seulement accessible à tous, mais elle est également traitée directement par tous.

- Le e- GRH c'est le recours à des nouveaux modes d'organisation pour gérer les processus des ressources humaines en évoluant des modes de fonctionnement. L' e- GRH donne la possibilité de travailler différemment.

On peut donc définir l'e- GRH comme le recours aux technologies de l'information et de communication (TIC) pour optimiser les processus des ressources humaines sur les étapes qui caractérisent la vie d'un salarié : recrutement, gestion sociale, congés, dépenses sociales...), paie, gestion des compétences (Carrière, formation), départ du salarié, retraite.

1.2. Les TIC et la transformation de la fonction des ressources humaines

Lorsqu'on parle de la gestion des ressources humaines, on entend bien souvent recrutement, formation, G P E...etc.

Les changements technologiques forcent les entreprises à modifier l'ensemble de ses besoins, la pratique de la fonction des ressources humaines suit le même mouvement C à D les besoins en recrutement, formation ... varient en fonction des évolutions technologiques.

1.2.1 Le recrutement :

L'acte de recruter consiste à rechercher et à trouver le candidat qui s'approche au plus près au profit recherché et donc du poste à pourvoir un recrutement est jugé réussi après une certaine période d'activité sur le poste.

L'implication des TIC dans le recrutement à travers l'internet consiste à rechercher, rencontrer des candidats, gérer leurs embauches, traiter leurs demandes via internet, connu par la suite sous l'appellation de recrutement qui désigne le recrutement qui utilise d'une manière ou d'une autre les TIC : Internet, Intranet, Extranet, les entreprises affichent ses postes vacants sur des sites internet spéciales à l'emploi. Ces derniers permettra aux candidats de dialoguer avec Comités de sélection sur l'image, la culture de l'organisation, l'intérêt de l'activité ... etc ce qui permet de créer une relation avec l'entreprise préalablement au recrutement.

1.2.2 La formation :

La formation connue également sous la nomination du E-learning recouvre l'ensemble des formules d'apprentissage assisté par ordinateur conçues pour être utilisées sur un réseau Internet, Intranet ou Extranet.

La formation est définit comme un processus d'enseignement effectué par l'intermédiaire de tout médias électronique en réseau. Elle peut être organisée de manière synchrone (en temps réel) dans une salle de cours avec ordinateur en réseau à partir d'une plate-forme de formation, en classe virtuelle, en vidéoconférence, à distance avec des didacticiels, des CD-Rom et des bases de document en ligne, avec réunion, téléphonique, par échange de courrier électronique et document numérisés.

1.2.3 La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) :

La Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences s'apparent à une gestion de tout type de mobilité dans l'organisation. Elle permet à l'entreprise d'identifier et d'adapter les compétences des ressources humaines à ses propres besoins et si possible aux attentes des salariés. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est informatisée dans des PGIRH (Progiciel de gestion intégrée en ressources humaines).

1.2.4 La gestion de carrière :

Cette fonction est particulièrement allégée par l'utilisation des nouvelles technologies. Il s'agit du registre unique du personnel dans lequel sont recensées par ordre chronologique,

noms et prénoms, la nature de leur contrat, la date de nomination etc. Ce fichier recense toutes les informations concernant le salarié dans sa vie professionnelle, et tous les événements qui jalonnent son activité.

1.2.5 La rémunération :

C'est l'une des fonctions dont l'informatisation a été la plus encrine C A D c'est par la paie que l'informatisation de la gestion des ressources humaines a commencé dans l'entreprise.

- 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.

- La communication au moyen des NTIC : La communication interne sert à organiser et gérer les flux d'information qui circulent à l'intérieur de l'organisation, les TIC permettent une diffusion claire et efficace de l'information. Au niveau de la Direction des ressources humaines, les informations concernées sont les documents de référence comme la documentation juridique, les documents de travail. Ce sont aussi les tableaux de bord alimentés par le système de gestion des ressources humaines et publiés dans les parties de l'intranet réservées au personnel de la Direction des ressources humaines.

- La communication individuelle dont l'outil est le courrier électronique (e-mail) qui permet à deux individus d'échanger des informations et même des fichiers informatique de manière quasi privée. A la différence d'internet, l'intranet assure la confidentialité des messages grâce à l'utilisation des outils de sécurisation comme le cryptage des données.

- La communication de groupe se traduit par la mise en place et l'utilisation de forum électronique ou conférences virtuelles.

C'est la mise en place d'un serveur à accès sécurisé qui permettra aux différents collaborateurs d'un même service de disposer d'un espace de dialogue et d'échange de documents réservés à l'activité d'une équipe de collaborateurs travaillant sur un même projet.

La communication par le réseau informatique est un moyen de revendication et de participation des salariés, il permet d'augmenter le pouvoir de négociation collectif.³⁸

³⁸ Stéphane BARTHE « l'impact des technologiques du web sur la G.R.H : Emergence de l'E. R.H les notes du l'IRHE, n° 343, Juin P2

1.3 Système d'information des ressources humaines

L'information de la fonction des ressources humaines permet une mise en place d'un système d'information permettant d'enregistrer, stocker, traiter et de restituer les informations utiles au moment opportun.

Le recours du système d'information des ressources humaines s'inscrit dans le développement de l'usage des TIC dans les différentes fonctions de l'organisation.

1.3.1 Définition du système d'information des ressources humaines

BOVRDEA.W et BRODERIK.R définissent le système d'information des ressources humaines comme « Un système d'information des ressources humaines est une procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données sur les ressources humaines, les activités du personnel et les caractéristiques des unités organisationnelles dont l'entreprise a besoin, il n'a pas d'être complexe ni même informatisé. Il comprend également les gens, les formes, les politiques et procédures et les données ».

Le système d'information des ressources humaines est une application destinée à la gestion des ressources humaines afin d'assurer d'une part la gestion des affaires quotidiennes de la fonction des ressources humaines et d'autre part permettre d'assurer une gestion identique entre la société mère et ses filiales.

1.3.2 Apport du système d'information des ressources humaines pour l'entreprise

- **Réduction des délais** : Le système d'information des ressources humaines permet d'accélérer la diffusion des pratiques des ressources humaines

- **Maitrise des coûts** : La réduction des circuits papier utilisés à des tâches données par la mise à disposition de formulaire électronique de demandes de congés ou de CV participe directement à la maîtrise des coûts.

- **Qualité des décisions prises** : Une information de qualité est une information fiable ce qui apporte une aide précieuse aux managers pour planifier leurs décisions.

- **La capacité de mesure** : Le système d'information des ressources humaines pourra fournir de bons indicateurs et même d'évaluer la pertinence des pratiques et d'identifier les différents risques liées à la création de valeur.³⁹

³⁹ Bourdea.W et Broderik. R, technologie de l'information et compétitivité, Pains, 2001-2007

1.3.3 Les éléments structurants du système d'information des ressources humaines

Un système d'information des ressources humaines est un système comportant un ensemble d'éléments permettant d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer un suivi.

1.3.3.1 Les éléments opérationnels du système d'information des ressources humaines :

Sont liés à la gestion de l'activité courante ou opérationnelle des ressources humaines

A. La gestion administrative du personnel :

Cette activité a pour objectif de traiter d'une manière qualitative (Optimale) les informations liées à la gestion de la formation du personnel ainsi que la gestion des dossiers des salariés (Information concernant les coordonnées personnelles et professionnelles du salarié pour la mise à jour).

B. La gestion des temps et des activités :

Constitue l'enregistrement quotidien de la planification du travail et la mesure du temps travaillé par le salarié afin d'obtenir des informations sur l'absentéisme, les heures supplémentaires, congés qui sont devenues calculables facilement avec la solution informatique et qui constitue un tableau de bord d'aide à la décision pour les managers.

C. La gestion de la paie :

La gestion de la paie est liée directement à celle du personnel et du temps, son application doit disposer de données concernant les catégories de salariés qui permettent de déterminer leur statut et leur mode de rémunération exemple : les CDD et CDI, les apprentis, travaillant à temps plein ou partiel ... etc.

1.3.3.2 Les éléments décisionnels du système d'information des ressources humaines :

Le système d'information des ressources humaines rend la prise de décision plus rapide et plus fonctionnelle à l'aide du tableau de bord qui va fournir les indicateurs à la bonne prise de décision :

- **La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) :** Le système d'information des ressources humaines facilite le travail de recherche d'une personne possédant le profil recherché par l'entreprise, ainsi que la définition des caractéristiques d'une offre.

- **La prévision de la masse salariale :** Le système d'information des ressources humaines permet de réaliser des stimulations sur l'évolution de la masse salariale et l'incidence des politiques salariales à différents niveaux

- **Le pilotage et le contrôle de la gestion sociale :** Le système d'information instaurée au sein des entreprises permettent d'élaborer des bilans sociaux sous forme des tableaux croisés et des graphiques qui vont être utiles pour répondre aux enquêtes de certains organismes contrôleurs. Mais aussi elles les considèrent comme indicateurs d'aide pour obtenir en permanence les ressources nécessaires au bon endroit.

1.3.4 Les enjeux du système d'information des ressources humaines

- L'implantation d'un système d'information des ressources humaines permet d'instaurer une communication plus facile plus rapide, moins couteuse et plus ciblée.

- Un système d'information des ressources humaines est élaboré pour accroître la qualité des décisions sociales de l'organisation, en fournissant aux décideurs l'information utile en temps utile, le développement des performances sociales repose sur un système d'information qui donne la visibilité aux pilotes lors de l'exercice de leur choix.

- Le système d'information des ressources humaines est également un moyen d'assurer la mise en œuvre de la politique des ressources humaines en facilitant l'accès à l'information par divers utilisateurs et par les partenaires de la fonction des ressources humaines, ce qui permet une standardisation des objectifs de l'organisation et ceux des ressources humaines.

- Le système d'information des ressources humaines améliore la qualité des décisions des ressources humaines en augmentation qualité d'information disponible grâce aux différentes simulations qu'il rend possible.

- Garant d'une meilleure intégration de la fonction des ressources humaines dans la hiérarchie, le système d'information des ressources humaines permet un échange d'information entre la fonction des ressources humaines et les autres fonctions de l'organisation, ce qui assure une cohérence entre les objectifs de la fonction des ressources humaines et ceux de l'organisation.

- La maîtrise de la gestion des ressources humaines dépend aujourd'hui de la richesse et de la qualité des systèmes d'information des ressources humaines.

Section 2 : l'apport des NTIC pour l'entreprise

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

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

2.1 L'accessibilité à l'information :

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

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

2.2 La décentralisation de l'information :

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

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

2.3 L'émergence du travail collaboratif et la compétence collective :

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

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

2.4 Le nouveau rôle de la hiérarchie :

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

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

2.5 Les opportunités offertes par les NTIC pour la GRH :

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

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

2.5.1. Pour le recrutement (E-Recrutement)

- Le coût et le temps ont réduits.
- L'attraction des candidats : C'est une opération clés dans le processus de recrutement la mise en forme et le placement d'annonce sur Internet est beaucoup avantageux pour cette recherche et moins couteux que dans la plus part des médias. Traditionnels. En effet, l'automatisation de la procédure de recrutement ne coute presque rien ce qui permet de réaliser certaines économie.

- Le recrutement par internet est également avantageux en termes de longueur des annonces sur ces sites. C'est un système flexible pro actif et opérationnel tout le temps (24^h / 24^h) et 7 jour/7.
- L'accélération du processus de recrutement : Les TIC, Internet en tête, permet de diffuser rapidement des offres accessibles en permanence (jour/nuit) et de diminuer les délais de recrutement, avec une réaction quasi et flux tendu.
- Une communication plus détaillée et internationale : L'annonce peut être lue en temps réel de n'importe quel point du globe de l'entreprise peut l'exposer sur son site à l'intérieur, ce qui est impossible dans une présentation presse classique. L'autre avantage de l'outil vient du fait que celle communication n'a pas de fond ; les entreprises peuvent donc envisager l'internationalisation de leur recrutement.

2.5.2. Pour la formation (E-learning)

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

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

- L'E-formation est plus facile et accessible pour le salarié, il peut se former au travail, à la maison, ou de n'importe quel endroit disposant d'un réseau.

- L'E-formation est plus adaptable aux besoins spécifiques de chacun en tenant compte du niveau et du rythme d'apprentissage de l'apprenant grâce à l'interactivité de l'outil informatique.

- Le C-formation permet d'enrichir et d'actualiser les contenus pédagogiques des formations et d'évaluer leur pertinence précisément. On peut résumer son apport comme suit :

a) Pour l'entreprise

C'est l'un des plus gros avantages du e-learning par rapport à la formation

Présentielle .En effet, le e-learning permet à l'entreprise de :

- Réduire les coûts de la formation

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

b) Pour l'apprenant

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

- Elle est plus facilement accessible, l'apprenant pouvant se former au travail, à la maison ou de n'importe quel endroit disposant d'un accès internet ;
- Son administration est plus flexible, le salarié pouvant se former quand il le souhaite sans avoir de contraintes horaires ;
- Elle est plus facilement adaptable aux besoins spécifiques de chacun en tenant compte le niveau et le rythme d'apprentissage de l'apprenant, grâce à l'interactivité de l'outil informatique;
- Le traitement immédiat de données fournies par les apprenants pour leur permettre de réintroduire des résultats dans leur réflexion (feed-back).

c) Pour le formateur

- L'e-learning apporte également des avantages pour le formateur car il permet :
- D'enrichir de façon dynamique le contenu des formations ;
- D'actualiser plus aisément le contenu pédagogique des formations ;
- D'évaluer plus précisément grâce à des tests en continu tout le long de l'apprentissage (évaluation des progrès en fin de module) ;
- Eviter les absences des collaborateurs à leur poste de travail ;

- Le stagiaire est véritablement au cœur du dispositif : il peut choisir son rythme de progression, la fréquence de ses sessions de formation et pilote véritablement sa formation.

2.5.3. Pour la gestion des compétences

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

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

- De faciliter le travail de recherche d'une personne, appartenant au personnel ou présente dans le fichier des candidats, qui posséderait le profil recherché pour pouvoir un poste ;
- De définir les caractéristiques d'une offre, externe ou interne, pour un rappel à candidature sur un poste vacant ;
- De mesurer les écarts entre les compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe ;
- De préparer les entretiens d'évaluations en positionnement ces écarts ;
- De préparer le plan de formation par rapport aux écarts à combler.

Conclusion du chapitre

Dans ce chapitre nous avons essayé de présenter l'intégration des Nouvelles Technologies de l'information et de la communication (NTIC) aux différentes Composantes de la fonction RH, à savoir : L'E-GRH, et l'informatisation de la fonction ressources humaines (SIRH).

