

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



# *Mémoire*

*En vue de l'obtention du diplôme de master en Science de gestion*

*Spécialité : Gestion des Ressources Humaine*

## *Thème*

**Le système d'information au service de la  
fonction « Gestion des Ressources Humaines »  
Cas d'Etude : Hypermarché UNO d'Alger,  
Numidis SPA**

**Présenté par :**

• **CHAFA Khadidja**

**Encadré par :**

**Mme SIMANSOUR Farida**

**Devant le jury composé de :**

**Présidente : Mme KOLIS**

**Examineur : Mr OUTMANI.H**

**Reporteur : Mme SI MANSOUR.F**



*Année universitaire 2017/2018*



## *Remerciements*

*C'est* avec un grand plaisir que je réserve ces lignes en signe de gratitude et de reconnaissances à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

*Tout* d'abord à Madame **SI-MANSOUR Farida**, directrice de ce mémoire, pour l'aide et le temps qu'elle a bien voulu me consacrer et sans qui ce mémoire n'aurait jamais vu le jour. Qu'elle trouve en ces lignes l'expression de ma gratitude.

*Ensuite* à Mesdames et Messieurs les membres du jury qui ont eu l'amabilité d'accepter d'évaluer ce travail. Qu'ils trouvent ici l'expression de ma reconnaissance.

*J'exprime* ma gratitude à toutes les personnes des différentes administrations **du Hypermarché UNO Alger**, de m'avoir pris en stage de projet de fin d'étude et qui ont accepté de répondre à mes questions avec gentillesse.

*Enfin* j'adresse mes plus sincères remerciements à Madame **OUAMAR Sabrina** responsable de l'équipe de formation, de nous avoir soutenue et encouragée tout au long de la formation et pour le souci de nous transmettre toutes les connaissances nécessaires afin de bénéficier d'une

Formation de *Qualité*

*Merci à vous tous*

# *Dédicaces*

*Je Dédie Ce Modeste Travail à :*

*Mes Chers Parents,*

*Mon Mari,*

*Mes Frères et Ma sœur,*

*Ma Famille CHAFA, Ma Belle Famille BRAHIMI et Belles*

*Sœurs*

*Et a Tous mes Ami(e) s.*

## *Abréviations*

**S.G.R.H** : Système de Gestion des Ressources Humaines

**R.H** : Ressource humaine

**SI** : Système d'information

**S.I.R.H** : Système d'information des ressources humaines

**DRH** : Direction des ressources humaines/Directeur des ressources humaines

**TS** : Technicien supérieur (TS)

**RRH** : Responsable ressource humaine

**GA** : Gestion administrative

**MGE** : Moyen Grande Entreprise

**GPEC** : Gestion Prévisionnelle de l'emploi et Compétence

**H1/H2** : Hypothèses de recherche

**NTIC ou TIC**(Nouvelles) Technologies de l'information et de la communication

**QR1/QR4** : Questions de recherche

**Les TBS** : Les tableaux de bord sociaux

**RSE** : responsabilité social d'entreprise

**FRH** : fonction ressource humaine

## Glossaire

**Application** : Ensemble de programme visant à automatiser des tâches de traitement de l'information.

**Dématérialisation** : Transformation de supports d'information matériels (le plus souvent des documents sur papier) en des fichiers informatiques.

**Éditeur** : Société produisant et commercialisant un logiciel.

**ERP** (Entreprise Ressource Planning) ou ,en français ,PGI (progiciel de gestion intégré ) : sont des logiciels qui sont apparus dans les années 1990 , afin de gérer « l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise , en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière ,comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable ,la gestion financière , mais aussi la vente , la distribution , l'approvisionnement , le commerce électronique »( définition du grand Dictionnaire terminologique ,2001) .

**e/RH /E-GRH** : Regroupe les applications de gestion des ressources humaines (paie, congés, recrutement, évaluation des compétences, etc.)pouvant être utilisées d'un navigateur internet.

**TI** : Technologies de l'information.

**NTIC** :(Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication) : Au confluent de l'informatique, des réseaux de télécommunication et de l'audiovisuel, les NTIC s'adressent au plus grand nombre .Elles perdent de plus en plus leur appellation « nouvelles »pour devenir les TIC.

**SI (système d'information)** : ce qui assure le couplage organisationnel entre les modules opérationnels et les modules pilotes de l'organisation, deux une vision systémique globale.

**SIRH (système d'information des ressources humaines)** : Composante du SI global de l'organisation, axés sur la gestion des données relatives aux ressources humaines.

**Workflow** : Fonctionnalité d'une application permettant de favoriser la circulation des informations entre différentes catégories d'acteurs.

**Compétence** : la compétence est une qualification professionnelle. Elle se décline en savoirs (connaissance) en savoir-faire (pratiques) et en savoir-être (comportements relationnels ) ainsi qu'en des aptitudes physiques .

**Talent** : ce que l'individu sait faire mieux que les autres.

**Le responsable de SIRH (chef de projet RH)** : il s'occupe des besoins en la matière, conçoit un schéma directeur, établit les cahiers des charges, assure la maintenance et le développement régulier des systèmes d'informations. Dans une grande entreprise du CAC 40, le responsable de ces systèmes peut occuper un poste de direction reportant directement au DRH.

**Savoir-faire** : ils concernent la maîtrise d'outils et de méthodes dans des contextes bien spécifiques.il importera de préciser dans quelle mesure ces savoir-être sont transférables à des situations de travail diversifiées.

**Savoir –être :** c'est –à-dire les attitudes et les comportements des personnes au travail, les façons souhaitables d'agir et d'interagir.

**HR Access :** nom de la solution SIRH commercialisé par l'entreprise.

**Libre service : Web services et / ou portail RH**

Le SIRH favorise le partage de la fonction, mettant toutes les informations pertinentes au service des responsables opérationnels.

# Sommaire

**INTRODUCTION GENERALE .....**

**Chapitre 1 : Les notions de bases pour comprendre la notion du SIRH .....**

Introduction du chapitre .....

Section 01 : le concept de système d'information .....

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

2. 2 le système d'information (SI) .....

Section 02 : Le concept de fonction ressource humaine et GRH.....

2.1 L'évolution et définitions de la gestion des ressources humaines .....

2.2 Les missions de la fonction ressources humaines.....

Conclusion du chapitre .....

**Chapitre 02 : Délimitation de la notion de système d'information des ressources humaines (SIRH)**

Introduction du chapitre .....

Section 01 : SIRH ; les contours de la notion .....

1 .1 l'évolution du SIRH .....

1 .2 Définitions et apports potentiels du SIRH .....

Section 02 : Positionnement SIRH dans les systèmes d'information (SI) de l'organisation, structure et fonctionnalités du SIRH

2.1 Positionnement du SIRH dans le SI de l'organisation et Structure dans le SI....

2.2 Description d'un modèle d'organisation du SIRH et ses fonctionnalités .....

Conclusion du chapitre .....

**Chapitre 03 : Etude du système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

Introduction chapitre .....

Section 01 : Présentation d'organisme d'accueil l'hypermarché Uno et leurs SIRH (HR ACCES ).....

Section 02 : Les résultats de l'enquête .....

Conclusion du chapitre.....

## **CONCLUSION GENERALE**

Bibliographie

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des graphes

Annexe

Dans des conditions transformées par l'incertitude économique et la mondialisation que ce soit pour optimiser et rationaliser leur fonctionnement interne ou pour organiser les relations avec leurs clients et fournisseurs , les SI<sup>1</sup> jouent un rôle essentiel tout au long de la vie de l'entreprise et dans un nombre toujours croissant de ses activités .PME et grands groupes multinationaux sont engagés dans des transformations et adaptations permanentes .

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

Les exigences du fonctionnement d'une économie de plus en plus mondialisée, la transformation de l'entreprise, le développement des économies axées sur le savoir et l'information, l'émergence de l'entreprise informatisée, l'expansion d'internet et la convergence technologique ont renforcé le rôle des systèmes d'information dans le monde concurrentiel actuel des affaires. Ces tendances posent de nouveaux défis à l'entreprise et à son management.

A l'heure actuelle, un pourcentage croissant des économies industrielles avancées des Etat –Unis ,de l'Europe et de l'Asie dépendent des instruments de communication et d'analyse efficaces pour les échanges commerciaux et la gestion d'entreprises dispersées dans le monde entier .Elles sont en passe de devenir des économies de service fondées sur le savoir et l'information .Dans de telles économies , les systèmes d'information combinés aux technologies internet sont devenus des éléments structurants des mouvements économiques .Ils ont transformé les structures organisationnelles traditionnelles en des structures moins

---

<sup>1</sup> **Kenneth Laudon ., Jane Laudon,** « Management des système d'information », 11<sup>émé</sup> édition ,édition Pearson ,paris 2010.p .1.

pyramidales , plus facilement décentralisables et délocalisables et fortement informatisées , capables de développer d'importantes possibilités d'organisation et de gestion globales pour tenter d'atteindre des niveaux de rentabilités et de compétitivités élevés .

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

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

Ce dernier <sup>2</sup> se définit comme un ensemble de composantes inter reliées .Des matériels informatiques (les ordinateurs et serveurs , mais aussi les équipements portables et mobiles ) équipés de logiciels (ensemble de programmes ) recueillent ,traitent ,stockent et diffusent de l'information afin d'aider à la gestion des opérations courantes , à la prise de décision , à la coordination ,au contrôle , à l'analyse et aux capacités de représentation de situations au sein d'une entreprise , mais aussi avec les partenaires extérieurs à l'entreprise .Les SI contiennent des informations sur des personnes , des lieux et les produits ou les brevets par exemple .A la différence de l'expression « technologies de l'information » ,qui fait référence aux seules caractéristiques fonctionnelles et techniques pour traiter des données brutes et les transformer en informations signifiantes , le SI englobe les dimensions managériales , organisationnelles ,sociales ,éthiques et technologiques .Ces deux concepts sont à la fois distincts et complémentaires , dans la mesure où il est important de connaître les principes de fonctionnement et les potentialités des technologies pour ensuite y recourir de façon sélective pour contribuer à résoudre tel ou tel problème organisationnel ou développer une innovation utile au développement commercial de l'entreprise .

La culture des SI s'apparente à une compréhension globale des systèmes d'information dans leurs aspects opérationnels et stratégiques, tandis que la connaissance

---

<sup>2</sup> **Kenneth Laudon ., Jane Laudon,** « Management des système d'information », 11<sup>ème</sup> édition ,édition Pearson ,paris 2010.p.2.

informatique se limite à la compréhension des technologies .La culture des SI recouvre la compréhension de l'organisation, les dimensions de gestion des systèmes d'information ainsi que les dimensions technologiques.

Les systèmes d'information font partie intégrante des organisations et , dans certains cas , du cœur de métier de celles –ci .C'est le cas de toutes les sociétés dont la vente de bien (physiques ou dématérialisés ,comme la musique ou la vidéo par exemple ) ou services à la distance (les banques ,assurances ...) est la raison d'être .Les systèmes d'information ont une fonction du support aux différents processus d'affaires de l'entreprise , qu'ils concernent les ressources humaines , le marketing , la finance , la production ,etc. ., mais aussi le rôle de coordination et de rationalisation entre ces fonctions. Ils sont conçus à partir des « procédures standard d'opération »et des règles formelles qui imposent aux utilisateurs la manière d'accomplir tout ou partie des diverses tâches qui leur incombent. Ils peuvent également intégrer des pratiques informelles ancrées dans les comportements des utilisateurs (la culture organisationnelle, par exemple).

Ils fournissent des outils et des informations aux collaborateurs, pour qu'ils assurent leurs tâches récurrentes, et aux managers (aux différents niveaux de l'organisation) qui en ont besoin pour allouer, coordonner et suivre l'évolution de leur travail, prendre des décisions, créer de nouveaux produits et services, et prendre des décisions stratégiques.

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

La fonction RH <sup>3</sup> connaît elle aussi le besoin d'optimiser et de gérer d'information de plus en plus important .Depuis le début des années 1990, nous avons vu une fonction RH qui s'est « outillée » .Ces outils RH se sont informatisés avec, en parallèle, l'informatisation d'un certain nombre de processus RH grâce au développement des ERP RH .La fonction RH est maintenant structuré par les systèmes d'information. Le SIRH est devenu un outil incontournable des professionnels de la gestion des ressources humaines (GRH) pour les

---

<sup>3</sup> Stéphane BOURLIATAUX., Cyril GALLITRE ., Yves ROY, « système d'information des ressources humaines (SIRH) : MANUEL ET APPLICATION », édition DUNOD, paris 2008 .p.1.

tâches administratives (paie, gestion administrative, recrutement, formation ....), en raison des volumes de traitement<sup>4</sup>.

Formellement, on pourrait penser que la question du SIRH<sup>5</sup> est éloignée de toutes problématiques, en effet, pour celui qui serait tenté de réduire la fonction d'un SIRH au traitement de tâches administratives d'ordre finalement purement logistique.

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

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

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

- **Intérêt du choix du sujet**

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

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

---

<sup>4</sup> Annick Haegel , toute la fonction ressources humaines, 3<sup>ème</sup> édition , édition Dunod ,paris ,2016 ,P IV-XV

<sup>5</sup> **Kenneth Laudon ., Jane Laudon, Op.,cit .p.3.**

### **Problématique :**

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

Notre réflexion consiste à répondre à la question suivante :

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

Cette interrogation amène plusieurs questions subsidiaires, à savoir :

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

### **Hypothèses de recherche :**

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

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

**Hypothèse 02 :** Le SIRH est en adéquation avec les besoins des employés de l'entreprise. ?

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

- **Objectifs de la recherche :**

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

- **Méthodologie de la recherche :**

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

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

Concernant le protocole de recherche, il est fondé sur la collecte de données et d'information au niveau de l'hypermarché Uno, Numidis SPA de la wilaya d'Alger. Pour mieux cerner notre sujet sur le SIRH, avons recouru à un entretien avec le responsable RH, le responsable de projet RH, et l'observation directe de leur SIRH.

L'enquête sur le terrain s'est focalisée sur le questionnaire élaboré par nos soins, adressé à 110 cadres et employés de l'entreprise de l'hypermarché Uno.

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

- **Architecture du mémoire :**

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

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

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

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

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

# Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

---

## INTRODUCTION

« Internet mobile, e-commerce, méga –données, réseaux très haut débit, entreprise étendue, équipe virtuelle, intelligence artificielle ... », tous ces mots qui appartiennent au vocabulaire quotidien des entreprises, témoignent du caractère omniprésent des technologies de l'information dans le fonctionnement des organisations. L'informatisation des entreprises pouvait être vue comme un problème simple d'automatisation des tâches administratives mais la question de l'utilisation des technologies est aujourd'hui devenue stratégique concernant toutes les branches d'activité et les fonctions de l'entreprise<sup>1</sup> en particulier la fonction Ressources Humaines.

En effet, les nouvelles technologies de l'information modifient l'organisation du travail et bouleversent les structures. L'entreprise devient tourbillonnante .La fonction RH doit accompagner le changement et participer activement aux choix organisationnels parmi lesquels demeure en figure de proue la mise en place des systèmes d'information.

Dans le vocabulaire du management, l'expression « système d'information » est très souvent utilisée avec des acceptations diverses ; et trop souvent l'accent est mis sur l'aspect technologique, pour évoquer des réalisations à base d'ordinateurs et réseaux .En réalité, la notion de système d'information est beaucoup plus riche que celle sous –entendue par ces définitions approximatives, qui privilégient généralement l'aspect spectaculaire des technologies de l'information.<sup>2</sup>

En réalité, cette question n'est pas simple à résoudre : elle dépasse l'aspect purement technologique et elle est riche d'impacts multiples sur les processus organisationnels, les comportements individuels et les choix stratégiques ; les risques d'échec existent.

La description du SI et la fonction ressource humaine fera l'objet de ce premier chapitre .Nous proposerons tout d'abord le vocabulaire de base des systèmes d'information des organisations (**section 1**). Puis dans la section (**section 2**), nous aborderons des aspects synthétiques sur la fonction RH . Le but que nous escomptons atteindre est de permettre de mieux appréhender la nécessité d'automatiser certaines tâches de la RH.

---

<sup>1</sup> Robert Reix ., Bernard Fallery ., et al, « Systèmes d'information et management des organisations », 6<sup>ème</sup> édition, édition Vuibert- Paris 2011, P.1.

<sup>2</sup> Robert REIX., Bernard Fallery ., Michel .Kalika.,et al , « Systèmes d'information et management», 7<sup>ème</sup> édition, édition Vuibert, Paris ,2016, P1

# Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

---

## Section 01 : Le concept de système d'information (SI)

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

L'objet de cette section est de caractériser la notion de système d'information.

### 1.1. Le vocabulaire de base des systèmes d'informations des organisations

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

#### 1.1.1. L'information : définition, caractéristiques et natures

La réussite de l'entreprise passe d'abord par une surveillance intelligente, continue et globale de l'information pour s'adapter aux différents changements. Dans la revue de **Gérard Tchouassi**<sup>3</sup> propose une définition de l'information selon plusieurs auteurs :

##### 1.1.1.1. Définition de l'information

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

---

<sup>3</sup> **Gérard Tchouassi**, « les besoins en informations dans les entreprises », Revue CONGOLAISE 2017 /2.p.24 .

## Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

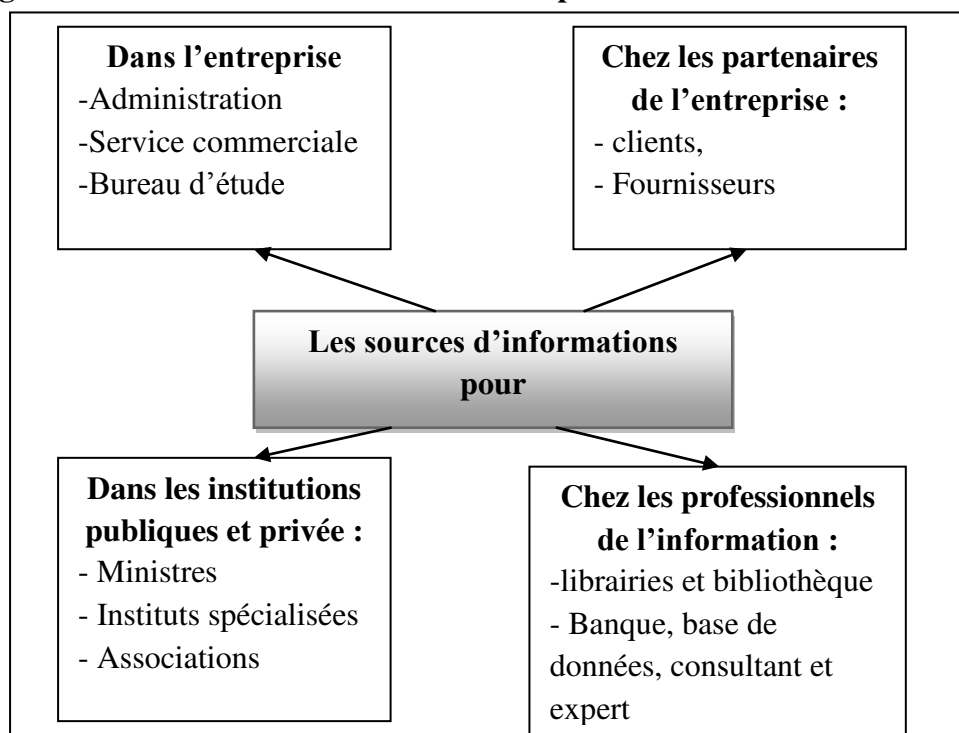
---

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

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

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

Figure 1.1 : Source d'information en entreprise



Source : Gérard Tchouassi, « les besoins en informations dans les entreprises », Revue

CONGOLAISE 2017 /2.p.24 .

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

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

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

### **1.1.1.2. Caractéristiques de l'information**

L'information peut être décrite selon :

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

### **1.1.1.3. Les différentes natures de l'information**

On distingue trois natures d'information :

#### **A. Les informations circulantes**

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

#### **B. Les informations source de connaissances**

Ce sont notamment, le résultat d'une démarche d'ingénierie des connaissances, qui propose des techniques et des outils d'acquisition et de représentation des connaissances.

#### **C. Les informations partagées**

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

# Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

---

## 1.1.2. Définition du concept de système

Cette définition<sup>4</sup> aura une portée pratique très importante en matière de système d'information. Elle met en exergue la portée triviale du concept

**Tableau 1.1 : éléments composant un système dans la définition dite « triviale »**

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

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

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

---

<sup>4</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, « SIRH : Système d'information des ressources humaines », édition DUNOD, Paris 2013.P .10-12.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

### ▪ **Quelque chose (un objet)**

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

### ▪ **Qui dans quelque chose (son environnement)**

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

### ▪ **Pour quelque chose (sa finalité)**

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

### ▪ **Fait quelque chose (son activité)**

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

### ▪ **Par quelque chose (sa structure)**

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

#### ▪ **Qui se transforme dans le temps (son évolution)**

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

# Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

---

## 1.2. Le système d'information

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

### 1.2.1. Définitions et rôle du système d'information

Nous allons, dans ce qui suit, définir le concept de SI et mettre en exergue le rôle qu'il joue dans les organisations.

#### 1.2.1.1. Définitions du système d'information

**Robert Reix .,Bernard Fallery.,Michel Kalika.,et al (2016)**, Un système d'information peut d'abord être vu comme un ensemble organisé de ressources (personnes ,données ,procédures , matériels ,logiciels ) permettant d'acquérir , de traiter , de stocker des informations ( sous forme de données ,textes , images ,sons) ,dans et entre des organisations.<sup>5</sup>

Pour **S.Alter (1991)**, « un système d'information est une combinaison de pratiques de travail, d'informations, de personnes et de technologies ...organisée pour atteindre des objectifs dans une organisation ». <sup>6</sup>

Un système d'information regroupe différentes ressources : des acteurs, des données et des matériels et logiciels

#### A. Des acteurs

Il n'y pas de système d'information fonctionnant sans ressources humaines .Ce sont soit des utilisateurs du système (en interne : employés, cadres, dirigeants ...ou en externe : clients ,fournisseurs ...) ,qui , pour la réalisation de leurs tâches , utilisent l'information produite par le système ou alimentent le système en données nouvelles , ou bien des spécialistes de la construction des systèmes d'information (analystes , programmeurs ...) dont le travail consiste à concevoir ,développer , implanter les bases technologiques du système et assurer son fonctionnement.

---

<sup>5</sup>Robert Reix ., Bernard .Fallery ., Michel .Kalika.,et al ,Op.cit,7<sup>ème</sup> édition, P.2.

<sup>6</sup>Ibid., p .2-3.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

### **B. Des données**

Sous des formes variées (chiffres, textes, images, sons), ces ressources essentielles matérialisent l'information détenue ou utilisée par l'organisation. Elles traduisent soit des événements nouveaux (par exemple, un compte client) .Ces données constituent la matière première des traitements ; elles concrétisent des connaissances de l'organisation et elles sont un véritable actif, indispensable à son fonctionnement.

### **C. Des matériels et logiciels**

Le système d'information repose ,dans la plupart des cas, sur des technologies numériques : réseaux et différents types de terminaux .L'utilisation de logiciels , de programmes enregistrés ,commandent le fonctionnement du matériel: le choix ou l'élaboration de ces programmes est un aspect majeur de la construction des systèmes d'information ,car les programmes conservent les connaissances opératoires de l'organisation ;ils constituent un répertoire de modèles pour l'action .On notera cependant que la définition de la notion de système d'information n'implique pas obligatoirement le recours à de telles technologies et qu'on peut fort bien définir un système d'information construit avec un crayon et des feuilles de papier .Un système d'information ne se confond pas avec un système technologique.