Dans la deuxième section, nous avons tenté de présenter les transformations de la fonction ressources humaines engendrées par l'introduction de ces technologies aux différentes composantes de GRH ,la FRH a l'ère des TIC et nous avons vu quel a été l'impact des TIC sur l'entreprise en général mais sur la fonction ressources humaines en particulier.

Partie pratique

Introduction de la partie pratique

Les outils technologiques modifient considérablement le contexte dans lequel les politiques de Gestion des Ressources Humaines prennent place. Les entreprises algériennes sont en effet appelées à faire évoluer leur modes de fonctionnement traditionnels.

L'entreprise ALGERIE TELECOM est l'une de ces entreprises, qui est une entreprise nationale spécialisée dans les télécommunications. Elle détient une place très importante sur l'échelle nationale.

L'objectif de cette partie est double, d'une manière particulière c'est d'essayer d'apprécier l'impact des TIC sur la Fonction RH. Et d'une manière générale, c'est d'essayer de mettre l'accent sur l'efficacité d'un SIRH fondé sur les TIC qui peut rendre la Fonction RH plus performante.

Dans ce cadre, nous avons structuré cette partie de notre travail de recherche en deux Sections. La première est consacrée à la présentation de l'entreprise choisie et la méthodologie de la recherche. Dans la deuxième, nous présenterons nos résultats sur le niveau d'intégration des NTIC dans l'entreprise et l'interprétation des résultats sur l'impact des NTIC sur la Fonction RH au sein de l'entreprise ALGERIE TELECOM.

Chapitre III :

**Présentation de l'organisme d'accueil,
méthodologie de recherche et
interprétation des résultats de l'enquête**

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil et méthodologie de recherche

1-1- Présentation de l'organisme d'accueil

1-1-1 Introduction :

Algérie Télécom, est une société par actions à capitaux publics opérant sur le marché des réseaux et services de communications électronique.

Algérie Télécom est leader sur le marché Algérien des télécommunications qui connaît une forte croissance. Offrant une gamme complète de services de voix et de données aux clients résidentiels et professionnels. Cette position s'est construite par une politique d'innovation forte adaptée aux attentes des clients et orientée vers les nouveaux usages.

1-1-2-Historique :

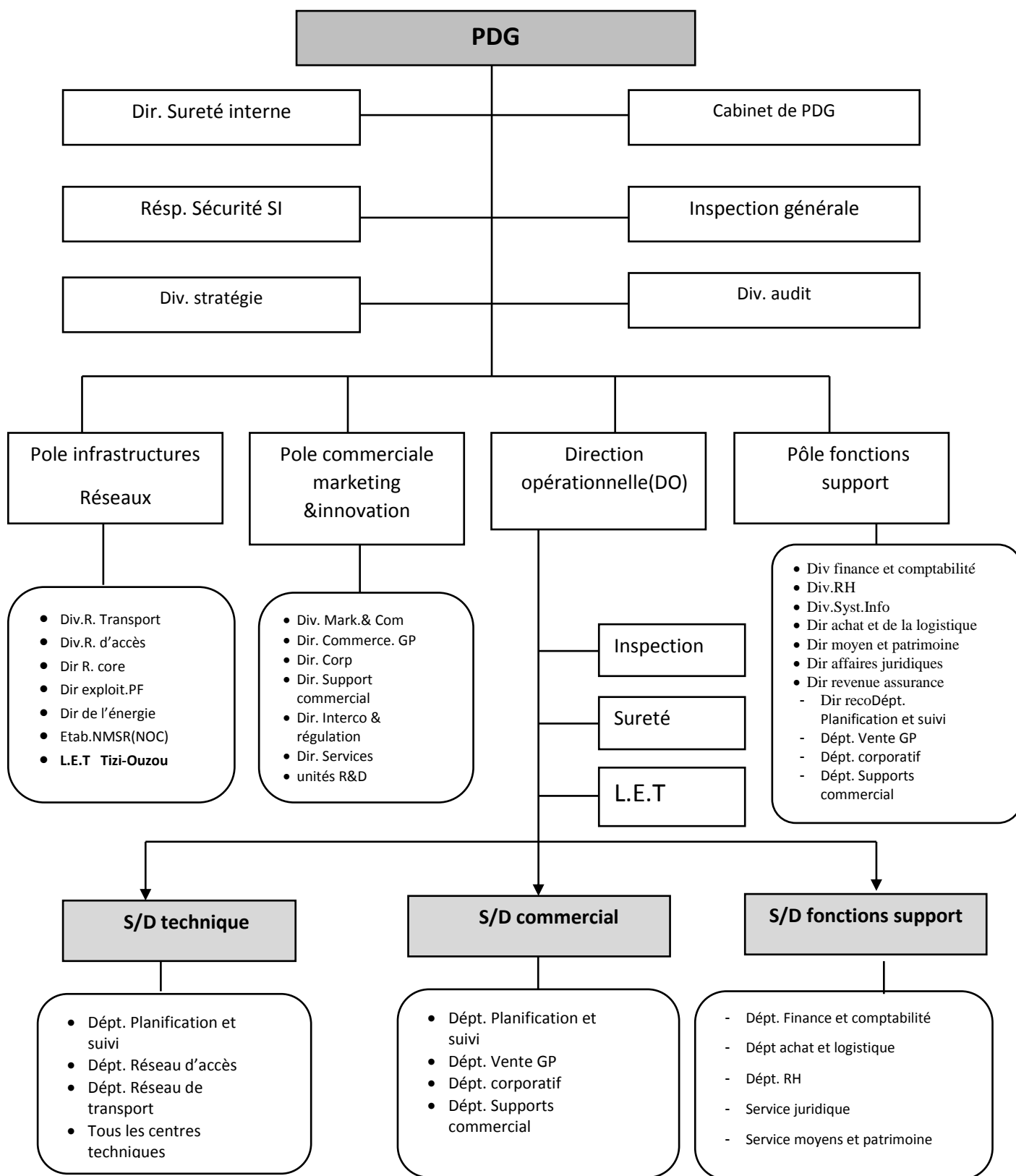
La naissance d'Algérie Télécom a été consacrée par la loi 2000/03 du 5 Août 2000, relative à la restructuration du secteur des postes et Télécommunications, qui sépare notamment les activités postales de celles des Télécommunications.

Algérie Télécom est donc régie par cette loi qui lui confère le statut d'une entreprise publique économique sous la forme juridique d'une société par actions SPA. Entrée officiellement activité à partir du 1^{er} Janvier 2003, elle s'engage dans le monde des Technologies de l'Information et de la Communication avec trois objectifs :

- Etre facteur majeur dans le développement de l'usage des TIC en Algérie
- Qualité de service
- La satisfaction de ses clients
- L'efficacité
- La rentabilité

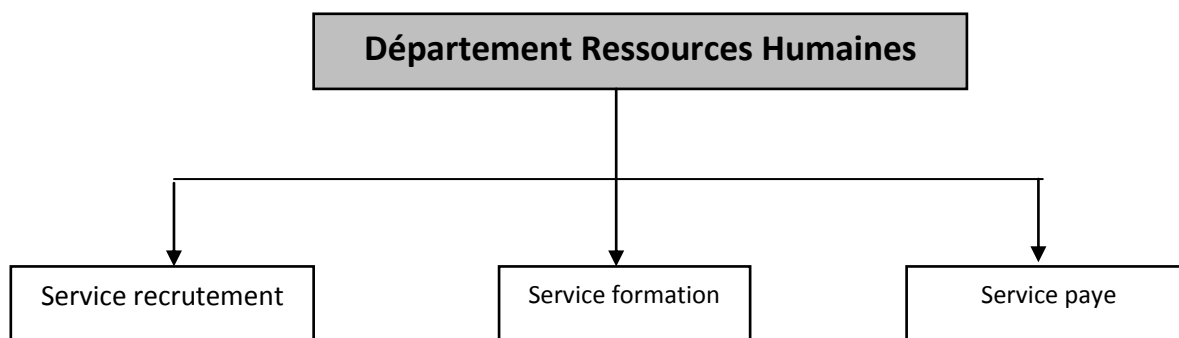
Son ambition est d'avoir un niveau élevé de performance technique, économique, et sociale pour se maintenir durablement leader dans son domaine, dans un environnement devenu concurrentiel. Son souci consiste, aussi à préserver et développer sa dimension internationale et participer à la promotion de la société de l'information en Algérie et à la construction d'une économie basée sur le savoir.

Figure n° 1 : Organigramme de l'entreprise



Source : document interne de l'entreprise

Organigramme du département Ressources humaines



Source : document interne de l'entreprise

1-1-3-Activités d'Algérie Télécom :

L'activité majeure d'Algérie Télécom consiste à :

- Fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages écrits, de données numériques, d'informations audiovisuelles ;
- Développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunication ;

Un plan de développement ambitieux s'articulant autour de :

- La modernisation et le développement du réseau d'accès par le biais de l'introduction d'équipements du réseau nouvelle génération (MSAN) ;
- Le développement et la sécurisation des liens de transmission, notamment par l'augmentation de la capacité internationale ;
- Le développement et la mise sur le marché de nouveaux services (FTTX, Prepaid, Wifi, Next Génération Network (NGN) (FTTX) (Fibre To The X) (variable), qui est une nouvelle architecture du réseau de communication. Il est justifié par l'offre de l'Internet Télévision qui va contribuer massivement au développement et à la stimulation du haut débit en Algérie du fait de leur importance primordiale pour le développement économique, social et culturel.
- L'amélioration sans cesse croissante de la relation clients.

1-1-4-Organisation d'Algérie Télécom :

ALGERIE TELECOM est organisée en Divisions, Directions Centrales, et Régionales, à cette structure s'ajoutent trois filiales :

- Mobile (Mobilis)
- Internet (Djaweb)
- Télécommunications Spatiales (RevSat)

ALGERIE TELECOM s'implique dans le développement socio-économique du pays à travers la fourniture des services de télécommunications.

En outre, ALGERIE TELECOM met en œuvre des moyens importants pour rattacher les localités isolées et les établissements scolaires.

Le Marketing est la fonction commerciale pour réhabiliter l'image de manque d'ALGERIETELECOM et fidéliser sa clientèle, notamment par la mise en place du système informatique « GAIA » qui permet :

- 1- Le client aura un guichet unique au service de l'ACTEL, qui saisit la demande du client, ses coordonnées, l'adresse, etc... ;
- 2- La suppression de l'échange de papier entre les services techniques du CECLI et l'Actel « gestion zéro papier » ;
- 3- Permettre aux clients de consulter leurs factures à travers l'Internet.

1-1-5 Mission et objectifs d'Algérie Télécom :

1-1-5-1 Missions :

L'activité majeure d'Algérie Télécom est de :

- Fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages écrits, de données numériques, d'informations audiovisuelles.
- Développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunications.
- Etablir et générales interconnexion avec tous les opérateurs réseaux.

1-5-Les objectifs d'Algérie Télécom :

Algérie Télécom s'est engagé dans le monde des technologies de l'information et de la communication avec les objectifs suivants :

- Accroître la qualité de services offerts et la gamme de prestations rendues et rendre plus compétitifs les services de télécommunications.

- Développer un réseau national de télécommunication fiable et connecté aux autoroutes de l'Information.
- Fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages écrits, de données numériques, d'informations audiovisuelles.
- Développer, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.
- Accroître l'offre de services téléphoniques et faciliter l'accès aux services de télécommunications au plus grand nombre d'utilisateurs, en particulier en zones rurales.
- Accroître la qualité de services offerts et la gamme de prestations rendues et rendre plus compétitifs les services de télécommunications.
- Développer un réseau national de télécommunication fiable et connecté aux autoroutes de l'information.

1-1-5-2 Objectifs :

Algérie télécom est engagée dans le monde des technologies de l'information et de la communication et avec les objectifs suivants :

- Accroître l'offre de services téléphonique et faciliter l'accès aux services de télécommunication au plus grand nombre d'utilisateurs, en particulier en zones rurales.
- Accroître la qualité de services offerts et la gamme de présentations rendues et rendre plus compétitifs les services de télécommunications.
- Développer un réseau national de télécommunication fiable et connecter aux autoroutes de l'information.

1-2-Méthodologie de recherche

En ce qui concerne la méthode utilisée pour la réalisation de ce travail de recherche. J'ai choisi d'opter d'une part, à l'observation participante (directe) consolidée d'un 1^{er} questionnaire pour permettre d'obtenir des données statistiques concernant la disponibilité des technologies d'information et de la communication (TIC) et assurer leurs utilisation dans l'entreprise AlgérieTélécom. D'autre part, à un entretien direct effectué avec le responsable de RH.

Les deux questionnaires constituent mes principaux outils pour décrire le phénomène des TIC. A l'intérieur de ces deux outils, j'ai intégré un nombre important de

questions fermées, semi fermées, à choix multiple qui permettront aux répondants de s'exprimer plus librement et apporter ainsi quelque éléments qualitatifs.

1-1-2- les objectifs de l'enquête à Algérie Télécom

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

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

1-1-3- Population et échantillonnage

La population mère comprend l'ensemble des employés d Algérie Télécom, la population visée, concernée par mon étude est composée de deux échantillons. Pour pouvoir obtenir des résultats pertinents de cette population, il faut que l'échantillon étudié soit représentatif de la population visée. Pour mener à bien mon étude, j'ai utilisé deux échantillons dans ma recherche empirique .le premier comprend soixante cinq (**65**) employés appartenant à tous les départements cinq (**05**) dans chaque département. le deuxième est composé de onze(**11**) sur quatorze (**14**) employés de la fonction ressources humaines.

1-1-4 L'observation directe

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

- L'utilisation de l'Internet ;
- L'utilisation du portail RH (Intranet) ;
- L'utilisation de l'extranet ;
- L'utilisation de site web Algérie Télécom,;
- L'utilisation de la messagerie électronique d'Algérie Télécom,;

- L'existence d'un système d'information « SI » dans chaque sous-direction ;
- L'existence d'un ERP module RH « RESHUM » ;
- L'existence d'une salle de Fax.

1-1-5 Le questionnaire

le premier questionnaire (voir les l'annexe 01) que j'ai élaboré ont été adressé aux différents départements de l'entrepris Algérie Télécom,. Il vise essentiellement à recueillir des informations auprès du personnel d'Algérie Télécom sur l'utilisation des NTIC dans leurs fonctions.