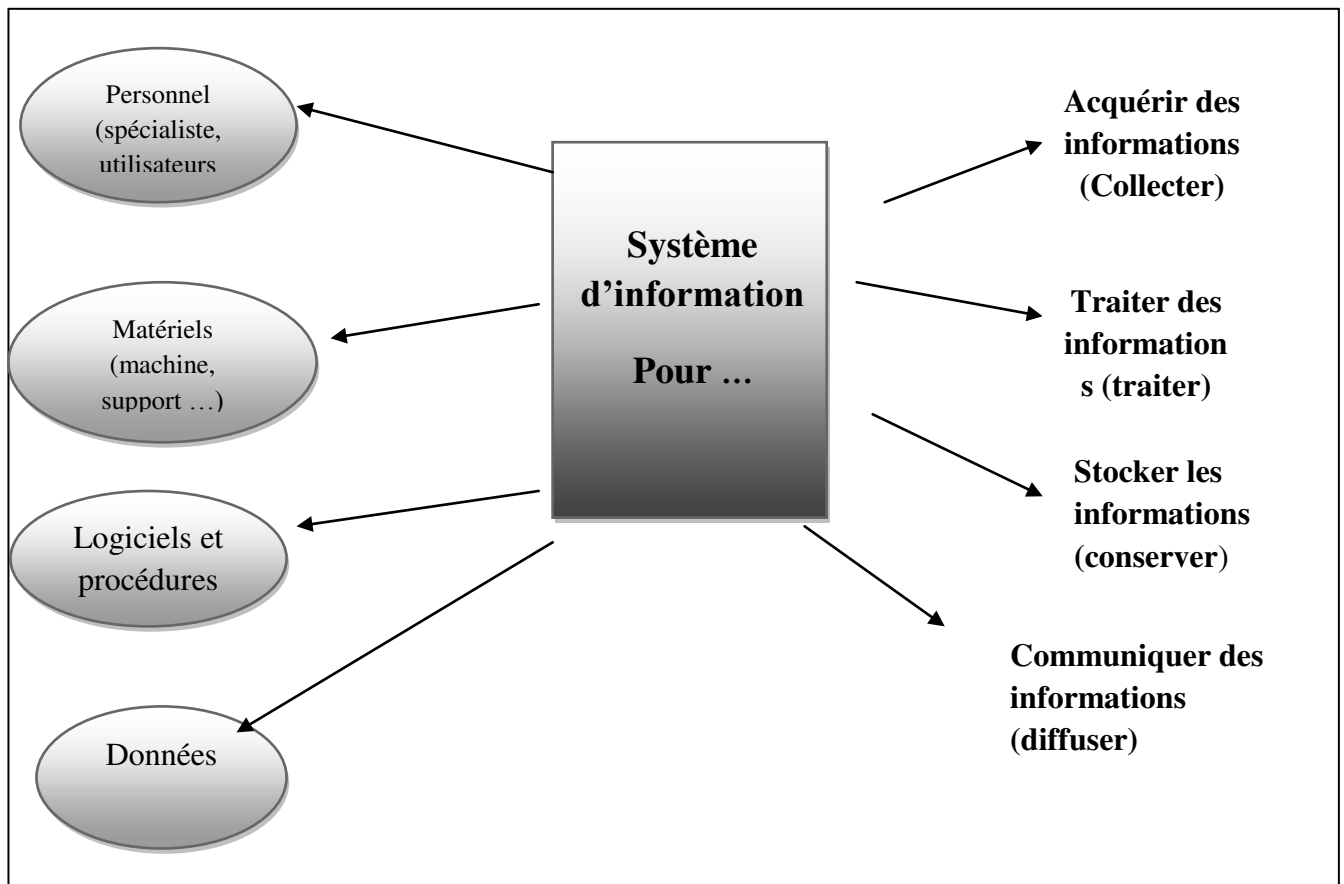
### **D. Des pratiques de travail**

Les pratiques réelles de travail, individuelles ou collectives, imbriquent des tâches automatisées et des tâches confiées aux personnes ; la définition des rôles respectifs de l'homme et de la machine est décrite, de façon formelle ou informelle, par des procédures, qui constituent la partie dynamique du système d'information.

Mais un système d'information ne découle pas de simples juxtaposition de ces différentes ressources .Il est le résultat d'un travail de construction qui a pour but de répondre au mieux à des objectifs assignés au système .Ce point très important est repris dans le paragraphe suivant .

## Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

Figure 1.2 : Un système fondé sur des ressources et des pratiques de travail



Source : Robert REIX., Bernard Fallery . Michel Kalika.,et al , « Systèmes d'information et management», 7<sup>ème</sup> édition, édition Vuibert, Paris,p. 3.

**Reix (2004)** Définit le SI comme « un ensemble organisé de ressources : matériel , logiciel , personnel , données, procédures permettant d'acquérir ,de traiter , de stocker , de communiquer des informations ( sous forme de données ,textes ,sons ,etc.) dans et entre les organisations »<sup>7</sup>.

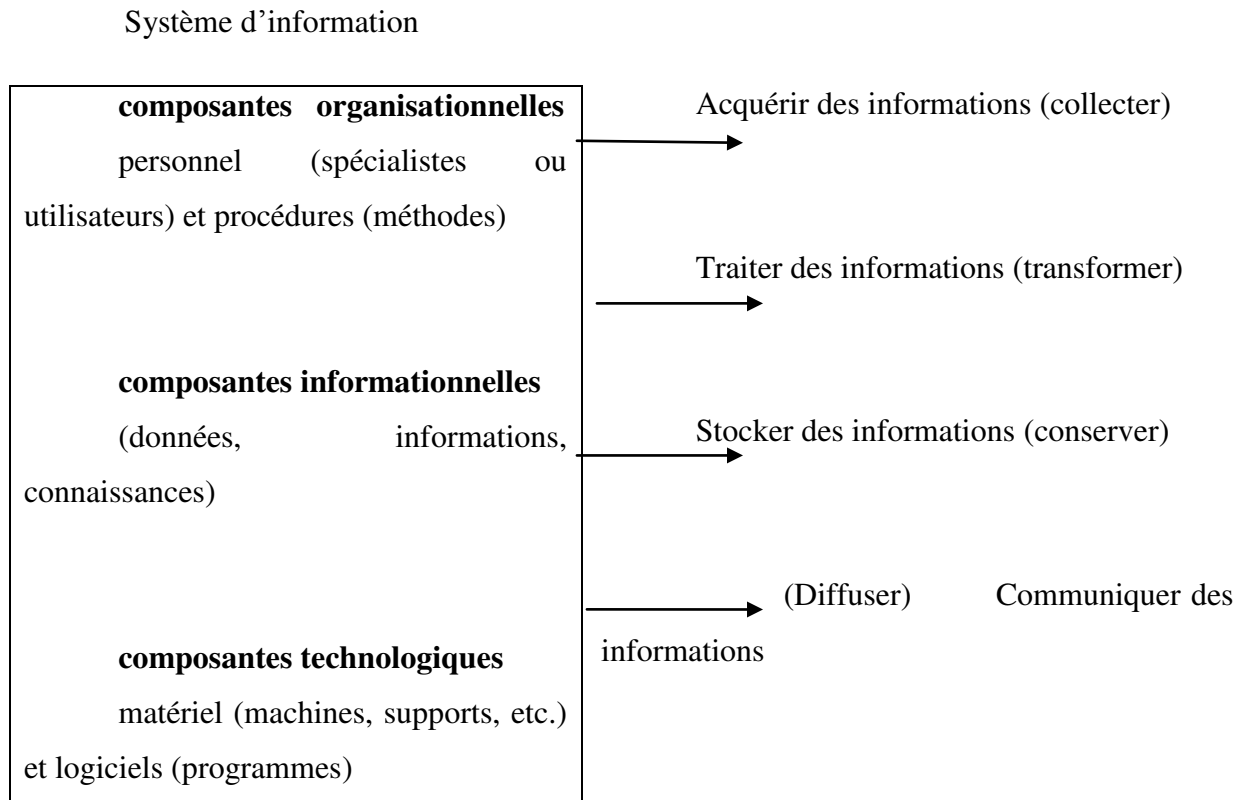
Le schéma suivant permet de conceptualiser cette définition et distinguer les différentes composantes d'un SI organisationnel.

---

<sup>7</sup> Robert Reix, « Système d'information et management des organisations », 5<sup>ème</sup> édition, Vuibert, Paris, 2004, P.298.

# Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

Figure 1.3 - Composantes et fonctions du SI



Source : Robert REIX, « Systèmes d'information et management », 7<sup>ème</sup> édition, édition Vuibert, Paris, p. 3.

## 1.2.1.2. Le rôle du système d'information

On peut distinguer plusieurs rôles assignés au système d'information <sup>8</sup>:

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

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

- De rapidité de transmission de l'information ;
- De fiabilité des informations transmises, non –déformation par des bruits parasites ;

<sup>8</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit , P .26.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

- De complétude de l'information .Il ne doit pas y avoir d'omission dans la transmission de données ;
- D'adéquation de l'information transmise, par apport aux besoins du destinataire. Chaque destinataire de l'information aura des besoins caractérisés par sa position hiérarchique et son rôle fonctionnel dans l'organisation.

### **B. Mémoire de l'organisation**

Une entreprise qui perd sa mémoire<sup>9</sup> perd son histoire, son savoir et son savoir-faire , la créativité, permettant de résoudre les problèmes ,étant fondée sur le raisonnement analogique , il est très important de capitaliser les connaissances , pour accroître son potentiel comme le fait le cerveau humain. Malheureusement de nombreuses organisations ne sont pas structurées pour prendre en main correctement cette fonction de mémorisation, qui nécessite le stockage des informations, mais également leur mise à disposition en cas de besoin.

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

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

#### **1 .2.2. Les caractéristiques du système d'information**

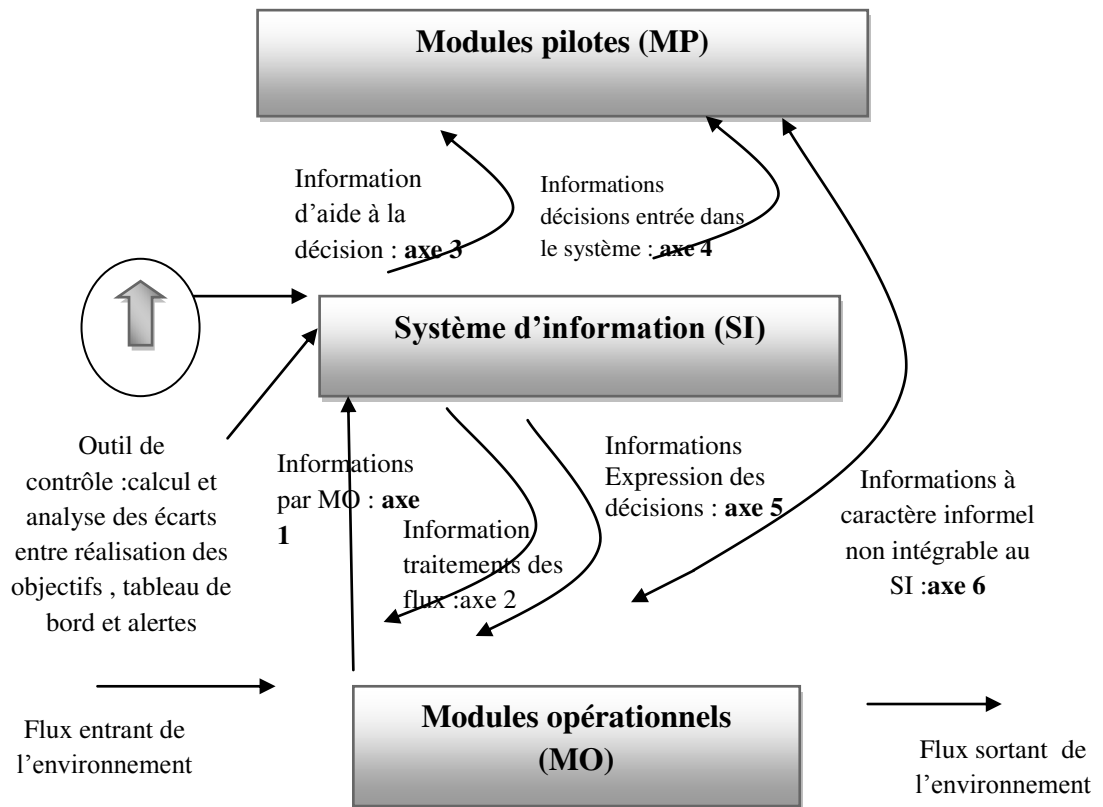
Le schéma ci-dessous montre les différentes interactions, à mettre en œuvre au sein du système d'information, afin qu'il ait la possibilité de satisfaire les besoins de l'organisation. Il se focalise sur plusieurs axes.

---

<sup>9</sup> Ibid., P.27.

# Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

Figure 1.4 : Caractéristiques du système d'information



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

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

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

## 1.2.2.1 .Axe 1 : représentation des flux manipulés par les modules

L'action sur les flux matériels, monétaires ou humaines entrant réalisée par les modules opérationnels, pour les transformer en flux sortant d'accompagne de flux d'information ou données que les modules opérationnelles (MO) doivent collecter pour les entrées dans le système d'information.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

Les modules opérationnelles auront donc pour tâche de permettre au système d'information l'acquisition immédiate et complète ces flux de données et dans un délais requis.

### **1.2.2.2.Axe 2 : traitement des flux (applications opérationnelles)**

Le système d'information va permettre de traiter les flux d'informations volumineux et répétitifs, qui sont liés à la transformation des flux entrants en flux sortants par les modules opérationnels.

Ces applications permettront<sup>10</sup> :

- De décharger les MO de traitement longs et fastidieux, également sources d'erreurs ;
- De les implémenter dans les applications opérationnelles :
- D'alimenter en données les modules pilotes, afin de leur fournir les outils de contrôle de gestion, permettant de juger de l'atteinte des objectifs, et des outils d'aide à la prise de décision.

Les données, qui sont liées aux manipulations de flux par les modules opérationnels, sont la source de l'information des modules pilotes .Elles leur permettront de comparer les objectifs assignés avec les réalisations et de prendre des décisions pour les orientations à venir de l'organisation.

### **1.2.2.3. Axe 3 : informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique et l'angle de vue de la destination**

Le système d'information<sup>11</sup> va également permettre de diffuser auprès des décideurs des informations pertinentes, avec un délai suffisamment bref et sans déformation.

Cette partie du SI constituera *les applications décisionnelles* du SI de gestion.

Dans le couplage entre modules opérationnels et pilotes, le SI n'a pas pour unique fonction de faire circuler les informations, mais également de les rendre plus ou moins synthétique et de les adapter au point de vue du destinataire.

---

<sup>10</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit, P.29.

<sup>11</sup> Ibid , P.30.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

En ce qui concerne les différences d'angles de vue, elles sont liées au fait, qu'à un même niveau hiérarchique, les différents acteurs n'ont pas les mêmes rôles. Leur périmètre de décision est différent. Les natures des décisions à prendre divergent de l'un à l'autre. Ils ont donc besoin d'informations différentes, même si elles sont au même niveau de synthèse, et si leurs données d'origine sont les mêmes.

### **1.2.2.4 Axe 4: informations concernant les décisions prises par les modules pilotes**

Les modules pilotes<sup>12</sup> vont pouvoir prendre des décisions, en s'appuyant sur les informations qui leur sont fournies par les outils d'aide à la décision. Prendre une décision ne suffit pas. Ce qui est plus difficile c'est d'obtenir sa transformation en action.

Pour que cela soit possible, il faut que les acteurs opérationnels, qui vont transformer la décision en action soient informés de la décision. Il faut donc pouvoir intégrer la décision dans le SI.

### **1.2.2.5. Axe 5 : décisions prises par les modules pilotes**

Le système d'information doit permettre de transformer les décisions globales en informations opérationnelles adéquates pour l'action. Les décisions globales prises par la hiérarchie doivent être détaillées et traduites par rapport aux conséquences qu'elles entraînent pour chaque module opérationnel.

### **1.2.2.6. Axe 6 : informations informelles non intégrables dans le système d'information**

En dehors de l'intervention du SI<sup>13</sup>, les données acquises par les modules opérationnels circulent de manière informelle. Cette circulation d'informations se fait sans aucune adaptation, sans aucune fiabilité et sans qu'aucun délai de transmission ne puisse être déterminé. Il en est de même pour les décisions prises par les modules pilotes, qui doivent être transmises, aux modules opérationnels pour action.

Cependant, certaines informations ont, par nature, un caractère informel et s'appuient sur des relations interpersonnelles qui rendent impossible, et mêmes non souhaitable, l'intervention du SI dans leur circulation. Elles doivent conserver leur caractère de

---

<sup>12</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit, P.31.

<sup>13</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit, P.32.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

subjectivité. C'était omettre la complexité de la réalité. Une décision, si modeste puisse-t-elle paraître, ne peut émaner que d'un être humain. Le rôle du SI est d'alerter, d'attirer l'attention et de proposer une action. Son rôle s'arrête là. La décision appartient à l'acteur en charge de la responsabilité.

C'est pourquoi, pour mieux cerner la notion de système d'information, nous devons le considérer comme un système multidimensionnel, susceptible d'être caractérisé selon trois dimensions principales :

- Une dimension INFORMATIONNELLE construite à partir de données et fournissant des représentations ;
- Une dimension TECHNOLOGIQUE caractérisée par une architecture.
- Une dimension ORGANISATIONNELLE supportant des processus et des structures.

### **Section 02 : Le concept GRH et la fonction RH**

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

#### **2.1. Evolution et définitions de la GRH**

La fonction ressources humaines a pris de l'ampleur avec l'évolution des approches théoriques faisant passer l'individu intégré à l'entreprise du statut de personnel à celui de ressource humaine.

##### **2.1.1. Evolution de la GRH**

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

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

La fonction Ressources humaines n'a pas commencé avec l'apparition, il y a un siècle ou deux, des premiers services spécialisés<sup>14</sup>. B. Just ; dans son remarquable historique

---

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

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

de la fonction personnel, propose une chronologie détaillée <sup>15</sup> qui reprend chaque étape de l'émergence de la fonction.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

### F. Sixième période : de 1960 à 1980.

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

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

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

**Tableau 1.2 : L'évolution de la fonction RH**

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

Source : Jacques IGALENS. , Alain ROGER, « MASTER RESSOURCES HUMAINES », édition ESKA, P.16.

## Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

---

### 2.1.1.2. De 1990 à aujourd'hui

Dans les vingt-cinq dernières années, on peut distinguer, quatre étapes avec deux périodes de crise <sup>16</sup> :

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

Pendant une longue période , la fonction RH avait tendance à gérer le quantitatif et rencontré , en particulier ,les problèmes de réduction des effectifs et de maîtrise de la masse salariale .En même temps , elle avait le souci accru de passer à une gestion qualitative des ressources humaines pour prendre en compte les attentes nouvelles des salariés .

La prise en compte du qualitatif se traduit , en particulier , par l'importance attachée à la personnalisation des pratiques GRH , à l'individualisation des actions ,au suivi des potentiels et à la sauvegarde des compétences .La gestion des compétences et l'importance accordée au développement des talents marquent la période actuelle.

En période de crise, l'existence de la fonction RH comme grande fonction stratégique est remise en cause .Les « coupeurs de coût » occupent le devant de la scène managériale .Le DRH est invité à assumer les conséquences de choix stratégiques auxquels il participe peu .Dans les années (1990), les licenciements économiques atteignent en (1993), le chiffre record de 600 000<sup>17</sup>. Et les DRH sont confrontés au « syndrome du survivant »qui concerne deux salariés sur trois : ceux qui travaillent dans une entreprise dont la taille a diminué récemment.

Dans les années (2000), les DRH se sont affirmés comme acteurs stratégiques de premier plan .Ils ont souvent su convaincre des directions générales encore frileuses d'adopter une approche *human assets* (capital humain) .En revalorisant la contribution des hommes à la création de la valeur et de la richesse à long terme, ils ont contribué à la création d'emplois.

---

<sup>16</sup> Jean –Marie Peretti, « Gestion des ressources humaines » ,21<sup>e</sup> édition, édition Vuibert, Paris 2016, P.249.

<sup>17</sup> Ibid ., P .250 .

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

« Champions des ressources humaines », ils en font un levier majeur de la mise en œuvre d'une stratégie offensive. Le DRH devient le « le Directeur du développement humain et social ». Il veille au développement du capital humain et au respect de la RSE.

À partir de (2008), la crise a posé de nouveaux défis à la fonction RH qui doit démontrer sa capacité à préserver le capital humain dans les difficultés et à renouveler le contrat social entre l'entreprise et ses salariés dans une perspective de développement durable - Les DRH partenaires d'affaires deviennent « Business and human Partner ».

Dans les années (2015), la révolution numérique nécessitera la transformation de la FRH pour réussir la digitalisation et maintenir la compétitivité et la viabilité de l'organisation - Les DRH deviendront DRHT (directeurs des ressources humaines et de la transformation).

### **2.1.1.3. La fonction RH demain**

Un ouvrage collectif publié en 2014 rassemblera les visions de quatorze professeurs de GRH, vingt et un DRH et treize experts propose des scénarios prospectifs et des solutions appropriées concernant l'avenir de la fonction RH<sup>18</sup>.

Pour répondre aux défis de demain, le DRH doivent élargir leur périmètre d'action et développer leurs talents dans cinq champs d'action :

- Devenir champion de la RSE en développer ses compétences pour implanter des programmes de responsabilité sociétale. Il doit renouveler les pratiques RH pour développer les comportements sociaux, environnementaux et sociétaux vertueux à chaque niveau de l'organisation.
- Devenir champion du « bien-être au travail en acquérant des compétences dans le champ du bien-être, de la sécurité, de la santé et de la qualité de vie au travail afin de proposer à ses salariés le bien-être décent conforme à leurs attentes, offrir un « mieux vivre » au travail, assurer un équilibre vie professionnelle/vie personnelle satisfaisant et agir sur les déterminants du mieux vivre au-delà des frontières de l'entreprise.
- Devenir champion de « l'externalisation responsable » par la maîtrise de l'ensemble de la chaîne de sous-traitance, de l'externalisation et des achats. Le développement de l'externalisation est source de fragilité et de risque ; le responsable RH doit intégrer des

---

<sup>18</sup>Ibid., P. 251.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

critères sociaux , sociétaux et environnementaux dans les critères de choix des fournisseurs et prestataires et réaliser des audits réguliers .Des compétences en audit social et de RSE sont nécessaires pour assurer la maîtrise RH de l'ensemble de la chaîne de sous-traitance ,de l'externalisation et des achats .

- Maîtriser l'analytique RH en utilisant les masses considérable de données disponibles afin d'améliorer son efficacité en s'appuyant sur le SIRH. La fonction RH disposera ainsi d'outils d'analyse prédictive pour piloter et anticiper.
- Devenir « champion du changement » et réussir la « transformation numérique » en développant des compétences en matière de conduite du changement pour réussir l'entrée dans l'ère du numérique, la dématérialisation et la digitalisation de la fonction RH au service de la circulation de l'information et contribuer à la digitalisation de l'entreprise en générant l'adoption puis l'addiction aux nouveaux outils.

Tous ces défis et enjeux que doit relever la fonction Ressource humaine s'intègrent parfaitement à son statut dans l'entreprise et à son identité que nous expliciterons dans le point suivant.

### **2.1.2. Définitions de la fonction RH et de la GRH**

La fonction RH est étroitement liée à l'activité de gestion des ressources humaines, ou gestion du personnel, qui est une base fondamentale qui permet le développement de tout organisme professionnel, il s'agit d'une activité qui vise à améliorer la communication transversale, tout en faisant respecter l'organigramme de l'entreprise.

Patrick ROUSSEL en donne la définition suivante : « La G.R.H est un ensemble d'activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise .L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints , la GRH , aura pour mission de conduire le développement des R.H , en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise .La G.R.H définit les stratégies et les moyens en RH , les modes de fonctionnement organisationnels et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise »<sup>19</sup>.