Ce questionnaire constitue le second mode de collecte d'informations. Il est composé de différentes questions, à savoir : questions fermées uniques, celles fermées multiples et celles de développement. J'ai laissé la possibilité aux répondants de faire un commentaire, en vue d'enrichir l'interprétation des résultats. Le questionnaire est structuré comme suit :

a) Le préambule

Dans le préambule, j'ai présenté en ma qualité d'étudiante de l'Université de Mouloud MAMMARI de Tizi-Ouzou et j'ai annoncé qu'il s'agit d'un mémoire de master de fin de cycle en Science de Gestion, option :Gestion des Ressources Humaine, J'ai annoncé le thème de mémoire : «Apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour la gestion des ressources humaines ». J'ai expliqué que les réponses ne seront exploitées que dans le cadre de ma recherche.

b) Le corps

Le questionnaire a été élaboré en fonction des données théoriques déjà présentées au cours de La partie théorique.

Le corps de ce questionnaire se décompose en trois (03) axes, portant chacun sur un thème différent et qui regroupe un certain nombre de questions.

Le deuxième questionnaireconstitue le troisième mode de collecte de l'information. Ce type vise essentiellement à recueillir des informations auprès du personnel RH sur les technologies intégrées dans la Fonction RH, spécifiquement le SIRH. Ceci devra également nous permettre de connaître l'apport réel des TIC sur la Fonction RH.

Le corps de ce questionnaire se décompose en cinq (05) axes (voir annexe n° 02):

- Le 1er axe : Relatif à l'identification de l'enquêté ;
- Le 2ème axe : Relatif à l'état des lieux de l'usage des TIC dans le département RH ;

- Le 3ème axe : Relatif a l'impact des TIC sur la Fonction RH ;
- Le 4ème axe : Relatif à l'état des lieux des TIC dans le département RH ;

1-1-6 L'entretien

L'entretien consiste en une séance de questionnement, constitue le quatrième mode de collecte de l'information dans ce mémoire. Cette enquête de terrain vise essentiellement à recueillir des informations auprès de Responsable RH sur la mise en place, la composition et les caractéristiques du système d'information ressources humaines (SIRH).

J'ai utilisé plus particulièrement l'entretien semi-directif ou semi-dirigé. Il permettra à la personne de s'exprimer librement, mais sur des questions précises.

Ce guide d'entretien est composé d'une liste de 16 questions ouvertes qui sont déterminées en fonction des objectifs et des caractéristiques de l'enquête. Ces questions sont liées aux deux axes suivants (voir annexe n°3) :

- Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ;
- Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) dans la Fonction RH.

La méthodologie de l'enquête de terrain étant achevée, nous allons maintenant aborder le dernier chapitre de ce mémoire de recherche consacrée à l'analyse des données recueillies sur le terrain.

Section 2 : Interprétation des résultats de l'enquête

Une fois que j'ai présenté un aperçu global de l'entreprise Algérie Télécom ainsi que la méthodologie de recherche suivie le long de mon travail empirique, je vais présenter dans la présente section les résultats obtenus qui nous permettront par la suite de confirmer ou de rejeter les hypothèses émises.

Dans un premier temps, je vais consacrer la première sous-section à la présentation des différentes technologies de l'information et de la communication (NTIC) disponibles et utilisées au sein de l'entreprise ALGERIETELECOM, ensuite, interpréter dans la deuxième sous-section l'entretien déroulé au sein de l'entreprise et les questionnaires afin de pouvoir répondre à une partie de ma problématique qui porte sur l'intégration des TIC et son apport sur la Fonction RH.

2-1- Identification des NTIC à ALGERIE TELECOM

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

2-1-1- Les réseaux et les technologies de la communication

2-1-1-1 Réseaux

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

A) Réseau Internet

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

C'est le réseau local LAN, réseau étendu WAN et réseau TCP/IP qui sont installés et l'accès à ces derniers est par ligne ADSL. Les postes branchés sur Internet utilisent le réseau rapide : Modems-câbles et lignes téléphoniques normales, vitesse de transmission allant de jusqu'à 2 Mbits

Donc, l'accès à l'Internet est libre pour toute personne pouvant y accéder. L'accès à l'Internet sans fil (Wifi) est soumis à l'utilisation de mots de passe, la personne doit

démontrer la valeur ajoutée liée à l'utilisation de ce réseau pour obtenir la connexion sans fil.

B) Réseau Intranet

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

L'Intranet est un réseau informatique local centralisé au niveau de la Direction Générale (DG) d'Alger, il a été adopté en 2012 et qui utilise les mêmes technologies de communication qu'Internet. Il relie tous les poste de travail d'Algérie Télécom sont dotés de l'intranet.

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

Les avantages de l'Intranet

- Facilité d'accès à l'information ;
- Diffusion rapide de l'information ;
- Disponibilité des données
- Facilite les transactions.

C) Réseau Extranet

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

2-1-1-2-Présentation des technologies de la communication

A) Le Téléphone

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

Algérie Télécom s'est dotée de cette application dont les principales fonctions sont :

- Relier la ligne interne de l'entreprise avec la ligne publique externe.
- Permettre des appels entre postes internes sans passer par le réseau public.
- Programmer des droits d'accès au réseau public pour chaque poste interne.

- proposer un ensemble de services téléphoniques (conférences, transferts d'appel, renvois, messagerie, appel par nom, etc.).

Algérie Télécom mis en œuvre les outils suivants :

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

Les avantages de la Téléphonie

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

B) La messagerie électronique

La messagerie électronique est aujourd'hui l'une des applications les plus populaires du réseau dans les entreprises, C'est le cas notamment de l'entreprise AlgérieTélécom . Cette application permet à deux internautes de communiquer à travers l'envoi et la réception de messages écrits identifiés par une adresse (email). Cette application a été mise en œuvre en 2006 via le réseau interne de l'entreprise et en 2010 via le réseau internet. Elle est considérée comme le seul moyen de transfert et de partage entre l'ensemble des employés et il est strictement interdit d'utiliser d'autres moyens extérieurs ou le réseau extérieur tel que Yahoo, Gmail, Hotmail, etc.

Les bienfaits de la messagerie électronique

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

C) La vidéoconférence

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

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

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

D) Affichage dynamique

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

Les avantages de l'affichage dynamique

- Informer tous vos collaborateurs en plaçant des écrans à plusieurs endroits stratégiques de l'entreprise : salle de pause, restaurant, hall d'accueil...
- Transmettre des messages clés sur votre entreprise auprès de vos visiteurs.
- Dynamiser votre communication et votre image de marque grâce à la diffusion de

contenus animés sur écran (vidéo institutionnelle, photos d'événement interne, météo...).

- Améliorez l'engagement ainsi que le moral des collaborateurs et augmentez leur participation aux initiatives d'entreprise
- Réduisez les accidents de travail et améliorez la préparation pour faire face aux situations d'urgence.

2-1-2 Fonctionnement du SIRH au sein d'Algerie Télécom

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

Ce SIRH est développé à partir du « RESHUM », il est possible de distinguer quatre sous systèmes :

A) Le noyau

Ce sont les applications qui concernent différents types de modules (paye, gestion administrative du personnel, formation, gestion de carrière, recrutement, etc.) développées à partir de « RESHUM ». Ces applications sont utilisées pour : collecter, traiter, restituer et diffuser les informations nécessaires pour un bon fonctionnement du système d'information RH.

B) Le sous système de mise à disposition de l'information (BROWSER)

Ceci permet d'extraire des informations en vue de les mettre à disposition aux différents utilisateurs. Il sert aussi à alimenter des nouvelles applications créées. Cette opération est assurée par le centre d'informatique.

C) Le sous-système décisionnel (Pilotage de RH)

Ça concerne principalement des informations stratégiques issues de tous les modules RH à travers d'un navigateur (sous forme des requêtes), permet de mettre à la disposition des dirigeants un certain nombre d'informations jugées nécessaires à la prise de décision et en contribuant au pilotage des RH (statistiques sur le recrutement, sur la formation, sur la masse salariale, sur les accidents du travail, etc.).

D) Le sous-système regroupant différentes applications liées à la Gestion des RH

Il représente toutes les applications liées à chaque module, qui permet d'obtenir des informations actualisées au moment opportun.

Ces applications sont pour la plupart alimentées via le noyau RESHUM qui constitue le socle du système d'information RH, les autres étant isolées.

- Dynamiser votre communication et votre image de marque grâce à la diffusion de contenus animés sur écran (vidéo institutionnelle, photos d'événement interne, météo...).
- Améliorez l'engagement ainsi que le moral des collaborateurs et augmentez leur participation aux initiatives d'entreprise
- Réduisez les accidents de travail et améliorez la préparation pour faire face aux différents risques professionnels

2-2- Présentation des résultats sur la disponibilité et utilisation des TIC au sein d'Algérie Télécom

2-2-1 Présentation des résultats à l'aide de l'observation participante

A l'aide de l'observation directe (données disponible sur le site d'Algérie Télécom la, J'ai pu dégager les constatations suivantes :

- L'entreprise dispose d'un nombre suffisant en termes d'équipements en informatiques, comme c'est le cas pour les ordinateurs, les imprimantes, les scanners et les serveurs. A Algérie Télécom il existe environ ... ordinateurs
- Algérie Télécom possède des outils informatiques développés en interne dédiés à la Gestion des RH (Système réseaux, systèmes d'exploitation, base de données, ERP, applications, etc.) mais aussi pour gérer ses activités liées aux différentes fonctions, à savoir : la comptabilité, la finance, les ressources humaines, etc

2-2-2- Présentation des résultats issus du 1^{er} questionnaire

Tableau n° 1: Répartition de l'effectifs enquêtés

Variables \ CSP		Cadres Supérieurs	Cadres Moyens	Agents de Maitrises	Agents d'Exécutions	Fréquence	
						En chiffre	En %
25 =<	Masculin	-	-	-	-	-	
	Féminin	-	-	-	1	1	
	Total	-	-	-	1	1	
26 à 30	Masculin	-	1	-	1	2	
	Féminin	-	-	1	1	2	
	Total	-	1	1	2	4	
31 à 35	Masculin	-	-	-	-	-	
	Féminin	-	7	3	-	10	
	Total	-	7	3	-	10	
36 à 40	Masculin	-	10	3	-	13	
	Féminin	-	6	-	-	6	
	Total	-	16	3	-	19	
41 à 45	Masculin	-	12	-	-	12	
	Féminin	-	4	1	-	5	
	Total	-	16	1	-	17	
45 à 50	Masculin	-	3	-	-	3	
	Féminin	-	4	1	-	5	
	Total	-	7	1	-	8	
	Masculin	1	-	1	-	2	
	Féminin	-	-	-	-	-	
	Total	1	-	1	-	2	
	Masculin	1	26	4	1	34	
	Féminin	-	21	6	2	27	
	Total	1	47	10	3	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

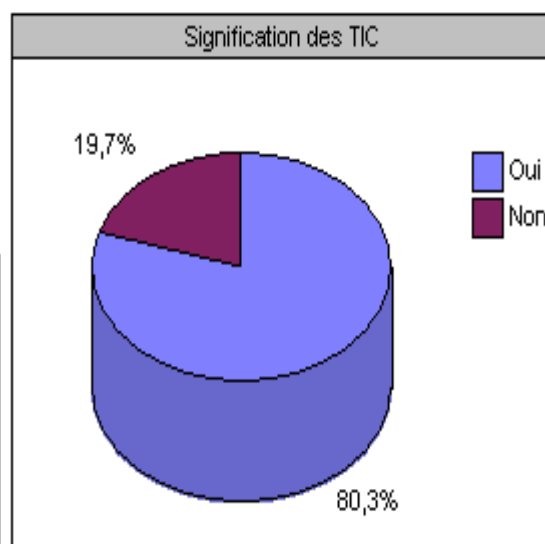
2-2-2-1- Usage des TIC dans l'entreprise

Question N°7 : Connaissez-vous la signification des TIC ?

Tableau n° 2: Signification des TIC

Signification des TIC	Nb. cit.	Fréq.
Oui	49	80,3%
Non	12	19,7%
TOTAL OBS.	61	100%

Figure n° 2: Signification des TIC



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

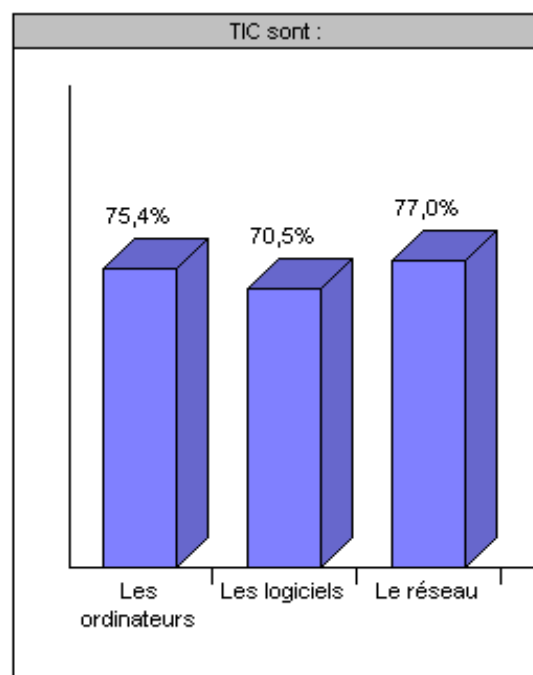
Les résultats montrent que **49** personnes, soit un taux de **80,3%** ont répondu qu'ils connaissent la signification des TIC. En revanche, **12** personnes, soit un taux de **19,7%** ont répondu le contraire, qu'ils ne la connaissent pas.

Question N°8 : Selon vous, les TIC sont :

Figure n° 3: Connaissance des TIC par nos enquêtés

Tableau n° 3: Connaissance des TIC par nos enquêtés

TIC sont :	Nb. cit.	Fréq.
Les ordinateurs	46	75,4%
Les logiciels	43	70,5%
Le réseau	47	77,0%
TOTAL OBS.	61	



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observation du fait de réponses multiples (3 au maximum).

De ce tableau, nous remarquons que les avis des répondants sont partagés, ce sont les **77,0%** qui ont répondu les TIC sont le réseau. Suivi de **75,4%** considèrent les TIC sont : les ordinateurs et **70,5%** pour les TIC sont : les logiciels.

Question N°9: Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de l'information et de communication (TIC) ?

Figure n° 4 : Utilisation des TIC dans l'entreprise

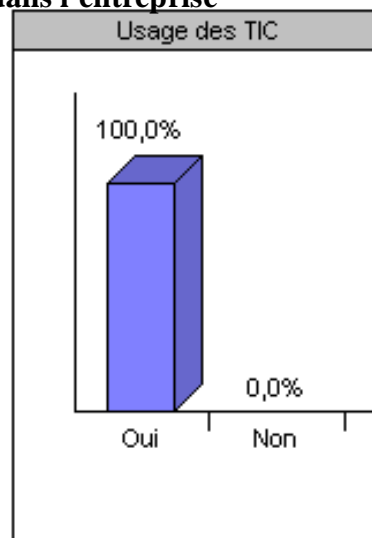


Tableau n° 4: Utilisation des TIC dans l'entreprise

Usage des TIC	Nb. cit.	Fréq.
Oui	61	100%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, il ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu que leur entreprise utilise les technologies de l'information et de communication (TIC).

Question N°10: Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ?

Figure n° 5: Les TIC dans l'activité professionnelle

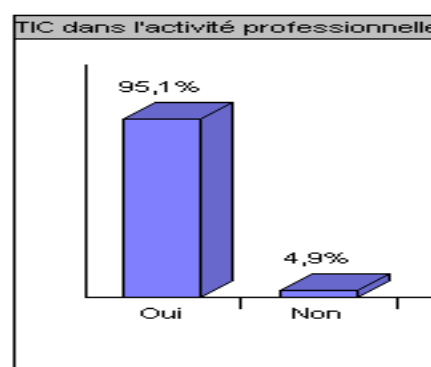


Tableau n° 5: Les TIC dans l'activité Professionnelle

TIC dans l'activité professionnelle	Nb. cit.	Fréq.
Oui	58	95,1%
Non	3	4,9%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Selon les résultats on aperçoit que plus **95%** des enquêtés utilisent les TIC dans leurs activités professionnelles. Alors qu'il y a que **3** personnes qu'ils ne l'utilisent pas, soit un taux de **4,9%**.

Ces résultats nous permettent de constater que le taux d'intégration des TIC ainsi l'utilisation de celles-ci dans l'entreprise est très élevé.

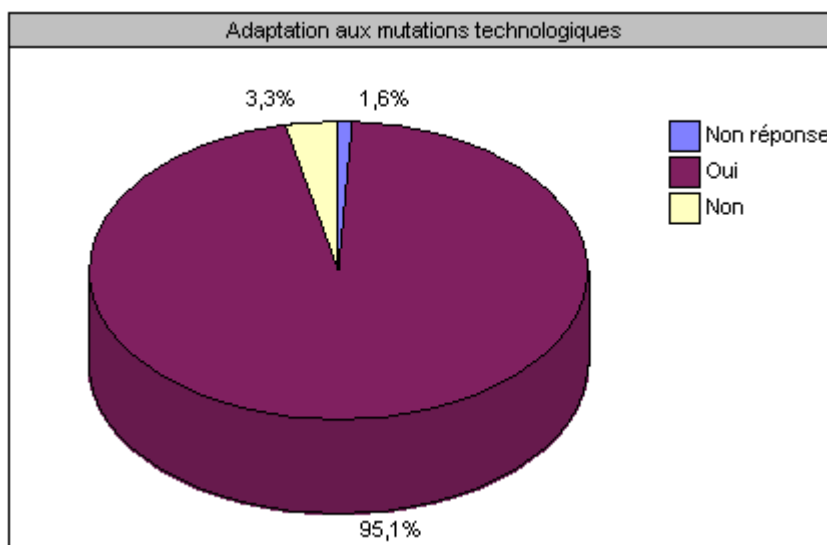
Question N°11 : Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

Tableau n° 6: Adaptation aux mutations technologiques

Adaptation aux mutations technologiques	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,6%
Oui	58	95,1%
Non	2	3,3%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 6: Adaptation aux mutations technologiques



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats montrent que **58** personnes, soit un taux de **95,1%** ont répondu qu'ils se sont adaptés aux mutations technologiques de l'entreprise. En revanche, **2** personnes, soit un taux de **3,3%** ont répondu le contraire, qu'ils ont des difficultés pour s'y adapter. Et une personne, soit un taux de **1,6%** n'a pas répondu à la question.

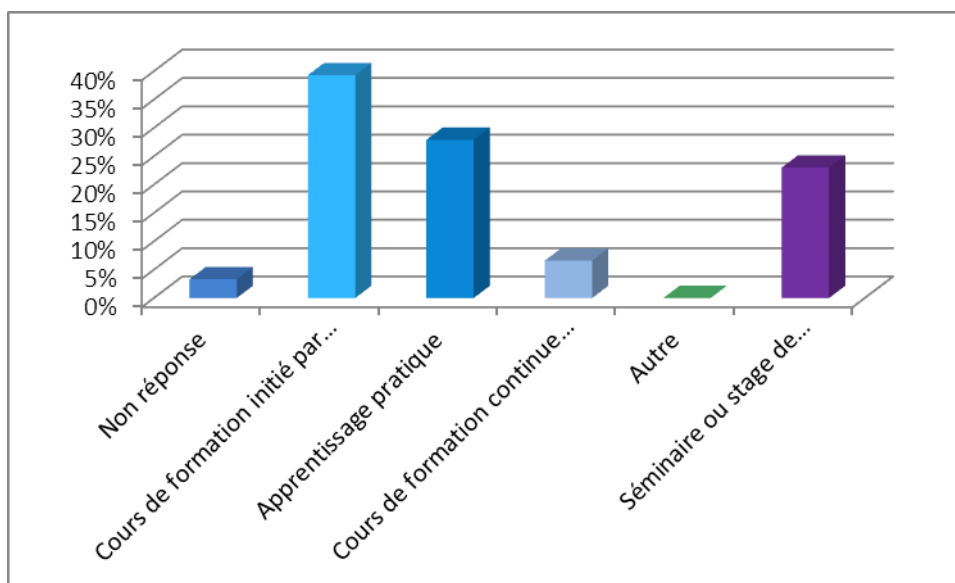
- Si oui, qu'avez-vous fait?

Tableau n° 7 : Moyens d'adaptations aux mutations technologiques

Procédés d'adaptation	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	3,3%
Cours de formation initié par votre entreprise	24	39,3%
Apprentissage par la pratique	17	27,9%
Cours de formation continu dans un centre	4	6,6%
Autre	0	0,0%
Séminaire ou stage de perfectionnement	14	23,0%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 7: Moyens d'adaptations aux mutations technologiques



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

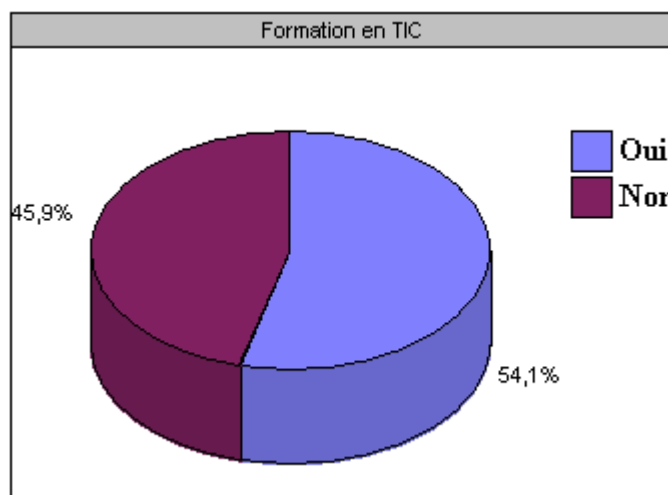
Parmi les répondants qui se sont adaptés aux mutations technologiques, nous avons **39,3%** des répondants qui se sont adaptés grâce aux cours de formation initié par la l'entreprise. **23,0%** qui se sont adaptés grâce aux séminaires ou stage de perfectionnement, **27,9%** qui se sont adaptés par l'apprentissage de la pratique et il n'y que **6,6%** des répondants qui se sont adaptés grâce aux cours de formation continu dans un centre.

Question N°12: Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

Figure n° 8: Formation en TIC

Tableau n° 8 : Formation en TIC

Formation en TIC	Nb. cit.	Fréq.
Oui	33	54,1%
Non	28	45,9%
TOTAL OBS.	61	100%



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, ce sont **54,1%** qui ont répondu oui à la question 12. Ils affirment qu'ils ont bénéficié au moins d'une formation en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC). **45,9%** des répondants n'en ont pas bénéficié.

Remarque :

La question est à réponse unique sur une échelle.

Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (Faible) à 5 (Excellente) Les calculs sont effectués sans tenir compte des non réponses.

Parmi les répondants qui ont bénéficié au moins d'une action de formation, nous avons **41,0%** des répondants qui l'ont évaluée comme Bonne. **9,8%** qui l'ont évaluée moyenne.

2-2-2-2- Etats d'équipements des TIC dans l'entreprise

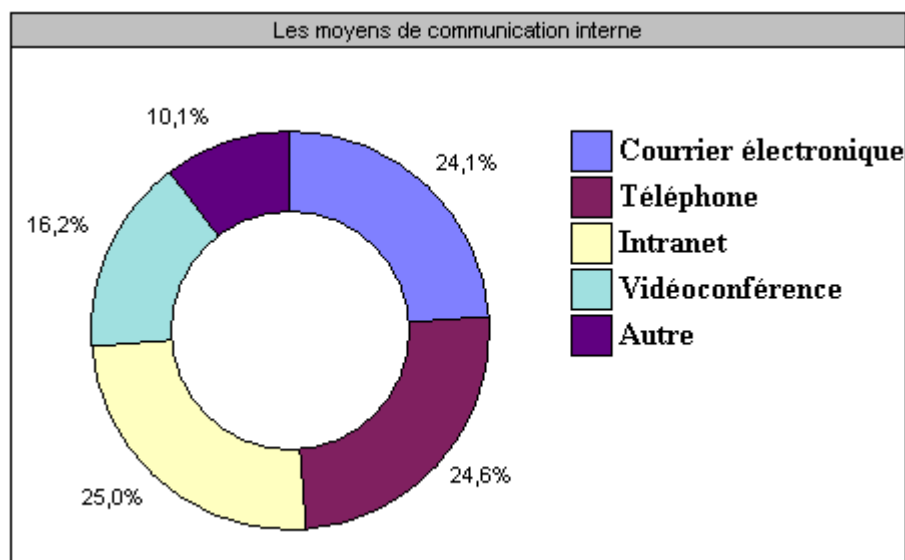
Question N°13 : Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ?

Tableau n° 9: Les moyens de communication interne

Les moyens de communication interne	Nb. cit.	Fréq.
Courrier électronique	55	90,2%
Téléphone	56	91,8%
Intranet	57	93,4%
Vidéoconférence	37	60,7%
Autre	23	37,7%
TOTAL OBS.	61	

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 9 : Les moyens de communication interne



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Nous remarquons à partir ces résultats que le moyen de communication le plus utilisé est l'Intranet (Classe 1) ; puis le téléphone (classe 2) ; le courrier électronique en troisième position (classe 3) et en dernier la vidéoconférence.

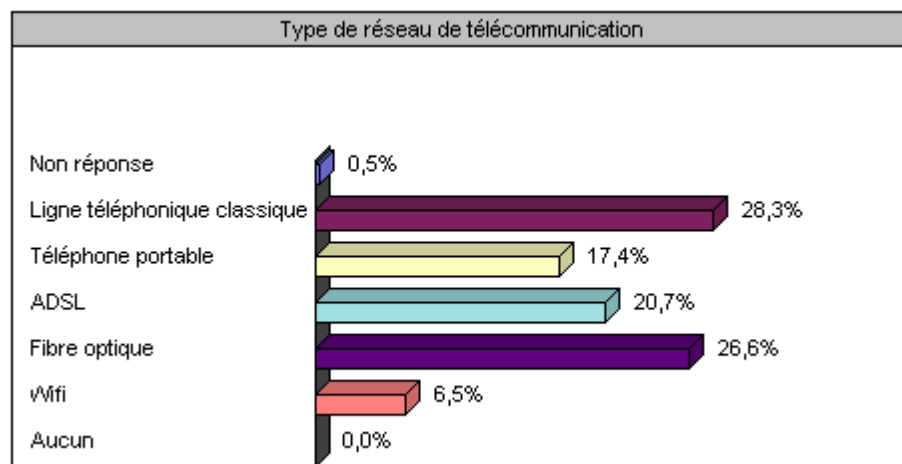
Question N°14 : De quel type de réseau de télécommunication dispose l'entreprise ?

Tableau n° 10: Type de réseau de télécommunication

Type de réseau de télécommunication	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,6%
Ligne téléphonique classique	52	85,2%
Téléphone portable	32	52,5%
ADSL	38	62,3%
Fibre optique	49	80,3%
Wifi	12	19,7%
Aucun	0	0,0%
TOTAL OBS.	61	

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 10: Type de réseau de télécommunication



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

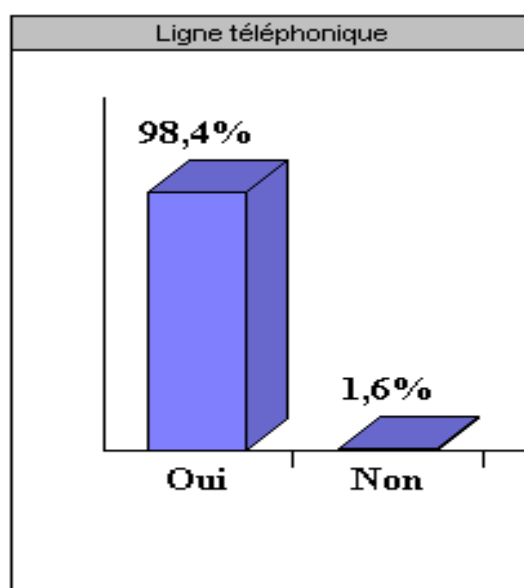
D'après ces résultats, nous constatons que la ligne téléphonique et fibre optique sont utilisés respectivement par **85,2%** et **80,3%** des enquêtés. **62,3 %** d'entre eux déclarent utiliser l'ADSL ; **52,5%** le téléphone portable, contre seulement **19,7%** qui utilisent le wifi.

Question N°15 : Disposez-vous d'une ligne téléphonique ?

Figure n° 11: Ligne téléphonique

Tableau n° 11 : Ligne téléphonique

Ligne téléphonique	Nb. cit.	Fréq.
Oui	60	98,4%
Non	1	1,6%
TOTAL OBS.	61	100%



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, on remarque qu'il y a seulement une personne parmi les 61 répondants, qui ne dispose pas d'une ligne téléphonique, soit un taux de 1,6%, et le reste des répondants, soit un taux de 98,4%, disposent de cet moyen dans leur milieu de travail.