---

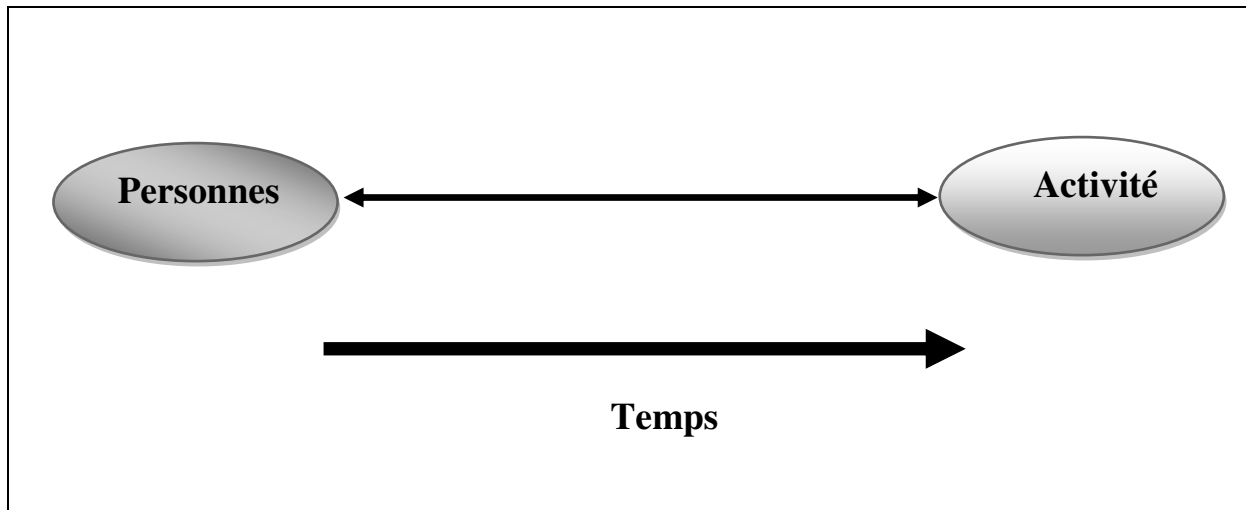
<sup>19</sup> PATRICE ROUSSEL est coordinateur de L'équipe de recherche au LIRHE , laboratoire Interdisciplinaire de recherche sur les Ressources Humaines et l'emploi créé en 1995 .

## Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

---

Selon Maurice Thévenet, Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender ( 2015) , La gestion du personnel peut être abordée à trois niveaux : l'activité, les personnes et le temps<sup>20</sup>.

**Figure 1.5 : La gestion des ressources humaines**



**Source :** Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bende et al, Fonctions RH , édition Pearson ,Paris,2015 p. 3 .

### 2.1.2.1. L'activité

Il y'a gestion du personnel quand une activité nécessite la contribution des personnes. Sans activité, il n'y a plus de gestion du personnel .Mais il peut y avoir des activités sans employés.

Cette activité est traduite en tâches, qualifications et compétences, organisations, structure, règles, procédures, processus, projets.

Donner de l'importance à l'activité permet de mettre en lumière que :

- Les personnes ne font pas que se soumettre aux organisations : celles –ci sont aussi flexibles et s'adaptent aux personnes.

- Personnes et activités ne peuvent être abordées séparément .Des accords de gestion des compétences insistent sur le lien entre compétence et évolution des organisations.

---

<sup>20</sup> Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender., et al, « Fonctions RH : politique métiers et outils des ressources humaines ,4<sup>ème</sup> édition, édition DUNOD, Paris 2015.p.3.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

### **2.1.2.2. Les personnes**

C'est l'aspect le plus visible de la gestion des ressources humaines :

- Sélectionner et recruter, affecter, rémunérer, assurer les conditions de vie au travail, gérer la carrière, former, licencier, assurer les relations sociales et évaluer.
- « S'occuper des personnes » est une manière d'évoquer la gestion des ressources humaines .Mais ce verbe recouvre une grande activité de sens .C'est comprendre la complexité du comportement humain sur les plans individuel et collectif ; prendre des décisions concernant les personnes et contrôler l'activité des personnes, formellement (entretien annuel) ou plus informellement.

### **2.1.2.3. Le temps**

C'est la troisième dimension de la gestion du personnel .Traiter de l'activité et des personnes doit se faire dans une perspective temporelle : d'une part, on gère à différentes échéance temporelles ; d'autres part, la GRH relève d'une temporalité particulière.

D'abord, se présentent les exigences de « l'immédiat » .C'est s'assurer que tous les postes sont tenus, contrôler les horaires et la présence .Affecter le travail, remplacer une personne absente, résoudre des problèmes de conflit, réagir à un accident du travail illustrent le court terme du quotidien.

Vient ensuite le temps des personnes et des résultats, rythmé par la nécessité de reporter : préparer un plan de formation, évaluer des performances, établir un contrat de travail, une fiche de paie...

Le troisième temps est celui des personnes, celui de l'apprentissage ou du développement personnel .C'est gérer une carrière, faire de la gestion prévisionnelle, élaborer des référentiels de compétences.

Outre les différentes échéances temporelles, un second aspect du temps caractérise la GRH : la différence de temporalité entre la GRH et les autres fonctions de la vie de l'entreprise .Le temps des personnes n'est pas celui des marchés ; le temps de carrière, des apprentissages, de la motivation ou du changement n'est pas celui des reportings trimestriels.

Aux Etats –Unis d'Amérique, les manuels scolaire définissent les RH comme « une fonction qui permet à l'entreprise de gérer le processus d'acquisition ,de formation ,d'évaluation ,et de rémunération des salariés .La fonction RH gère aussi la relation de travail

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

qui inclut les droits du travailleur ,la santé , la sécurité et l'éthique du travail .L'objectif de la fonction RH est d'aider la direction de l'entreprise dans la mise en place d'un système de gestion et développement des compétences de l'entreprise »<sup>21</sup>.

### **2.1.3. Les missions de la fonction RH**

L'approche client –fournisseur appliquée à la fonction RH permet de cerner ses grandes missions.<sup>22</sup>

#### **2.1.3.1. Le DRH et ses clients internes**

Dans l'organisation, la fonction RH travaille pour quatre catégories de clients dont les attentes apparaissent très diverses. Des enquêtes, études et recherches réalisées en France et à l'étranger ces dernières années et présentées en particulier lors des congrès et universités de l'association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH), de l'association francophone international de l'audit social (IAS) permettent de dresser un tableau de ces attentes.

#### **A. Les attentes des salariés**

Équité, employabilité, éthique et reconnaissance sont les attentes qui semblent se développer.

##### **A.1. L'équité**

Chaque salarié évalue ce qu'il apporte, ses contributions au profit de l'entreprise tels que ses efforts, ses compétences, ses résultats .Il évalue également ce qu'il reçoit ,sa rétribution ,les avantages qu'il retire en termes de rémunération de reconnaissance ou de statut .Il calcule un ratio rétribution /contribution ,appelé « ratio d'équité » ,qu'il compare avec sa perception du ratio concernant d'autres salariés ,dans l'entreprise ou en dehors .Cette comparaison entraîne soit un sentiment d'équité ,soit un sentiment d'iniquité .<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Sid Ahmed Benraouane , « le managements des ressources humaines : Etude des concepts ,approches et outils développés par les entreprises » ,édition office des Publications Universitaires ,Alger,2012 .p.27.

<sup>22</sup> Ibid., p.10.

<sup>23</sup> Ibid., p.11.

## Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

Tableau 1.3-LE DRH et ses clients

| Pour ....                      | Le DRH doit être....   |
|--------------------------------|--|
| Les dirigeants                 | Garant de la SÉCURITÉ<br>Partenaire STRATÉGIQUE<br>Créateur de VALEUR                                    |
| Les managers (n+1)             | Garant du PARTAGE de la<br>fonction  |
| Les salariés                   | Garant de l'ÉQUITÉ<br>Garant de l'EMPLOYABILITÉ<br>Garant de l'ÉTHIQUE<br>Garant de La<br>RECONNAISSANCE |
| Les représentants des salariés | Garant de l'ÉCOUTE<br>Garant de la CONFORMITÉ<br>Garant du DIALOGUE SOCIAL                               |

Source : Jean –Marie Peretti, « Gestion des ressources humaines », 21<sup>e</sup> édition, édition Vuibert, Paris 2016, p.11.

Chaque salarié souhaite être traité équitablement .Le DRH doit mettre en œuvre les clés de l'équité. Garantir au salarié un traitement équitable implique que :

- Sa contribution soit évaluée et appréciée de façon fiable ;
- La possibilité d'accroître sa contribution lui soit offerte ;
- Le lien entre accroissement de la contribution et accroissement de la rétribution soit clair et précis ;
- Les règles soient respectées ;

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

- La communication sur la contribution attendue, sur les règles et sur les décisions soit pertinente.

Ces points nécessitent une intervention du DRH pour :

- Elaborer les outils afin d'évaluer la contribution, de déterminer la rétribution et de définir les rôles ;
- Former les managers (n+1) à la maîtrise des outils ;
- Assumer le suivi de la mise en œuvre des outils ;
- Apporter à chaque salarié les informations utiles.

Le DRH joue un rôle d'information particulièrement important .Il veille à ce que les informations pertinentes tant pour le salarié que pour son supérieur hiérarchique soient disponibles au moment opportun.

### **A.2. L'employabilité**

Ces dernières années, les salariés ont pris conscience de l'importance essentielle de leur employabilité comme élément de sécurité sur le marché du travail .Le rythme des licenciements économiques les a sensibilisés à la fragilité de leur emploi .Ils perçoivent la nécessité de veiller à leur capacité de conserver leur emploi ou d'en retrouver un, dans ou hors de leur fonction, de leur entreprise, de leur zone géographique ou de leur niveau hiérarchique.<sup>24</sup>

Soucieux de son attractivité sur le marché du travail, le salarié a des attentes fortes à l'égard de son employeur. Pour garantir cette employabilité, le DRH intervient à quatre niveaux :

- Connaissance des compétences actuelles requises pour les postes actuels ;
- Connaissance des compétences que chaque salarié peut développer et des modalités pour y parvenir ;
- Connaissance de l'évolution des emplois, des emplois nouveaux et des compétences nécessaires pour les tenir.

---

<sup>24</sup> Ibid., p.12.

## Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)

---

Dans un contexte de pénurie de talent, l'entreprise s'efforce de développer tous les talents de ses salariés, de les rendre « *Tous talentueux* ».

### A.3. L'éthique

L'exigence éthique se développe chez les salariés. Le respect d'un ensemble de normes comportementales par les agents génère la confiance

Les liens unissant éthique et équité peuvent être soulignés .La recherche de l'équité favorise les comportements éthiques et, inversement, l'existence d'un comportement éthique facilite le développement de l'équité .Les points les plus sensibles en GRH sont ceux de la sécurité, des rémunérations et de l'emploi .Un recrutement sur recommandation, une promotion par favoritisme, un licenciement arbitraire, une augmentation ou une non-augmentation non justifiées sont les symptômes les plus fréquemment soulignés par les salariés.

### A.4. La reconnaissance

Le besoin de reconnaissance est aujourd'hui primordial .L'entreprise doit identifier les attentes de reconnaissance des salariés dans leur diversité .Elle doit préciser ce qu'elle souhaite reconnaître (résultats ,comportements ,potentiel ,qualités managériales....) et choisir parmi les modalités de reconnaissance .Une politique de la reconnaissance est nécessaire .

L'attente d'équité, d'employabilité, d'éthique et de reconnaissance exprimée par les salariés ne peut être satisfaite que par un partage effectif de la fonction entre la DRH et les responsables hiérarchiques .Les responsables hiérarchiques attendent de la DRH qu'elle garantisse ce partage et leur donne les moyens de réussir.

## B. Les attentes de l'encadrement

Les attentes des n + 1 à l'égard de la DRH sont de deux sortes.<sup>25</sup>Le DRH doit garantir le partage de la fonction et *l'empowerment* des responsables hiérarchiques, d'une part, il soit devenir un authentique partenaire d'affaires, d'autre part.

### B.1 Le partage

Pour garantir le partage, il apparaît nécessaire de définir une charte du partage qui précise clairement les responsabilités respectives des uns et des autres .La charte définit également les moyens que la DRH met à la disposition des opérationnels.