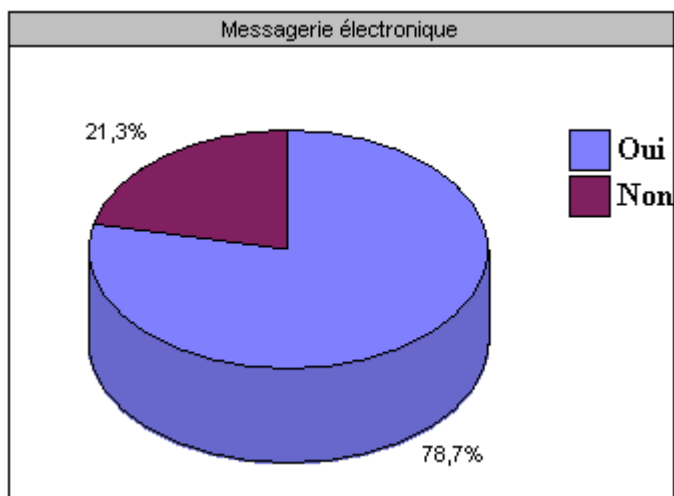
Question N°16 : Avez-vous une messagerie électronique ?

Tableau n° 12: Messagerie électronique

Messagerie électronique	Nb. cit.	Fréq.
Oui	48	78,7%
Non	13	21,3%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 12: Messagerie électronique



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

A travers ces résultats on constate que **48** personnes ont répondu qu'ils disposent d'une messagerie électronique, soit **78,7%**. Alors qu'il y a que **13** personnes qu'ils ne la disposent pas, soit **21,3%**. Celle-ci n'est pas généralisée à l'ensemble du personnel au sein d'Algérie Télécom, cet outil n'est pas mis à disposition aux personnes qui appartiennent aux catégories Agent de maîtrise et Agent d'exécution.

Question N°17, 18 et 19 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web, réseau Internet et réseau Intranet ?

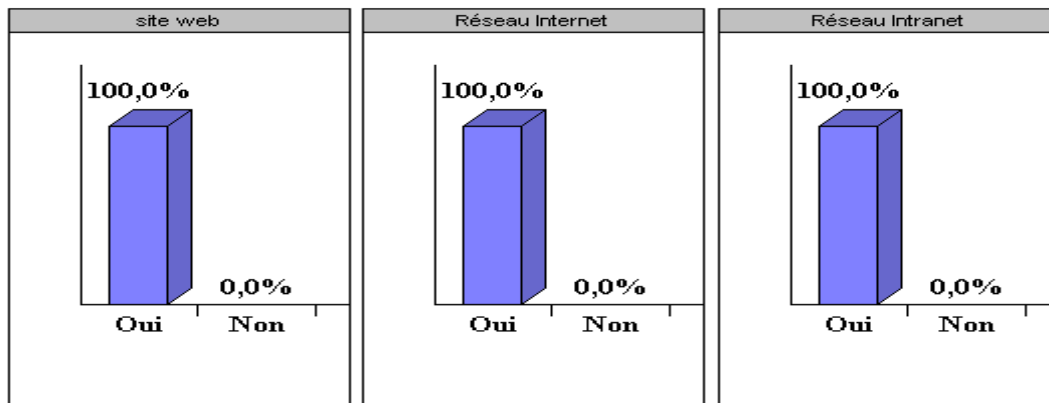
Tableau n° 13 : Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise

site web	Nb. cit.	Fréq.	Réseau Internet	Nb. cit.	Fréq.
Oui	61	100%	Oui	61	100%
Non	0	0,0%	Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	61	100%	TOTAL OBS.	61	100%

Réseau Intranet	Nb. cit.	Fréq.
Oui	61	100%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 13: Site web, Internet et Intranet dans l'entreprise



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Tous les répondants ont répondu que leur entreprise dispose d'un site web, réseau Internet et réseau Intranet.

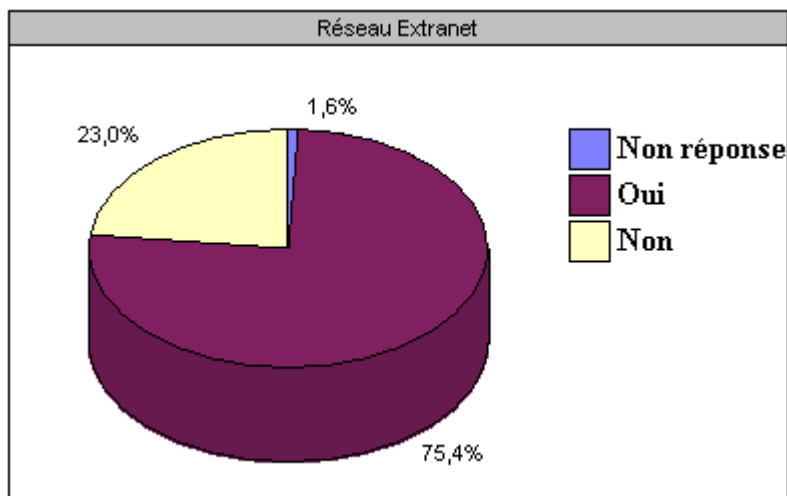
Question N°20 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (réseau externe) ?

Tableau n° 14: Réseau Extranet dan l'entreprise

Réseau Extranet	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,6%
Oui	46	75,4%
Non	14	23,0%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 14: Réseau Extranet dans l'entreprise



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

75,4% des répondants affirment disposer d'un réseau Extranet, contre, seulement 23,0% des répondants affirment qu'ils ne disposent pas ce réseau. D'après notre constate, ce réseau existe mais il n'est pas généralisé à l'ensemble des postes du travail.

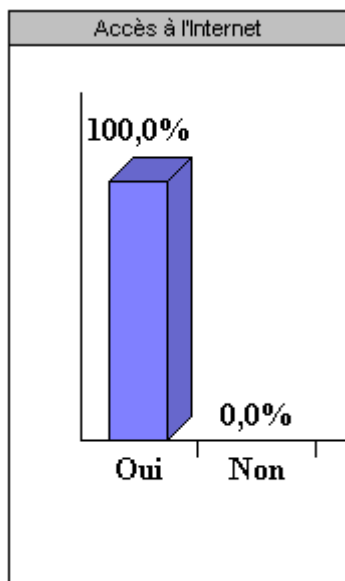
Question N°21: Avez-vous un accès Internet dans votre milieu de travail ?

Tableau n° 15: Accès à l'Internet

Accès à l'Internet	Nb. cit.	Fréq.
Oui	61	100%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 15: Accès à l'Internet



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, il ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu que ont accès à l'Internet dans leur milieu de travail

Question N°22: Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ?

Figure n° 16: Accès à l'Intranet

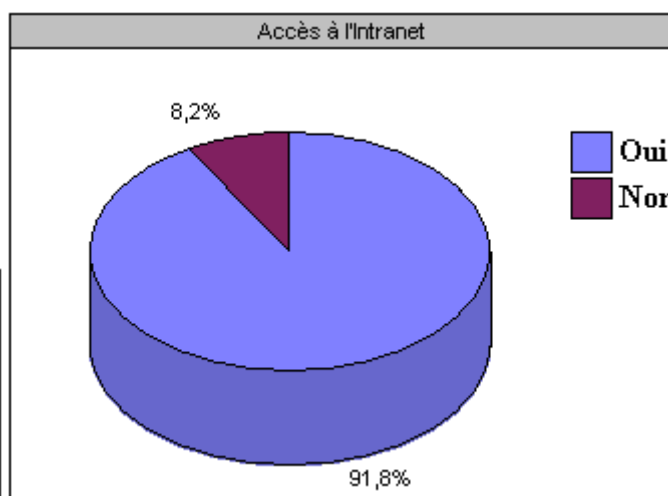


Tableau n° 16: Accès à l'Intranet

Accès à l'Intranet	Nb. cit.	Fréq.
Oui	56	91,8%
Non	5	8,2%
TOTAL OBS.	61	100%

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats montre que seulement 5 personnes, soit 8,2% des répondants n'y ont pas un accès à l'Intranet. 91,8% des répondants affirment qui ont un accès.

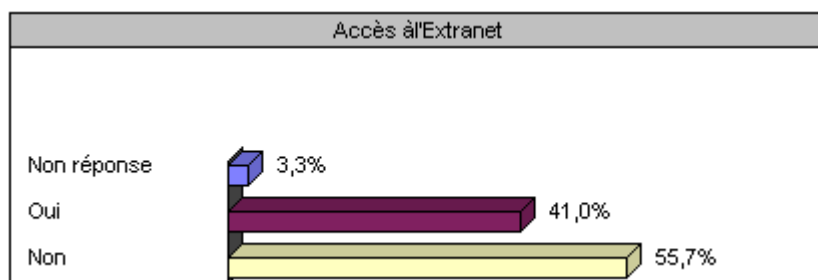
Question N°23 : Avez-vous un accès Extranet dans votre milieu de travail ?

Tableau n° 17: Accès à l'Extranet

Accès à l'Extranet	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	3,3%
Oui	25	41,0%
Non	34	55,7%
TOTAL OBS.	61	100%

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 17: Accès à l'Extranet



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

41,0% des répondants affirment qui ont accès à l'Extranet dans leur milieu de travail. Par contre, 55,7% des répondants n'y ont pas accès à ce réseau. D'après ce constate, peut être, ce réseau est limité à un certain nombre de personnes, qui gèrent le relationnel avec des tiers.

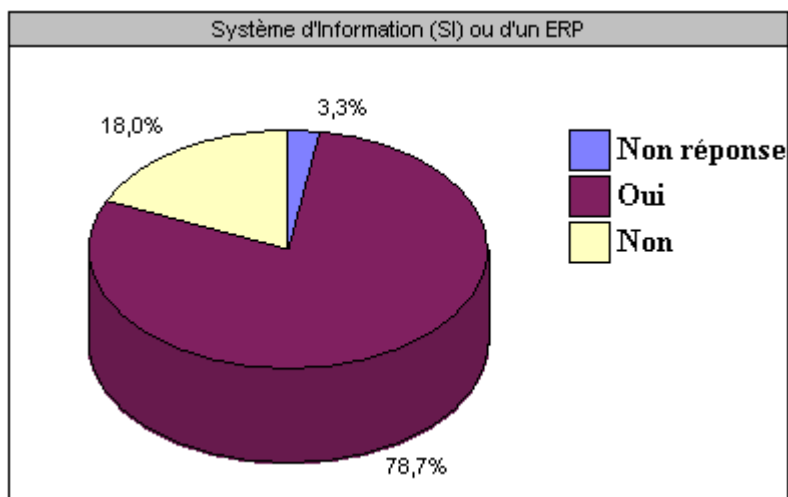
Question N°24 : Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel ERP dans votre département / sous direction ?

Tableau n° 18: Système d'Information ou ERP

Système d'Information (SI) ou d'un ERP	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	3,3%
Oui	48	78,7%
Non	11	18,0%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 18: Système d'Information ou ERP



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, 78,7% des répondants affirment disposer d'un Système d'Information (SI) ou d'un ERP, contre seulement 18,0% des répondants affirment qu'ils ne disposent pas ce système.

Question N°25: Votre entreprise introduit-t-elle des logiciels dans l'exercice de votre tâche ?

Figure n° 19: introduction des logiciels

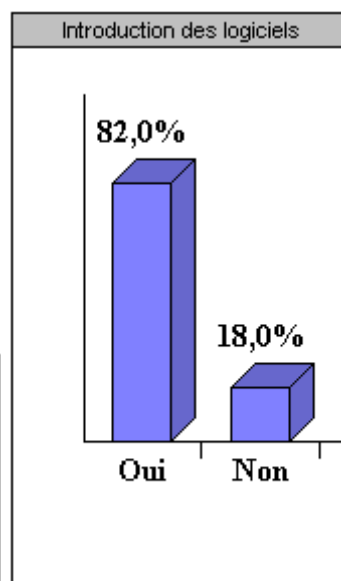


Tableau n° 19: introduction des logiciels

Introduction des logiciels	Nb. cit.	Fréq.
Oui	50	82,0%
Non	11	18,0%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Ce sont les **82,0%** qui ont répondu oui à la question 24. Ils ont affirmé que leur entreprise a introduit des logiciels dans l'exercice de leurs tâches. **18,0%** des répondants ont répondu le contraire, leur entreprise n'introduit pas des logiciels. A travers notre observation, ils existent des logiciels qui ne sont pas exploités à 100%

Question N°26 : Disposez-vous d'autres outils ?

Figure n° 20: Les autres outils de TIC

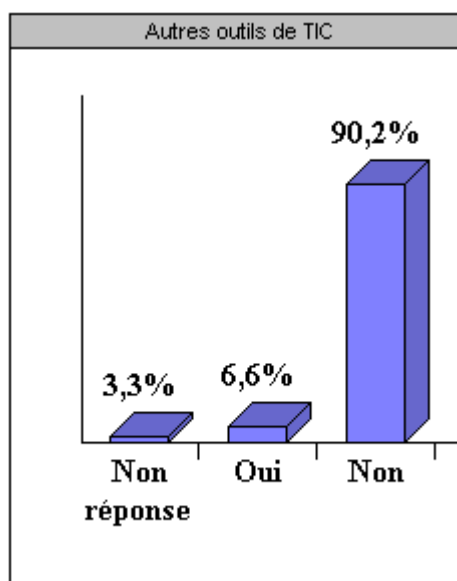


Tableau n° 20: Les autres outils de TIC

Autres outils de TIC	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	3,3%
Oui	4	6,6%
Non	55	90,2%
TOTAL OBS.	61	100%

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les répondants ont rajouté Les logiciels suivants : la GMAO, RESHUM. Ces deux outils sont généralisés et utilisés dans toutes les structures.

2-3- Présentation des résultats sur les principales caractéristiques du SIRH au sein d'Algérie télécom

2-3-1 Présentation des résultats issus de l'entretien

2-3-1-1- Les technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication sont considérées au sein de l'entreprise Algérie Télécom comme un élément indispensable et clé de tout travail, de la pointeuse qui enregistre le salarié à son arrivé jusqu'à l'ERP qui utilise cette information pour établir sa fiche de synthèse.

Algérie Télécom a mis à disposition de ses salariés toutes les technologies d'information dont ils ont besoin pour leur travail. Le responsable de RH à annoncé de ce propos : « nous disposons de tous les moyens de communication : réseau Internet, Intranet et Extranet ; le Téléphone fixe, Téléphone mobile et Téléphone DECT sans fil,etc ; affichage dynamique ; vidéoconférence ; etc. ».