---

<sup>25</sup>Ibid., p.14.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

La hiérarchie attend de la DRH qu'elle propose une charte claire, précise, réaliste et viable. La réussite de ces chartes repose sur l'adhésion des responsables hiérarchiques. Pour obtenir cette adhésion, il est nécessaire de mettre en place les moyens effectifs de *l'empowerment* des n + 1 dans ce domaine. Cela implique un partage à trois niveaux :

### **-Le partage de la vision**

Pour que chaque décision prise par les n + 1 s'inscrive dans le cadre des enjeux stratégiques de l'organisation, il est nécessaire qu'ils connaissent et partagent la vision à long terme de l'entreprise en matière de RH.

Définir en langage clair la politique RH de l'organisation et communiquer largement et régulièrement est donc essentiel.

### **-Le partage des savoirs**

Le n + 1 doit disposer des connaissances suffisantes pour prendre toutes les décisions individuelles. Le DRH doit donc veiller à la formation et à l'informatisation des n + 1. Mettre à la disposition de chaque responsable hiérarchique toutes les informations individuelles et collectives qui lui permettent d'étayer les décisions personnalisées et indispensables.

### **-Le partage des pouvoirs**

Ce partage concerne différents types de pouvoirs : le pouvoir de l'organisation et pouvoir de décision.

- Reconnaître le pouvoir de organisation des n+1 en matière de la GRH permet d'adapter les procédures et aux spécificités de chaque entité.
- Le partage consiste aussi à reconnaître au n+1 le pouvoir de décider dans le cadre de sans équipe.
- Le pouvoir de rémunérer le mérite par les augmentations individuelles ou les primes exceptionnelle comme l'octroi d'éléments hors salaires.
- Le pouvoir de décider des actions de formation pour l'ensemble du service et pour chaque collaborateur (plans individuels de formation).

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

Les représentants du personnel expriment des attentes très diverses selon leurs statuts (délégués du personnel, membre du comité d'entreprise, délégués syndicaux) et leurs propres engagements.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

Trois attentes partagées ressortent des enquêtes.<sup>26</sup>

### **C.1 L'écoute**

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

### **C .2 La conformité**

Le DRH doit garantir le respect des règles légales, conventionnelles et internes définissant les droits des salariés, individuels et collectifs. Il forme la hiérarchie au respect des règles et les contrôle.

### **C.3 Le dialogue social**

Les partenaires sociaux attendent aussi que la DRH soit porteuse d'un projet et offre des espaces de négociation permettant de faire évoluer l'organisation et d'assurer le développement des hommes .Les thèmes de la formation ,de l'égalité des chances ,du partage des profits ,de la gestion prévisionnelle de l'emploi et de la qualité de vie au travail sont parmi les sujets sensibles débattus pour reconstruire le lien social .

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

Plusieurs attentes doivent être mises en évidence<sup>27</sup> :

### **D.1 La sécurité**

Le DRH doit identifier et réduire tous les risques liés à la participation des hommes à la vie de l'entreprise .Le développement de l'audit social renvoie à cette mission. Les risques principaux sont de nature juridique, sociale ou économique.

### **D.2 Partenariat stratégique**

« La différence entre un jardin et un désert, ce n'est pas l'eau, c'est l'homme », dit le proverbe arabe .La différence entre l'entreprise qui réussit et celle qui végète repose, avant tout autre avantage compétitif, sur la qualité de son management des ressources humaines.

---

<sup>26</sup> Jean Marie Peretti, Op.cit, P.15.

<sup>27</sup> Ibid., p.15.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

L'alignement stratégique des politiques et pratiques RH sont un levier stratégique pour atteindre les objectifs de la firme.

### **D.3 La création de la valeur**

Les DRH attendent de la DRH qu'elle démontre en permanence sa valeur ajoutée. Elle doit même contribuer aux choix stratégiques et accompagner les changements.

### **2.2. Le champ Social**

Un inventaire des principaux domaines du social est apporté par la grille du bilan social.

En France, une obligation<sup>28</sup> légale impose aux entreprises de plus de 300 salariés de réunir dans un document unique un certain nombre d'informations sociales selon une nomenclature et des modalités précises. Cette obligation résultent de **la loi du 12 juillet 1977**.

La loi retient sept chapitres. Le décret précise les trente-quatre rubriques et quelques cent trente-quatre informations devant figurer dans le bilan social.

**Le décret du 24 avril 2012** relatif aux obligations de transparence des entreprises a élargi champ des informations sociales aux informations sociétales et environnementales et retenu une liste détaillée de ces données.

---

<sup>28</sup> Ibid., p.16.

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

### **CONCLUSION**

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

D'un point de vue technique, un système d'information correspond à un ensemble de composantes technologiques (matériels et logiciels) inter reliées qui recueillent, traitent, stockent et diffusent de l'information afin d'aider à la gestion des opérations courantes, à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein d'une organisation. Trois fonctions peuvent être liées à un SI : l'entrée, processus par lequel les données brutes sont fournies au système en provenance de l'organisation ou son environnement ; le traitement, processus de transformation des données brutes ; et enfin, la sortie, processus de diffusion de l'information traitée aux utilisateurs qui ont en besoin.

D'un point de vue managérial, globalement, un SI constitue une solution d'organisation et de gestion à un problème posé par l'environnement, une solution construite sur les technologies de l'information. En saisissant l'ensemble de ses dimensions organisationnelle, stratégique, sociale, éthique et technologique, un SI peut être un instrument important et efficace de création de valeur pour l'entreprise, en fournissant l'information nécessaire qui aide les managers à prendre les meilleures décisions ou qui améliore la gestion des processus répétitifs. Cette approche de la SI, est appelée également « culture des SI » qui s'acclimate depuis peu avec la notion de RH.

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

## **Chapitre I : Les fondements du Système d'Information des Ressources humaines (SIRH)**

---

technologique, économique et social et l'un de ces facteurs est le SIRH qui fera l'objet de notre deuxième chapitre.

En effet, l'informatique a modifié le travail quotidien au sein des Directions des Ressources Humaines. Celles-ci disposent aujourd'hui de systèmes informatisés de gestion du personnel leur permettant d'enregistrer, de stocker et de soumettre aux différentes procédures de traitement toutes les informations utiles, pour mieux les utiliser dans les prises de décisions.

La gestion des ressources humaines est l'une des dernières fonctions de l'organisation à être touchées par l'informatique. La masse croissante des traitements à effectuer dans ce domaine donne à la technologie un poids considérable dans les activités des gestionnaires et donne toutes ses lettres de noblesse au concept SIRH.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

### INTRODUCTION

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

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

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

---

<sup>1</sup>Jean-Marie Peretti, Dictionnaire des ressources humaines, 7e édition, Vuibert, Paris, 2015, p 78.

### Section 01 : Le SIRH ; les contours de la notion

Le système d'information des ressources humaines (SIRH) est devenu un outil incontournable des professionnels de la gestion des ressources humaines (GRH) pour les tâches administratives (paie, GTA, déclarations sociales...) en raison des volumes de traitement, de l'évolution permanente de la législation et des règles, et de la complexité des traitements. Cependant, cette place a été le résultat d'un long processus d'intégration dans l'entreprise.

#### 1.1. Evolution du SIRH

Les mutations technologiques ont eu pour effet de déplacer le cœur de métier RH .Avant, la paie et l'administration constituaient l'essentiel de leurs activités .Aujourd'hui, le cœur de métier a basculé vers des activités d'accompagnement des salariés : recrutement, évolution des compétences, gestion des carrières et SIRH.

En nous appuyant sur l'analyse de Bernard JUST<sup>2</sup>, nous allons voir à présent les différentes étapes qui ont permis l'informatisation du domaine des ressources humaines. Ce dernier propose de faire le parallèle avec l'évolution du SIRH.

##### 1.1.1. L'âge de pierre : le progiciel de paie

Un grand changement va s'effectuer et d'importantes conséquences vont avoir lieu dans plusieurs domaines : c'est le passage de la mécanographie à l'ordinateur et ce à partir des années 1960.

Pendant les années 1970-1980, le premier package de paie va faire ses débuts .A cette époque le terme de progiciel n'est pas encore utilisé .Ce package de paie va permettre d'effectuer toutes les fonctions standards de la paie, c'est -à-dire permettre de calculer et éditer le bulletin de paie.

Le système de gestion du personnel dont disposent les entreprises assure en interne la gestion de la paie. Mais face à ceci, les DRH ne se sentent pas à l'aise, puis, une nouvelle problématique va progressivement apparaître, notamment avec la mise en place de nouvelles mesures gouvernementales, de nouveaux types de contrats, ainsi que l'instauration de nouvelles lois sur le système de paie .Tout cela va remettre en cause une partie du

---

<sup>2</sup> Bernard Just, «Pas de DRH sans SIRH », Editions liaisons, Paris, 2012 .p.24.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

fonctionnement du package de paie .Les utilisateurs vont ressentir une insuffisance par rapport à ce logiciel, de nouveaux besoins vont apparaître.

### 1.1.2. L'âge de bronze : les progiciels RH

Jusqu'aux années(1990), les entreprises, comme nous l'avons décrit dans l'âge de pierre, disposaient d'un système de gestion du personnel mono- processus qui assurait simplement le traitement de la paie<sup>3</sup>.

La fonction RH dans cette période répond à des nouveaux enjeux. De nouvelles insuffisances et de nouveaux défis apparaissent , et le besoin en information ne cesse d'augmenter .Les éditeurs vont vite proposer des logiciels complets en y intégrant de nouvelles fonctionnalités tels la gestion administrative du personnel (GA ou GAP)qui constitue le moteur du SIRH, la formation ou la gestion du temps.

### 1.1.3. L'âge de fer : le SIRH

À partir des années (2000), de nouveaux facteurs viennent révolutionner le monde des SIRH, comme assurer l'employabilité face aux difficultés de recrutement.

On peut aussi constater deux structures de logiciel :

- Le progiciel unique regroupant toute la fonction ; cette structure est aussi appelée progiciel de type « couteau suisse », c'est –à-dire que tout est regroupé dans ce logiciel ;
- Plusieurs progiciels autour d'un progiciel maître : c'est la cohabitation de plusieurs progiciels de type « best of breed » autour d'un progiciel dit « maître »qui est le progiciel où tous les dossiers individuels sont stockés.

Postes, emplois et compétences, entretiens et évaluations, carrières, recrutement et mobilité, et unité d'organisation sont autant de processus nouveaux qui viennent compléter ceux existants .Traitement collaboratifs, workflow, vont venir compléter ces progiciels et entrent dans le langage des gestionnaires RH.

### 1.1.4. L'âge d'or, que sera –t-il ?

---

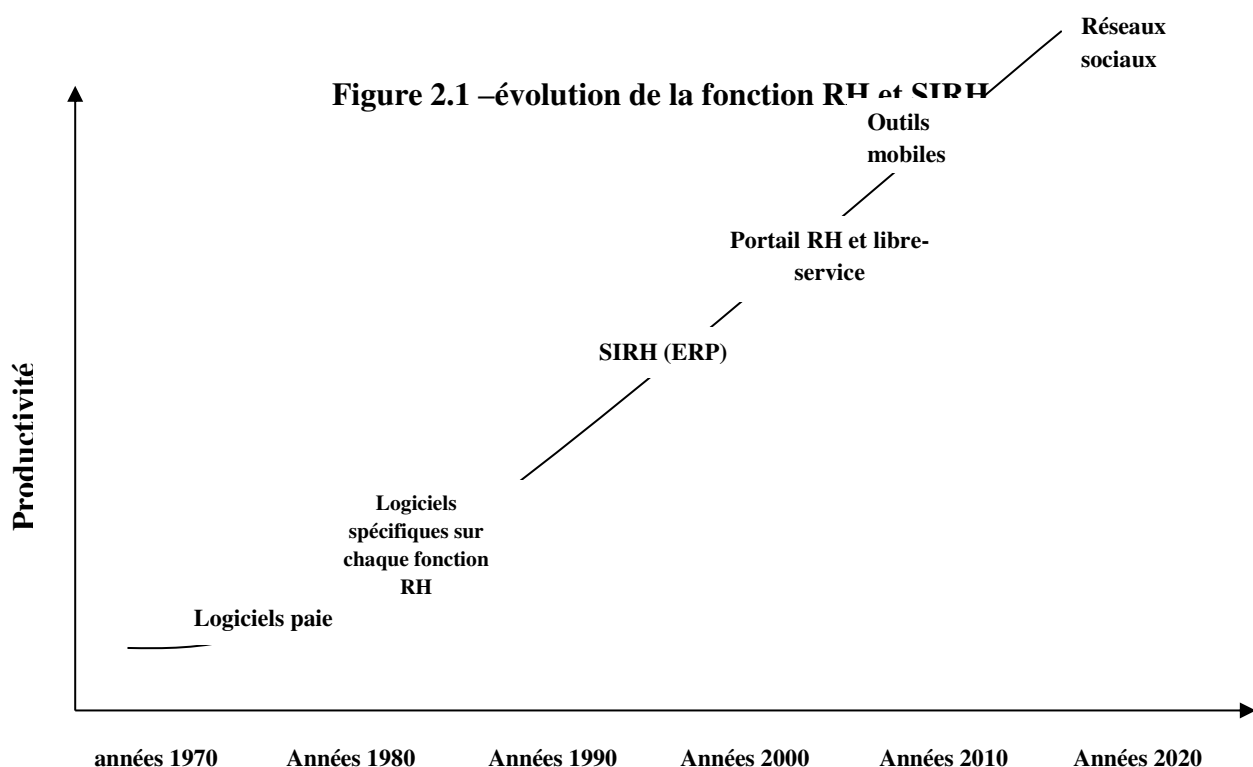
<sup>3</sup> Ibid., p. 25- 26.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

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

La réponse viendra peut-être de nouvelles architectures de progiciels, de nouvelles tâches surtout avec les concepts des talents.

A partir de là, il est possible de schématiser l'évolution du SIRH de cette manière.



Source : Maurice Thévenet, CécileDejoux, Anne Françoise Bender, et al, « Fonctions RH : politique métiers et outils des ressources humaines », 4<sup>ème</sup> édition, édition DUNOD, Paris 2015, p.446.

### 1.2 Définitions et apports potentiels du SIRH

Depuis les années 1960, les entreprises ont progressivement mis en place un système d'information des ressources humaines (SIRH) afin d'aider le service des RH à être plus stratégique et performant. Aujourd'hui, le SIRH, loin de la vocation première qui s'appuie sur des tâches exclusivement administratives, est l'outil indispensable du DRH face aux nouveaux challenges de notre ère. Mais avant de traiter des apports de ce SIRH, il est utile de revenir sur sa définition.

#### 1.2.1. Définitions

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

Plusieurs définitions peuvent être données aussi bien par les académiciens que par les praticiens.

### 1.2.1.1. Définition du SIRH du point de vue de la littérature

La notion de SIRH n'est pas nouvelle, dans la revue<sup>4</sup> de Florence Laval, Abdallah Thierno Diallo propose une définition selon plusieurs auteurs :

**Marciniak et Rowe,(2005) ; kéfi et kalika,(2004) ; atmati ,(2002) ; laudon et laudon ,(2006)** , ils peuvent être appréhendés , comme des dispositifs qui collectent des données structurées conformément aux besoins d'une organisation ,qui stockent ,traitent et distribuent les informations nécessaires au fonctionnement de cette organisation , notamment aux activités de management et de contrôle qui jouent de ce fait un rôle de support aux processus de décision organisationnels .Appliqués au champ de la gestion des ressources humaines ,ces systèmes sont par nature des solutions horizontales ayant vocation à embrasser plusieurs voire tous les aspects de la fonction ressources humaines .

En 1990 ,**Tannenbaum** donne la définition suivante : un SIRH est un système utilisé pour acquérir ,stocker , manipuler ,analyser ,trier ,distribuer des informations pertinentes concernant les ressources humaines dans une organisation .**Hendrickson(2003)** ajoute qu'il n'est pas limité aux aspects technique (matériels informatiques, applications logicielles) mais intègre aussi les individus, les procédures et politiques, les données requises pour gérer la fonction RH .Mais une certaine confusion se dégage quand à l'Infiltration de la technologie dans la fonction RH .

Malgré l'inexorable développement des SIRH dans les opérations RH, différents auteurs comme **Kovach, Hugues (2002) Bassett ,Licciardi (2003) ,Ball (2001) , Tansley (2001)** soulignent que l'utilisation de ces systèmes n'est pas optimum et reste à un niveau administratif .

Pourtant, pour **Harison & Deans (1994)**, le SIRH comprend le fichier personnel ainsi que les procédures de gestion prévisionnelle de l'emploi, de gestion du recrutement, de gestion de la formation, de gestion des carrières et des compétences et de gestion des rémunérations

---

<sup>4</sup> **Florence Laval, Abdallah Thierno Diallo** « L'E-RH : un processus de modernisation de la gestion des ressources humaines à la marie de paris », Management & Avenir 2007 /3, p 130.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

De nos jours, un SIRH se définit<sup>5</sup> comme un système gérant un ensemble des briques logicielles capables d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer un suivi.

**Ruél(2005)** affirme qu'il faut différencier le SIRH et l'e-RH, car le SIRH est un artefact à destination de la fonction RH alors que l'e-RH concerne les acteurs extérieurs au département RH .Ruel et al (2004) désignent l'e-RH comme le support de processus de GRH par l'utilisation de l'outil internet.

Le système d'information RH est un ensemble d'outils qui doit permettre<sup>6</sup> :

- d'enregistrer à leur source toutes les informations utiles ;
- de stocker ces informations (mise à jour, historique, informations ...) ;
- de les soumettre aux différentes procédures de traitement ;
- de restituer les informations enregistrées ou produites à différentes personnes concernées.

L'informatique a donc révolutionné le travail quotidien au sein des directions des ressources humaines .Elle disposent, aujourd'hui ,de systèmes informatisés d'information de personnel leur permettant d'enregistrer à leur source toutes les informations utiles ,de stocker ces informations , de les soumettre aux différentes procédures de traitement , de restituer les informations enregistrées ou produites aux différentes personnes concernées ,au moment opportun ,sous la forme qui convient et à l'endroit qu'il faut . Grâce à eux, les responsables RH sont libérés de procédures administratives, de tâches répétitives entièrement automatisées. Ils deviennent disponibles pour assurer de nouvelles missions grâce à l'information fournie.

La contribution de l'information à la performance de la fonction « personnel » ressort à cinq niveaux :

- gain de productivité ;
- amélioration du service rendu aux salariés ;
- amélioration de la qualité des décisions de GRH ;
- aide au partage de la fonction entre DRH et hiérarchie.

---

<sup>5</sup> [www.journaldunet.com](http://www.journaldunet.com)

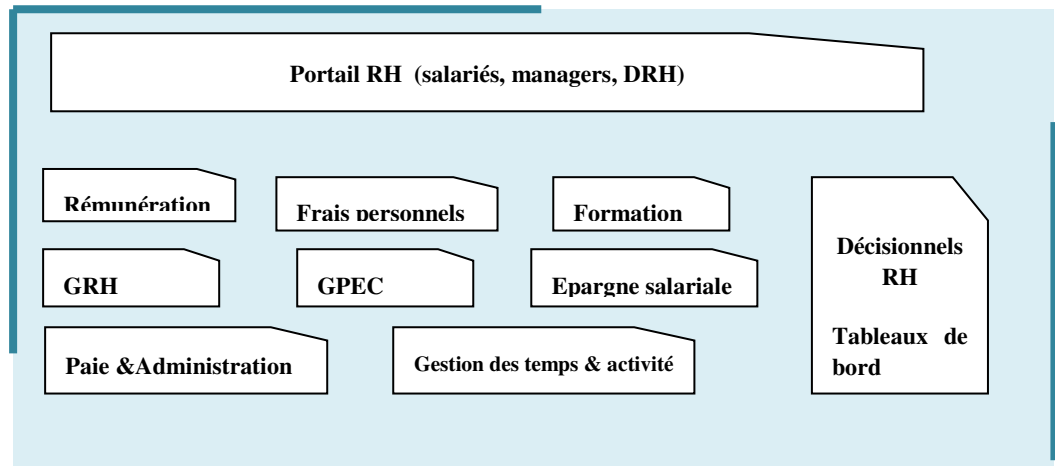
<sup>6</sup> Jean –Marie Peretti. Op.cit., p. 55

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

### 1.2.1.2. Définition du point de vue des éditeurs de solutions SIRH

Les éditeurs<sup>7</sup> proposent eux aussi des représentations d'organisation du SIRH. On peut donner les exemples de CEGID, SAP et Lefebvre Software qui représentent ainsi l'organisation de leur SIRH :

Figure 2.2 : Un SIRH Complet



Source : Gilles Exbrayat., Nathalie Fisteberg., Ronan Fouesnant, « le système d'information des Ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise » [en ligne]. Mémoire MBA Management des Ressources Humaines, université DAUPHINE de PARIS –Promotion 7 –Octobre 2010, P.34.

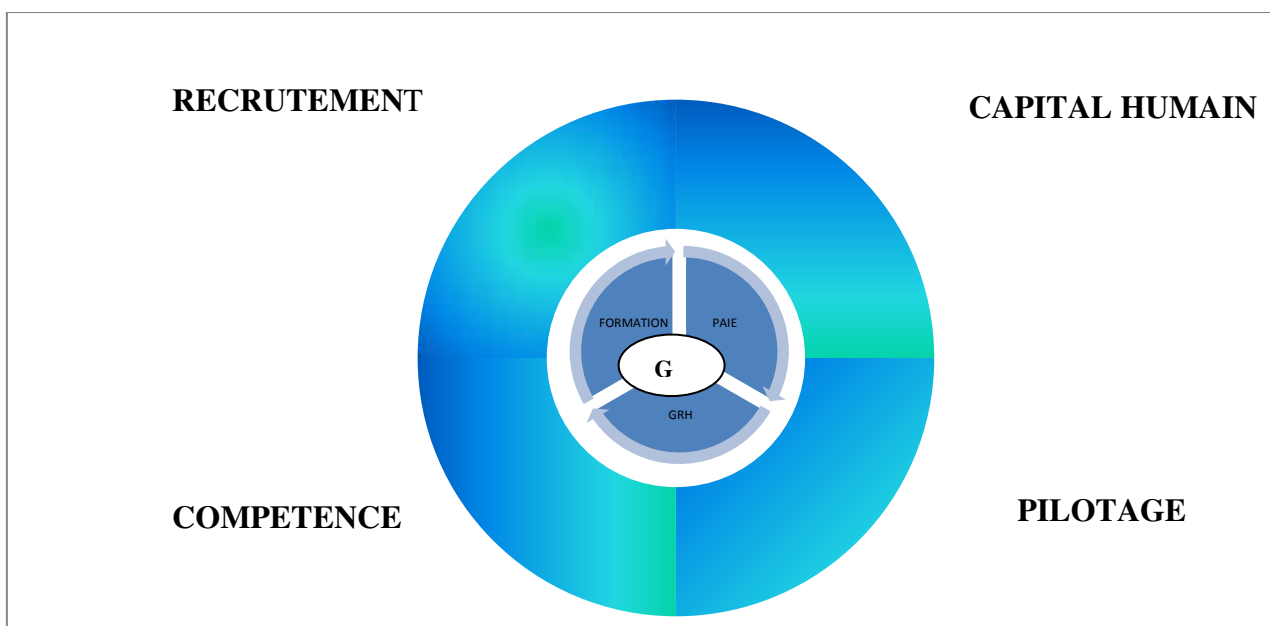
### 1.2.1.3. Définition du point de vue des consultants

Un cabinet, MC<sup>2</sup>i Groupe, représente l'ensemble de la fonction RH en :

- la gestion administrative
- la gestion de la paie
- la gestion des temps et des activités
- le recrutement
- la gestion des carrières
- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- la gestion de la formation
- le pilotage de la fonction RH

<sup>7</sup> Gilles Exbrayat., Nathalie Fisteberg., Ronan Fouesnant, « le système d'information des Ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise » [en ligne]. Mémoire MBA Management des Ressources Humaines, Université Paris DAUPHINE –Promotion 7 –Octobre 2010, P.33.