Dans cette perspective, l'entreprise propose à ses salariés dans le cadre des TIC et sur l'utilisation des logiciels informatiques des formations en interne initiées, animées par le personnel technique (les informaticiens et les ingénieurs de la l'entreprise). Ainsi elle forme son personnel dans la communication en lui offrant un diplôme du Master communication interne.

Par ailleurs, l'entreprise favorise les formations alternées, c'est-à-dire, partager le temps de la formation entre pratique et théorie, une semaine par mois, et cela dans le but d'accroître la capacité intellectuelle et les compétences de ces derniers.

Ces technologies d'information et de la communication (TIC) permettent d'avoir une cohésion entre les différents départements et les services de l'entreprise et de renforcent la collaboration et la coordination entre le personnel de la RTC le responsable de RH déclare à ce titre : « nos technologies nous aident à réduire le temps de traitement, transmettre rapidement et sans limite et avoir l'information dans le moment opportun ».

Nous pouvons donc conclure de cette partie que les TIC sont disponibles presque dans tous les services d'Algérie Télécom, de plus l'entreprise

2-3-1-2- Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) dans l'entreprise

A) Les fonctionnalités couvertes par le SIRH

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

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

B) Les objectifs du Système d'Information RH

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

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

C) Les principaux bénéfices du Système d'Information RH

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

➤ Par rapport à l'information

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

➤ Par rapport au travail

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

➤ Par rapport à la décision

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

2-3- 2- Présentation des résultats issus du 2^{ème} questionnaire

2-3-2-1- Impact des TIC sur la fonction RH

Question N°10 : Pensez-vous que ces technologies vous aident dans la réalisation de vos tâches ?

Tableau n° 21: Les TIC et la réalisation des tâches

Les TIC et la réalisation des tâches	Nb. cit.	Fréq.
Oui	11	100%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 21: Les TIC et la réalisation des tâches

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, il ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu que ces technologies (TIC) les aident dans leur milieu de travail pour réaliser et exécuter leurs tâches.

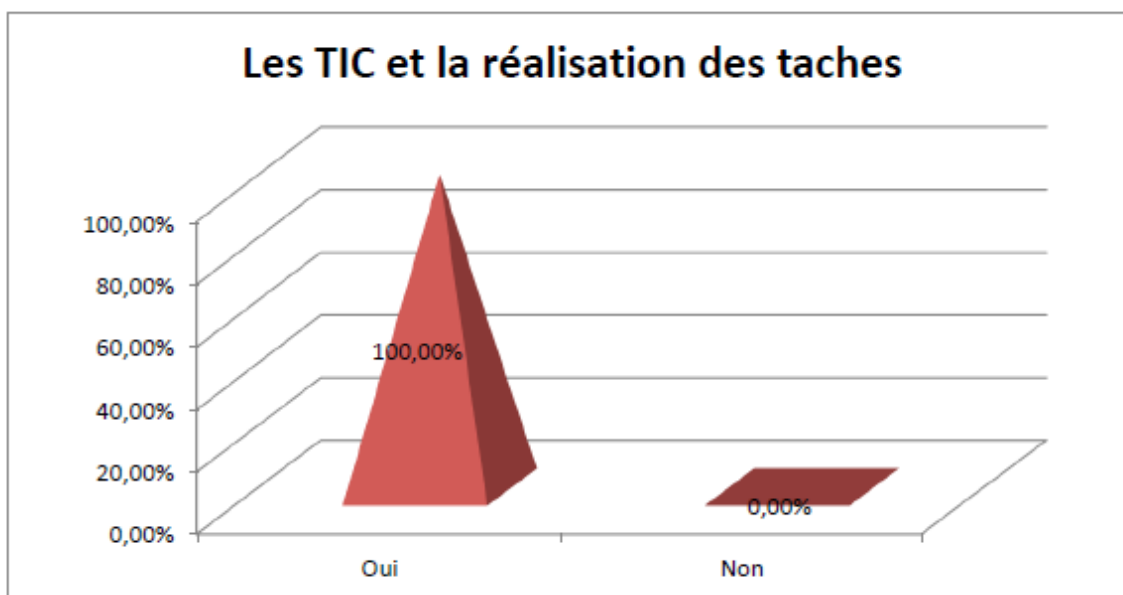
Question N° 11 Est-il facile de travailler avec l'outil informatique ?

Tableau N° 28 : Travail avec l'outil informatique

Travailler avec l'outil informatique	Nb. cit.	Fréq.
Oui	11	100%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 22: Travail avec l'outil informatique



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

A travers ces résultats, on remarque que la totalité des enquêtés, soit un taux de **100,0%** ont répondu qu'ils travaillent avec l'outil informatique.

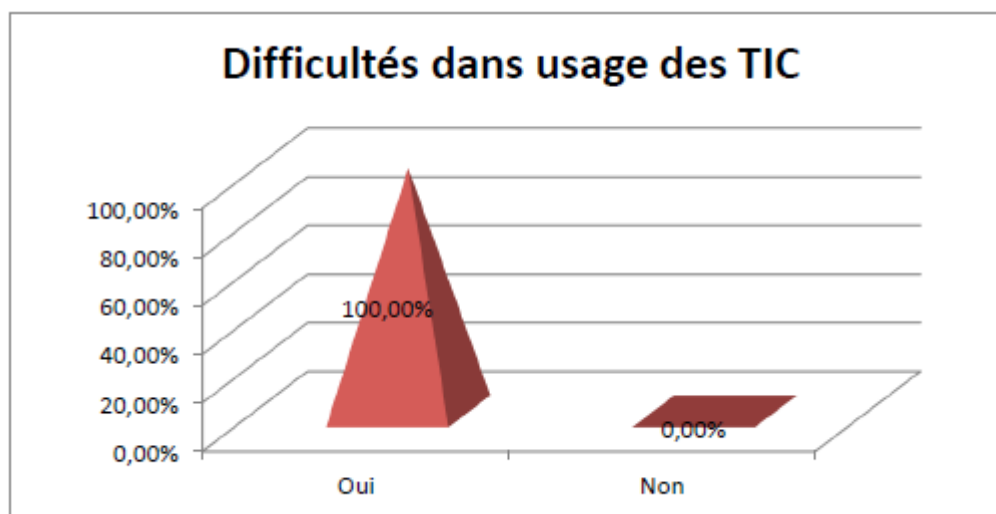
Question N° 12 Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils ?

Tableau n° 22: Les difficultés dans l'usage des TIC

Difficultés dans usage d'outils	Nb. cit.	Fréq.
Oui	0	0,0%
Non	11	100%
TOTAL OBS.	11	100%

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure N° 33 : Les difficultés dans l'usage des TIC



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

D'après ce tableau, ce sont **100,0%** qui ont répondu oui à la question 12. Ils affirment qu'ils n'ont pas trouvé des difficultés dans l'utilisation des TIC dans leurs activités professionnelles.

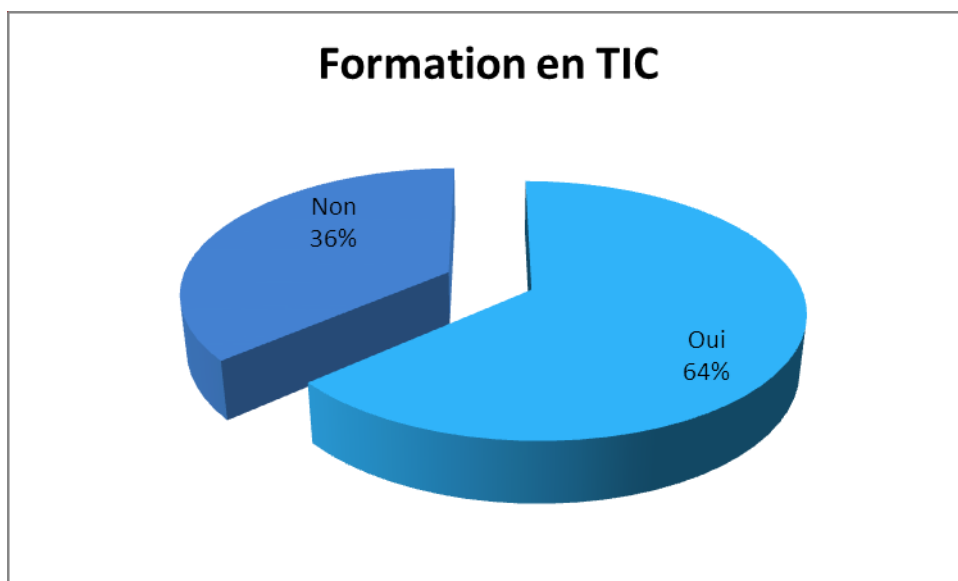
Question N° 13 Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

Tableau n° 23: La formation en TIC

Formation en TIC	Nb. cit.	Fréq.
Oui	7	63,6%
Non	4	36,4%
TOTAL OBS.	11	100%

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 23: La formation en TIC



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Nous remarquons a partir ces résultats que ce sont **63,6%** qui ont répondu oui à la question 13. Ils affirment qu'ils ont bénéficié au moins d'une formation en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC). **36,4%** des répondants n'en ont pas bénéficié.

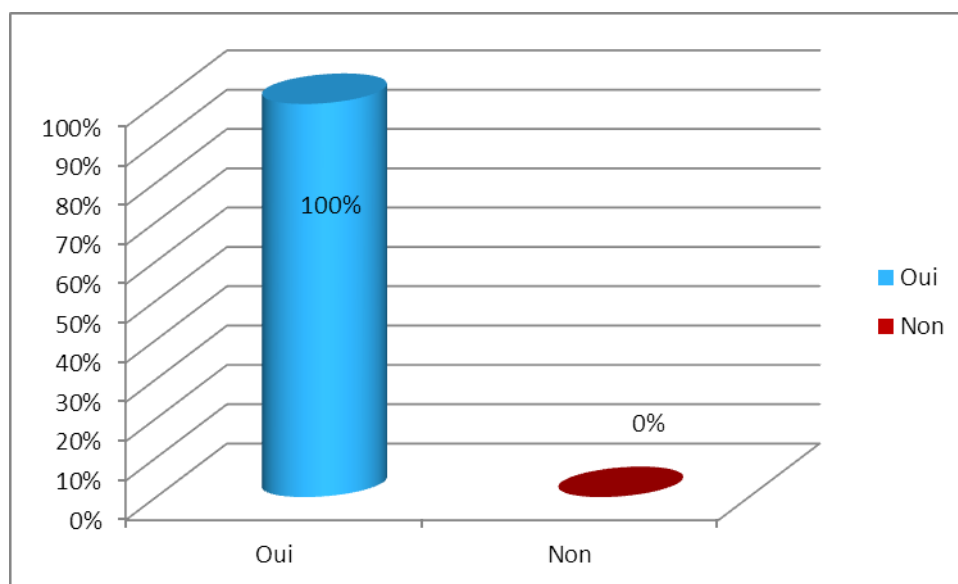
Question N° 14 Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre entreprise ?

Tableau n° 24: L'adaptation aux mutations technologiques

Adaptation aux mutations technologiques	Nb. cit.	Fréq.
Oui	11	100%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 24: L'adaptation aux mutations technologiques



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats montre que **11** personnes, soit un taux de **100,0%** ont répondu oui à la question 14, qu'ils se sont adaptés aux mutations technologiques de l'entreprise.

2-3-2-2- Système d'Information Ressources Humaines (SIRH)

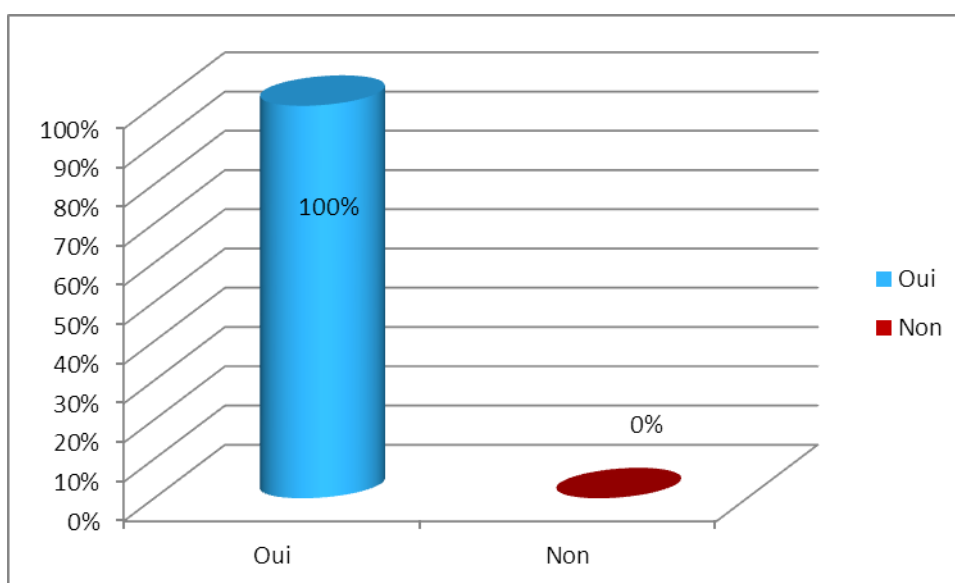
Question N° 27 Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel (ERP) dans votre département RH ?

Tableau n° 25: SI ou un ERP dans département RH

SI ou d'un ERP dans département RH	Nb. cit.	Fréq.
Oui	11	100
Non	0	0,0
TOTAL OBS.	11	100

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 25 : SI ou un ERP dans département RH



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, nous constatons que tous les répondants ont répondu que leur entreprise dispose d'un système d'information ou d'un ERP dans leur département ou service.

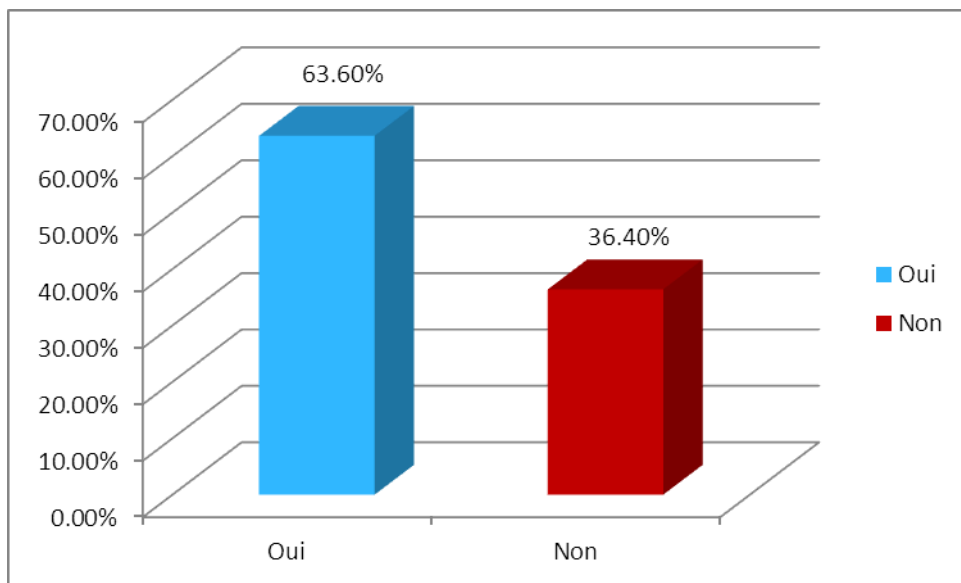
1) **Question N° 28** : Votre entreprise introduit-t-elle des logiciels dans l'exercice de votre tâche ?

Tableau n° 26 : Introduction des logiciels

introduction des logiciels	Nb. cit.	Fréq.
Oui	7	63,6%
Non	4	36,4%
TOTAL OBS.	11	100 %

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 26 : Introduction des logiciels



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

De ce tableau, on remarque que ce sont les **63,6%** qui ont répondu oui à la question 28.

Ils ont affirmé que leur entreprise a introduit des logiciels dans l'exercice de leurs tâches.

36,4% des répondants ont répondu le contraire, leur entreprise n'introduit pas des logiciels.

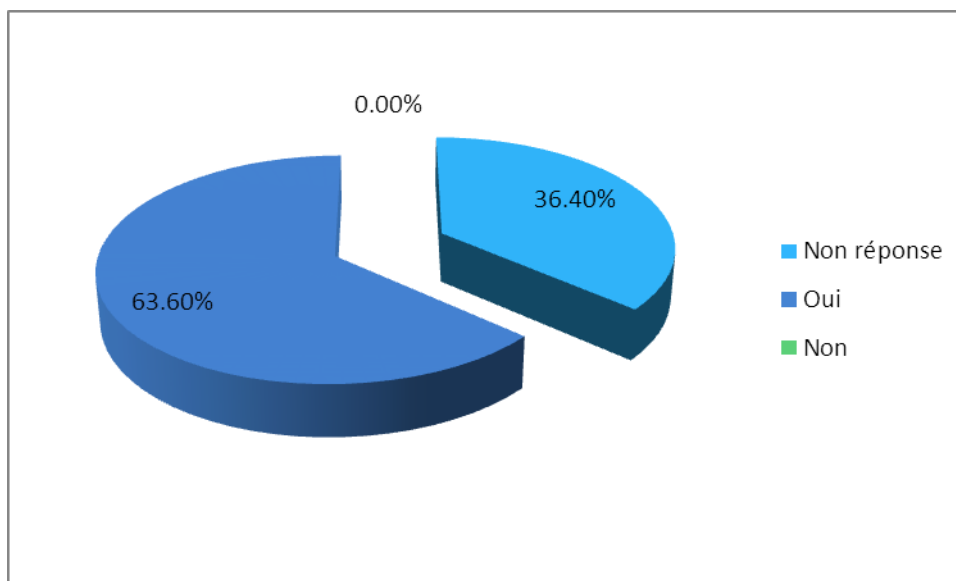
Question N° 29 : Est-ce que la nouvelle technologie (SIRH) vous permet d'être plus performant (e) dans la réalisation de certaines tâches de travail ?

Tableau n° 27: SIRH et performance au travail

SIRH et performance au travail	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	36,4
Oui	7	63,6
Non	0	0,0
TOTAL OBS.	11	100

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 27: SIRH et performance au travail



Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Au regard de ce tableau, il ressort que les répondants qui ont répondu oui a la question précédente. Soit **63,6%** des répondants affirment que le système d'information RH (SIRH) leur permet d'être plus performants dans la réalisation de certaines tâches de travail

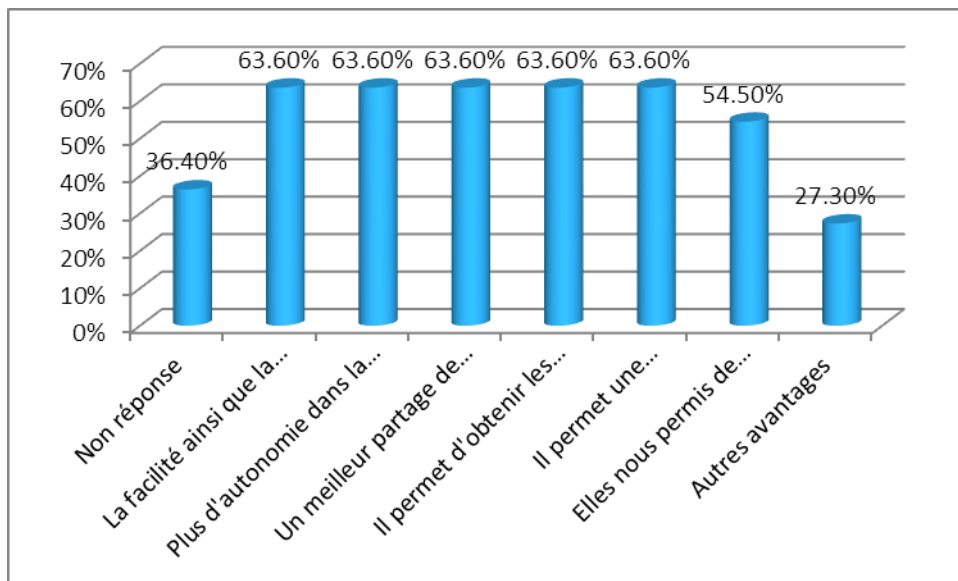
Question N° 30 Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail ?

Tableau n° 28: Les avantages des TIC (SIRH)

les avantages des TIC (SIRH)	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	3 6,4 %
La facilité ainsi que la rapidité dans l'exécution des tâches	7	6 3,6 %
Plus d'autonomie dans la réalisation de travail	7	6 3,6 %
Un meilleur partage de l'information	7	6 3,6 %
Il permet d'obtenir les informations au moment opportun (temps	7	6 3,6 %
Il permet une communication interne efficace entre les employés	7	6 3,6 %
Elles nous permis de s'inscrire dans la logique du développement	6	5 4,5 %
Autres avantages	3	2 7,3 %
TOTAL OBS.	11	

Source :Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Figure n° 28: Les avantages des TIC (SIRH)



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

D'après ces résultats, presque tous les avantages que nous avons proposés ont été acceptables par les répondants qu'ils utilisent les TIC, nous constatons que la totalité des salariés ont ressenti cette rapidité et facilité dans l'exécution grâce au communication interne efficace entre eux ce qu'il permet un meilleur partage de l'information, ainsi l'autonomie dans la réalisation de leur travail avec un taux de 63,3% pour le département RH, soit un taux de 100,0% pour ceux qu'ils utilisent le SIRH pour réaliser leurs tâches. Ils ont proposé d'autres avantages, à savoir :

- Amélioration, efficacité et rapidité dans l'exécution des taches ;
- Gain de temps et d'argent ;
- Sureté et sécurité de stockage ;
- Facilité de l'échange et partage de l'information.

Conclusion de la partie pratique

Ce chapitre a comme objet de présenter et d'analyser un cas d'entreprise ayant intégré les différentes technologies de l'information et de la communication (TIC) dans ses différentes activités. Dans ce cadre nous avons mené une étude quantitative auprès de son personnel pour analyser les conditions d'usage des TIC, ainsi une étude qualitative à travers l'entretien semi directif auprès de son responsable RH.

En effet, d'après les résultats que nous avons obtenus en se basant sur les données et informations collectées sur le terrain, nous pouvons affirmer que le cas étudié, l'entreprise Algérie Télécom, a réussi à intégrer les TIC dans son fonctionnement et dans sa gestion.

Conclusion générale

Le 21ème siècle est celui du développement de l'information et c'est un outil déjà implanté dans les Directions des Ressources Humaines autant dans le secteur privé que dans l'administration publique. Les diverses TIC présente d'avantage d'alléger la partie administrative répétitive et pour bien d'autres aspects de la fonction ressources humaines.

Les NTIC deviennent en quelque sorte l'assistant du Directeur Ressources humaines lui permettant ainsi de rassembler et de traiter les données nécessaires à la définition et à la mise en œuvre des stratégies. Ma recherche présente un intérêt sur les plans théorique, méthodologique et plan pratique.

Premièrement sur le plan théorique, j'ai mis l'accent sur trois aspects à savoir : les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) la Gestion des Ressources Humaines (GRH) et l'intégration de ces technologies dans la fonction ressources humaines.

Mon étude a bien éclairci le rôle des NTIC dans la transformation des activités de cette fonction et quels bénéfices pourrait lui apporter d'une part des gains de productivité, en automatisant des activités à faible valeur ajoutée (Contrat de travail, congés, convention, etc...). D'autre part ces gains de productivité obtenus servent à dégager du temps qui peut être consacré à des activités à plus forte valeur ajoutée (Recrutement, formation, gestion des compétences). Mon étude a donc abouti à des résultats qui m'ont permis d'affirmer la première hypothèse qui stipule que les NTIC sont devenues des outils de communication incontournables et qui peuvent rendre la fonction ressources humaines plus performante.

Le second intérêt qui est sur le plan méthodologique, comme méthode d'investigation j'ai utilisé les deux méthodes de collecte des données qualitative et quantitative, qui m'ont servi de faire un état des lieux sur l'équipement en NTIC dans l'entreprise, d'avoir une idée sur le fonctionnement du SIRH et de mesurer l'impact des NTIC sur la fonction ressources humaines. Ces deux méthodes ont été très efficaces dans le cadre de mon enquête.

Le troisième et dernier intérêt de ma recherche, sur le plan pratique, j'ai mené deux types de recueil des informations et des réponses, le premier a porté sur la technique du questionnaire accompagné d'un entretien. Quant au deuxième qui a porté sur le questionnaire uniquement. Ces deux volets m'ont permis d'apporter des éléments de réponses à mes interrogations qui sont en lien avec mes objectifs de recherche et mes hypothèses.

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

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

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

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

Cette recherche n'est pas sans limite, sur le plan théorique je cite la non disponibilité des ouvrages convenables pour ce thème, sur le plan pratique, j'ai obtenu 50 % de résultats de mon travail de recherche.

Conclusion générale

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

Bibliographie

Ouvrages :

- Abdelaziz.DALIS, « la gestion des ressources humaines en Algérie », Edition Vuibert
- Alain BURLAUD et Eric WILLEMS, « Système d'information de gestion », éd Sub FOUCHER, 2007/2008.
- BOULOC Pierre, les NTIC : comment en tirer profit ?, Paris, Mars 2003.
- Bourdea.W et Broderik.R, « Technologie de l'information et compétitivité », Paris, 2001-2007.
- Charpentier .P, « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997
- Jean-Pierre. CITEAU, Colin, Meier ARMAND « GRH », principes généraux et cas pratique », 4^{ème} Edition
- Coutinet N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN Université de Paris Nord.
- François HORN, « L'économie des logiciels », éd la découverte, Paris 2004
- Guerrero, Sylvie, « Fonction de l'entreprise, ressources humaines, les outils des RH, les savoirs essentiels en GRH » Dunod, Paris 2014
- Jean marie PERETTI, Ressources humaines, Vuibert 8^{ème} Edition, Paris 2003-2004.
- Lakhdar Sekiou, « Gestion des ressources humaines », Ed, D'organisation, Paris 1986
- M.C Bélaïd « Guide pratique pour la GRH », Edition techno compétence, Québec, 2003
- Marie- Hélène.WESHALLEN « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise », Paris, 2009.
- Meignant ALAIN, « Manager la formation », 4^{ème} édition liaison, Paris 1997
- Miller, G.A. « langage et communication ». PUF, Paris, 1973.
- Stéphane BARTHE « l'impact des technologies du web sur la G.R.H : Emergence de l'E. R.H les notes du l'IRHE, n° 343, Juin

Mémoire :

- Abdelkader RACHEDI Impact des TIC sur l'entreprise », Université de Saida, Magister, 2006

Périodiques :

- Garbuer Christiane « L'employabilité », personnel n° 384, Février 1994

Documents :

- Le cnam intee cour de l'institut national des techniques économiques et comptables
2010/2011

Textes réglementaires :

- Décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 aout 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.
- Décret exécutif n° 2000-307 du 16 Rajab 1421 correspondant au 14 octobre 2000 modifiant le décret exécutif n° 98-257 du 3 Joumada El Oula 1419 correspondant au 25 aout 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET.

Annexes

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI OUZOU

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION, ET DES SCIENCES
COMMERCIALES**

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE N° I

**Dans le cadre de la préparation du mémoire de master en sciences de
gestion**

Option : *Gestion des Ressources Humaines*

Thème :

***L'apport des nouvelles technologies d'information
et de communication (NTIC) pour la gestion des
ressources humaines***

Étude de cas : Algérie Télécom

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un diplôme de Master II en Science de Gestion, option GRH sur le thème sus-cité, nous sollicitons votre participation en répondant au questionnaire avec précision. Nous vous assurons que vos réponses demeureront anonymes.

Merci pour votre précieuse participation

Réalisé par :

Mme LARABI Fadhila

Dirigé par :

M. KAHRI

I. Question d'identification de l'enquêté

2) Sexe:

Masculin

Féminin

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

[Moins de 25ans]

[26-30 ans]

[31- 35ans]

[36- 40ans]

[41- 45ans]

[46- 50ans]

[50 ans et plus]

4) Quel est votre niveau d'instruction ?

Bac

DEUA (TS)

Licence

Ingéniorat

Master / Magister

Autre

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

-
-
-

5) A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Cadre supérieur

Cadre moyen

Maitrise

Exécution

Annexe

6) Ancienneté professionnelle dans l'entreprise ?

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

II. L'usage des TIC dans l'entreprise

7) Connaissez-vous la signification des TIC ?

Oui Non

8) Selon vous, les TIC sont :

- Les ordinateurs
- Les logiciels
- Le réseau

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

Oui Non

• Si oui, depuis combien d'années ?

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

10) Dans votre activité professionnelle, utilisez-vous les TIC ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

Non utile pas de moyens

Annexe

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

Oui Non

• Si oui, qu'avez-vous fait ?

Séminaire ou stage de perfectionnement

Cours de formation initié par votre entreprise

Cours de formation continu dans un centre

Apprentissage par la pratique

Autre à préciser.....

Si non, pourquoi ?.....

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

Oui Non

Si oui, comment évaluez- vous cette formation ?

Faible

Médiocre

Moyenne

Bonne

Excellente

III. Etat d'équipements des TIC dans votre entreprise

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

Courrier électronique Téléphone Intranet
Vidéoconférence Autre

Précisez

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

Ligne téléphonique classique

Téléphone portable

ADSL

Fibre optique

Wifi

Aucun

Annexe

15) Disposez-vous d'une ligne téléphonique ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

16) Avez-vous une messagerie électronique ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

17) Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web ?

Oui Non

18) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Internet ?

Oui Non

19) Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Intranet (*réseau interne*)?

Oui Non

20) Votre entreprise dispose-t-elle d'un Extranet (*réseau externe*) ?

Oui Non

- Si la réponse a la question N° (17, 18, 19) est oui, répondez aux **questions N° (20, 21, 22)**.

21) Avez-vous un accès Internet dans votre milieu de travail ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

22) Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

23) Avez-vous un accès Extranet dans votre milieu de travail ?

Oui Non

Annexe

Si non, pourquoi ?

24) Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel (ERP)⁷⁸ dans votre département / sous direction ?

Oui Non

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

Oui Non

26) Disposez-vous d'autres outils ?

Oui Non

Si oui, lesquels

.....
.....
.....

Merci pour votre collaboration

⁷⁸ERP : **Enterprise Resource Planning** équivalent du terme français **Progiciel de Gestion Intégré (PGI)**.

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI OUZOU

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION, ET DES SCIENCES
COMMERCIALES**

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE N° II

**Dans le cadre de la préparation du mémoire de master en sciences de
gestion**

Option : *Gestion des Ressources Humaines*

Thème :

***L'apport des nouvelles technologies d'information
et de communication (NTIC) pour la gestion des
ressources humaines***

Étude de cas : Algérie Télécom

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un diplôme de Master II en Science de Gestion, option GRH sur le thème sus-cité, nous sollicitons votre participation en répondant au questionnaire avec précision. Nous vous assurons que vos réponses demeureront anonymes.

Merci pour votre précieuse participation

Réalisé par :

Mme LARABI Fadhila

Dirigé par :

M. KAHRI

I. Question d'identification de l'enquêté

1) Sexe:

Masculin

Féminin

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

[Moins de 25ans]

[26-30 ans]

[31- 35ans]

[36- 40ans]

[41- 45ans]

[46- 50ans]

[50 ans et plus]

3) Quel est votre niveau d'instruction ?

Bac

DEUA (TS)

Licence

Ingéniorat

Master / Magister

Autre

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

-
-
-

4) A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Cadre supérieur

Cadre moyen

Maitrise

Exécution

Annexe

5) Ancienneté professionnelle dans l'entreprise ?

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

III. L'usage des TIC dans l'entreprise

6) Connaissez-vous la signification des TIC ?

Oui Non

7) Selon vous, les TIC sont :

- Les ordinateurs
- Les logiciels
- Le réseau

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

Oui Non

• Si oui, depuis combien d'années ?

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

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

Oui Non

Si non, pourquoi ?

Non utile pas de moyens

IV. Impact des TIC Sur la fonction RH

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

Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

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

Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

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

Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

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

Oui Non

Si oui, comment évaluez- vous cette formation ?

Faible

Médiocre

Moyenne

Bonne

Excellente

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

Oui Non

• Si oui, qu'avez-vous fait ?

Séminaire ou stage de perfectionnement

Cours de formation initié par votre entreprise

Cours de formation continu dans un centre

Apprentissage par la pratique

Annexe

Autre à préciser.....

Si non, pourquoi ?.....

V. Etat d'équipements des TIC dans votre entreprise

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

Courrier électronique

Téléphone

Intranet

Vidéoconférence

Autre

Précisez

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

Ligne téléphonique classique

Téléphone portable

ADSL

Fibre optique

Wifi

Aucun

17) Disposez-vous d'une ligne téléphonique ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

18) Avez-vous une messagerie électronique ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

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

Oui

Non

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

Oui

Non

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

Annexe

Oui

Non

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

Oui

Non

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

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

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

24) Avez-vous un accès Intranet dans votre milieu de travail ()?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

25) Avez-vous un accès Extranet dans votre milieu de travail ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

26) Disposez-vous d'autres outils ?

Oui

Non

Si oui, lesquels

.....
.....
.....

VI. Système d'information ressources humaines (SIRH)

27) Disposez-vous d'un Système d'Information (SI) ou d'un logiciel (ERP)⁷⁹ dans votre département RH ?

Oui

Non

⁷⁹ERP : **Entreprise Resource Planning** équivalent du terme français **Progiciel de Gestion Intégré (PGI)**.

Annexe

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

Oui Non

29) Est-ce que la nouvelle technologie (SIRH) vous permet d'être plus performant (e) dans la réalisation de certaines tâches de travail ?

Oui Non

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

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

lesquels.....
.....
.....
.....

Merci pour votre collaboration

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION, ET DES SCIENCES
COMMERCIALES

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



GUIDE D'ENTRETIEN

**Dans le cadre de la préparation du mémoire de master en sciences de
gestion**

Option : *Gestion des Ressources Humaines*

Thème :

***L'apport des nouvelles technologies d'information
et de communication (NTIC) pour la gestion des
ressources humaines***

Étude de cas : Algérie Télécom

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un diplôme de Master II en GRH, on souhaite bénéficier de votre collaboration en vous demandant de bien vouloir répondre aux questions , l'entretien d'aujourd'hui fait partie d'une recherche universitaire, cette recherche a pour but de savoir si Algérie Télécom intègre les (TIC) dans ses différentes activités, ainsi la description de système d'information ressources humaines (SIRH).

Bien entendu, tout ce qui sera dit au cours de cet entretien restera absolument confidentiel. Si nous vous proposons de l'enregistrer, c'est pour faciliter notre discussion et éviter les erreurs dans notre prise de notes. Nous tenons à préciser qu'il n'existe pas de bonne ou mauvaise réponse

Table des matières

Introduction générale.....	1
Partie théorique	
Introduction de la partie:	5
Chapitre I :	
Les NTIC et la GRH	
Introduction du chapitre I :.....	7
Section 01 : Nouvelles technologies de l'information et de la communication	8
1-1- Evolution des TIC	8
1-1-1- Origines et définitions des TIC	8
1-1-1-1- Définition des concepts	8
A-Technologie :	8
B- Information :	8
C-communication :	9
1-1-1-2- Historique des TIC	9
A. Années 1950 :	9
B. Années 1960 :	10
C. Années 1970.....	10
D. Années 1980	10
E. Années 1990.....	10
F. A partir de l'année 2000 :.....	10
1-1-2- Caractéristiques des TIC	11
1-1-2-1 L'efficacité :	11
1-1-2-2 La mobilité :	11
1-1-2-3 La mondialisation :.....	11
1-1-2-4 La transversalité :	12
1-1-2-5 L'irréversibilité :	12
1-2- Définition et typologies des nouvelles technologies.....	12
1-2-1 Le matériel :	12
A- L'ordinateur :	13
a) Définition :	13
b) Description générale :.....	13
B-Les logiciels :	14
C-Proiciel :	14
1-2-2-Les réseaux :	16

Table des matières

1-2-2-1 Internet :	16
1-2-2-2 Extranet	17
1-2-2-3 Intranet	18
Section 02 : Notions sur la gestion des ressources humaines :	20
2.1 L'évolution et définition de la gestion des ressources humaines :	20
2.1.1 L'évolution de la gestion des ressources humaines :	20
A. Dans le monde	20
a. Période de 1550 à 1850 :	20
b. Période de 1850 à 1944 : l'émergence de la fonction personnelle :	21
d. Dans les années 1990 à 2000 : la professionnalisation :	22
E. L'évolution de la GRH en Algérie :	23
a. L'évolution de la GRH durant les années 60 :	23
b. L'évolution de la GRH durant les années 70 :	23
c. L'évolution de la GRH durant les années 80-88 :	24
d. L'évolution de la GRH durant les années 90 :	24
e. L'évolution de la GRH à l'heure actuelle :	25
2.1.2 Définition de la gestion des ressources humaines :	25
2.2 Les nouvelles logiques de la gestion des ressources humaines :	25
2.2.1 La personnalisation :	26
2.2.2 L'adaptation :	26
2.2.3 La mobilisation :	26
2.2.4 Le partage :	27
2.2.5 L'anticipation :	27
2.3 Les missions et les objectifs de la Gestion des Ressources humaines :	28
2.3.1. Les missions de la GRH :	28
A. La gestion des tâches administratives :	28
B. Réponde aux besoins des salariés :	28
C. Etre un partenaire stratégique	28
D. Etre un agent du changement	29
2.3.2 Les objectifs de la GRH :	29
A. Attirer les bonnes RH :	29
B. Conserver les RH :	29
C. Développer les RH :	29
D. Motiver et satisfaire les employés :	29

Table des matières

E. Etre efficace :	29
2.4 Les activités et politiques de la GRH	30
2.4.1. Les activités de la GRH :	30
2.4.1.1. Le recrutement et l'intégration :	30
A. Le recrutement :	30
B. L'intégration :	30
2.4.1.2. L'évaluation des RH :	31
2.4.1.3. L'administration du personnel :	31
2.4.1.4. La gestion des carrières :	32
2.4.1.5. La gestion prévisionnelle des effectifs (GPE) et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) :	32
A. La gestion prévisionnelle des effectifs (GPE)	32
B. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)	32
2.4.1.6. La GRH assistée par ordinateur :	32
2.4.2. Les politiques de la GRH :	33
2.4.2.1. Les politiques d'emploi :	33
2.4.2.2. La politique de rémunération :	33
2.4.2.3. La politique de formation et de développement des R.H :	33
2.4.2.4. Les politiques de sécurité, d'amélioration des conditions de travail, de santé et de bien-être :	34
2.4.2.5. La politique d'implication et d'innovation participative :	34
2.4.2.6. La politique d'information et de communication :	34
2.4.2.7. La politique des relations professionnelles :	35
Conclusion	36

Chapitre II :

L'intégration et l'apport des NTIC pour la GRH

Introduction	38
Section I : L'intégration des NTIC aux différentes composantes de la gestion des ressources humaines :	39
1.1. Définition de la e- GRH :	39
1.2. Les TIC et la transformation de la fonction des ressources humaines	39
1.2.1 Le recrutement :	40
1.2.2 La formation :	40
1.2.3 La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) :	40

Table des matières

1.2.4 La gestion de carrière :.....	40
1.2.5 La rémunération :.....	41
1.3 Système d'information des ressources humaines	42
1.3.1 Définition du système d'information des ressources humaines.....	42
1.3.2 Apport du système d'information des ressources humaines pour l'entreprise	42
1.3.3 Les éléments structurants du système d'information des ressources humaines	43
1.3.3.1 Les éléments opérationnels du système d'information des ressources humaines :	43
A. La gestion administrative du personnel :.....	43
B. La gestion des temps et des activités :.....	43
1.3.3.2 Les éléments décisionnels du système d'information des ressources humaines :	43
1.3.4 Les enjeux du système d'information des ressources humaines.....	44
Section 2 : l'apport des NTIC pour l'entreprise.....	45
2.1 L'accessibilité à l'information :.....	45
2.2 La décentralisation de l'information :	45
2.3 L'émergence du travail collaboratif et la compétence collective :.....	45
2.4 Le nouveau rôle de la hiérarchie :	46
2.5 Les opportunités offertes par les NTIC pour la GRH :.....	46
2.5.1. Pour le recrutement (E-Recrutement)	46
2.5.2. Pour la formation (E-learning).....	47
Partie pratique	
Introduction de la partie pratique	52
Chapitre III :	
Présentation de l'organisme d'accueil, méthodologie de recherche et interprétation des résultats de l'enquête	
Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil et méthodologie de recherche	54
1-1- Présentation de l'organisme d'accueil	54
1-1-1 Introduction :.....	54
1-1-2-Historique :.....	54
1-1-3-Activités d'Algérie Télécom :.....	56
1-1-4-Organisation d'Algérie Télécom :	57
1-1-5 Mission et objectifs d'Algérie Télécom :.....	57
1-1-5-1 Missions :	57

Table des matières

1-1-5-2 Objectifs :	58
1-2-Méthodologie de recherche.....	58
1-1-2- les objectifs de l'enquête à Algérie Télécom.....	59
1-1-3- Population et échantillonnage	59
1-1-4 L'observation directe.....	59
1-1-5 Le questionnaire	60
a) Le préambule.....	60
b) Le corps.....	60
1-1-6 L'entretien	61
Section 2 : Interprétation des résultats de l'enquête.....	62
2-1- Identification des NTIC à ALGERIE TELECOM.....	62
2-1-1- Les réseaux et les technologies de la communication	62
2-1-1-1 Réseaux	62
A) Réseau Internet	62
B) Réseau Intranet	63
C) Réseau Extranet	63
2-1-1-2-Présentation des technologies de la communication.....	63
A) Le Téléphone	63
B) La messagerie électronique	64
C) La vidéoconférence.....	65
D) Affichage dynamique	65
2-1-2 Fonctionnement du SIRH au sein d'Algerie Télécom	66
A) Le noyau.....	66
B) Le sous système de mise à disposition de l'information (BROWSER).....	66
C) Le sous-système décisionnel (Pilotage de RH)	66
D) Le sous-système regroupant différentes applications liées à la Gestion des RH.....	67
2-2- Présentation des résultats sur la disponibilité et utilisation des TIC au sein d'Algerie Télécom	67
2-2-1 Présentation des résultats à l'aide de l'observation participante.....	67
2-2-2- Présentation des résultats issus du 1er questionnaire.....	68
2-2-2-1- Usage des TIC dans l'entreprise	69
2-2-2-2- Etats d'équipements des TIC dans l'entreprise.....	75
2-3-1 Présentation des résultats issus de l'entretien	84
2-3-1-1- Les technologies de l'information et de la communication	84

Table des matières

2-3-1-2- Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) dans l'entreprise..	85
A) Les fonctionnalités couvertes par le SIRH	85
B) Les objectifs du Système d'Information RH	85
C) Les principaux bénéfices du Système d'Information RH.....	86
2-3- 2- Présentation des résultats issus du 2ème questionnaire	87
2-3-2-1- Impact des TIC sur la fonction RH	87
2-3-2-2- Système d'Information Ressources Humaines (SIRH).....	91
Conclusion de la partie pratique.....	96
Conclusion générale	97
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	