Figure 2.3 – SIRH selon cabinet, MC<sup>2</sup>i Groupe



**Source :** Gilles Exbrayat. , Nathalie Fisteberg ., Ronan Fouesnant, « le système d'information des Ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise » [en ligne].Mémoire MBA Management des Ressources Humaines, université DAUPHINE de PARIS –Promotion 7 –Octobre 2010, P.35.

### 1.2.2. Apports potentiels du SIRH

Pour l'entreprise, le SIRH permet essentiellement une simplification et une centralisation des tâches relevant de l'administration du personnel (paie, obligations légales et réglementaires). Toutefois, ces apports ne se résument pas à ces éléments<sup>8</sup>.

#### 1.2.2.1. Réduction des coûts de transaction RH

L'utilisation d'une solution informatique laisse peu de place aux erreurs de traitement des données. Du fait que les données sont versées dans une base de données unique, il n'est plus nécessaire de faire de multiples opérations pour recouper ou les agréger. En outre, un SIRH permet une meilleure maîtrise de la masse documentaire et sécurise la mémoire de l'organisation. Enfin, la dématérialisation des documents réduit très fortement la charge de travail consacrée à la réduction, à l'échanger et l'archivage de documents sur papier

---

<sup>8</sup>Flavien Roelandt, « L'informatisation de la fonction RH dans les PME » [en ligne]. Mémoire de Master, département des Sciences Sociales et des Sciences de travail, Université LIBRE BRUXELLES –2015, P.34.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

.L'automatisation des processus RH au travers de workflows<sup>9</sup> permet, dans l'organisation, une circulation de l'information fluide.

### 1.2.2.2. Amélioration des pratiques RH

La fonction RH s'anime véritablement lorsque le SIRH fonctionne correctement .Utilisés à bon escient, ces systèmes permettent de couvrir la totalité des besoins RH : recrutement, gestion du personnel, gestion des rémunérations, conformité légale, gestion de la performance, plan de succession et développement de carrière, GPEC, et tableaux de bord sociaux .L'entreprise dispose alors de tous les outils pour suivre le chemin de l'organisation apprenante.<sup>10</sup>

L'acquisition d'un logiciel fournit souvent l'opportunité de réviser certaines pratiques et processus, certaines habitudes, voire de bénéficier de bonnes pratiques du marché proposées par le logiciel. L'enjeu est de trouver le bon équilibre entre un logiciel qui serait la somme des besoins de tous ses clients.

### 1.2.2.3. Amélioration du Return On investment (ROI) du département RH

Au moyen de système de mesure de la performance de l'entreprise, le département RH est capable de montrer à la direction l'impact de ses actions sur la création de valeur dans l'entreprise. Il s'agit également de permettre aux collaborateurs de faire les transactions visant à mettre à jour eux –mêmes leurs données administratives fastidieuses et lui permettre de se consacrer d'avantage au niveau stratégique, c'est –à-dire aux activités à plus forte valeur ajoutée pour l'organisation. Ceci, avec parfois pour effet corolaire, la réduction de l'effectif du département RH.

### 1.2.3. Contraintes du SIRH

Les SIRH s'expose à plusieurs limites ou contraintes qui pourraient réduire de ses l'intérêt de ses fonctionnalités.

---

<sup>9</sup> Au sens logiciel c'est la représentation d'une suite de tâches ou d'opérations effectuées par un ou plusieurs acteurs (personne, groupe, société...). Un moteur de workflow permet donc de modéliser « informatiquement » le processus

<sup>10</sup> Florence Laval , Abdallah Thierno Diallo « L'E-RH : un processus de modernisation de la gestion des ressources humaines à la marie de paris », Management & Avenir 2007 /3 , p 129 .

### 1.2.3.1. Contraintes du SIRH

On peut distinguer plusieurs contraintes du SIRH<sup>11</sup>.

### 1.2.3.2. Le coût du SIRH

Il est loin d'être nul et ne donne pas forcément toujours lieu à des économies. Autant il est relativement facile de saisir les évolutions organisationnelles constatées suite à l'adoption de ce type de solutions, autant il est autrement plus complexe d'en évaluer ou d'en quantifier rigoureusement les bénéfices et retours sur l'environnement.<sup>12</sup>

### 1.2.3.3. Le manque d'intégration du SIRH

Lorsque le SIRH est fragmenté ou qu'il ne s'intègre pas adéquatement au SI global de l'organisation il peut donner un phénomène d'entropie, c'est ---dire à l'état de désordre d'un système qui nécessite des efforts considérables pour « retrouver ses petits ». L'entreprise est mesurable au nombre de fois où l'on a recours à des tableaux de type Excel pour traiter une information non disponible ailleurs et inexploitable.<sup>13</sup>

### 1.2.3.4. La mobilisation des utilisateurs

Ceux qui achètent le logiciel ne sont pas forcément ceux qui l'utiliseront quotidiennement. Chacun se fait une idée de ce dont un utilisateur pourrait avoir besoin, mais finalement l'utilisateur lui-même reste le mieux placé pour répondre à cette question. D'où l'intérêt d'impliquer les utilisateurs finaux lors des phases de choix, de conception et de tests d'une solution SIRH.

La mobilisation des utilisateurs n'est pas acquise, elle est le fruit d'une gestion du changement qui intègre à la fois les aspects techniques, stratégiques et organisationnels.

### 1.2.3.5. La vitalisation des relations humaines

La médiatisation par la technologie en face-à-face dans les outils SIRH peut avoir des effets négatifs sur les utilisateurs p.ex. La compréhension erronée d'un message par manque du contexte dans lequel se déroule la communication.

---

<sup>11</sup> Flavien Roelandt, Op.cit., p.35.

<sup>12</sup> Florence Laval, Abdallah Thierno Diallo « L'E-RH : un processus de modernisation de la gestion des ressources humaines à la marie de paris », Management & Avenir 2007 /3, p 130.

<sup>13</sup> Ibid., p.36.

### 1.2.3.6. La création de valeur n'est pas implicite pour l'organisation

Créer de la valeur pour l'entreprise en s'équipant d'un SIRH ne va pas toujours de soi. Cela exige de s'interroger sur la cohérence globale des politiques RH affectées par l'introduction de nouveaux outils technologiques, et cela dans un environnement en perpétuelle évolution.

### 1.2.3.7. La couverture des besoins réels

Chaque projet SIRH devrait donner lieu à une évaluation précise des besoins et à l'étude circonstanciée des solutions proposées par les éditeurs.

## Section 02 : Positionnement du SIRH dans le SI de l'organisation, structure et fonctionnalités du SIRH

La section précédente a permis de connaître le contexte d'évolution du système d'information à travers différentes étapes. Sa conclusion essentielle est que 'il peut être assimilé au système nerveux d'un être vivant évolué, à caractère social ; une organisation, quel que soit son type, son activité ou sa taille. Cela implique, de manière évidente, que le système d'information d'une organisation est unique et invisible. Il faut le voir comme le support de traitement des données relatives aux processus en interaction au sein du système global que constitue l'organisation. A ce titre, l'expression SIRH est donc un abus de langage. On ne peut pas parler d'un système d'information des ressources humaines au sens strict du terme. On devrait parler du point de vue RH dans le SI. Par commodité, on appellera SIRH ce point de vue RH.

### 2.1. Positionnement et structure du SIRH

Le SIRH se doit de se positionner dans l'organisation de manière à optimiser son potentiel et à accroître sa performance, ceci sous-entend également d'y intégrer sa structure.

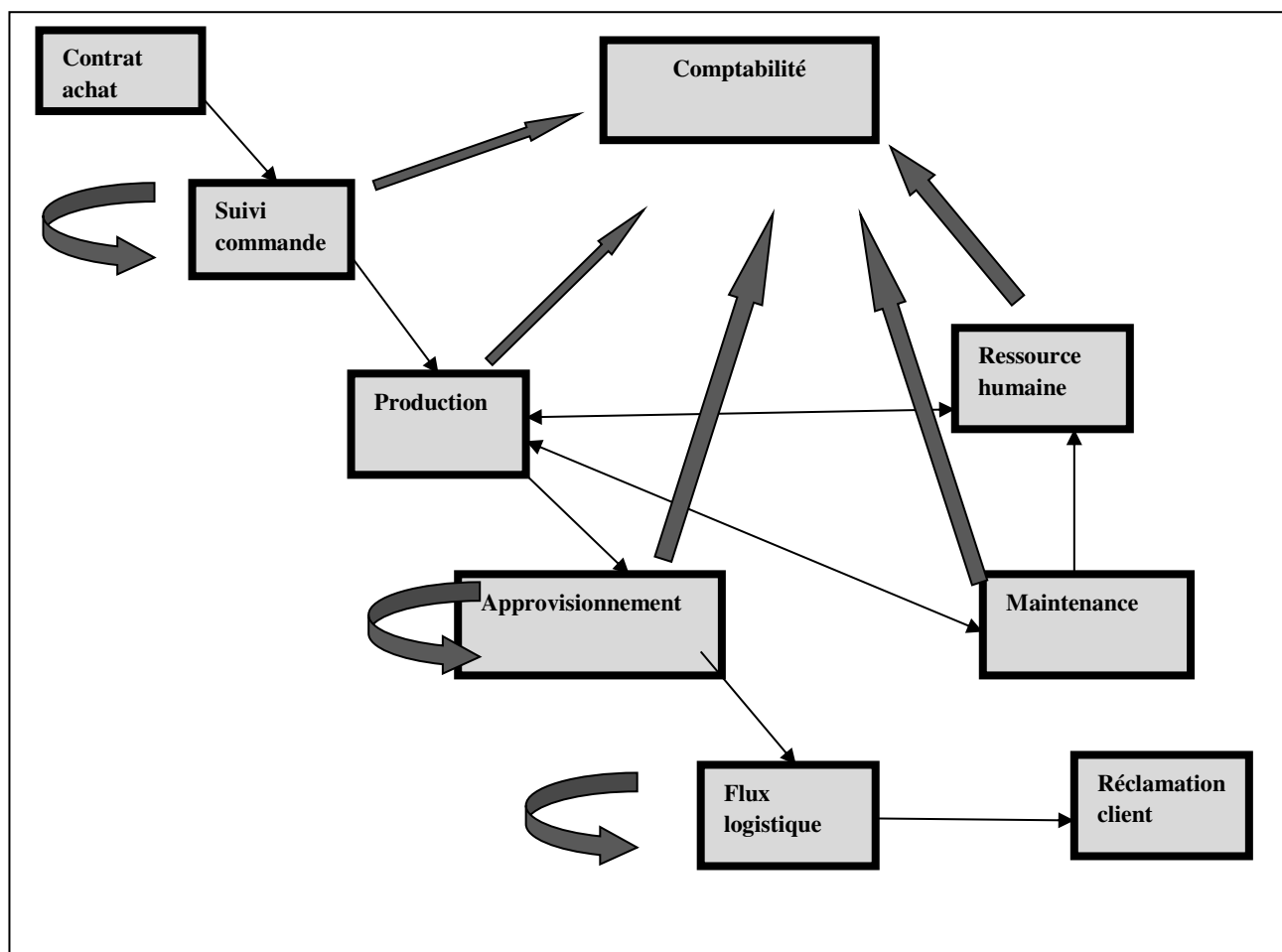
#### 2.2.1. Positionnement du SIRH dans le SI de l'organisation

La figure 2.3.<sup>14</sup> Permet de positionner le SIRH dans la vision systémique globale de l'organisation

---

<sup>14</sup> Michelle GILLET. , Patrick GILLET .Op.cit, p .46.

Figure 2.4 : Positionnement du SIRH dans le SI de l'organisation



Source : Michelle Gillet, Patrick Gillet, SIRH, édition DUNOD, Paris 2010, P. 42

Deux remarques essentielles s'imposent :

Le SIRH est une composante fonctionnelle du SI, c'est -à- dire qu'il constitue un processus support par opposition aux processus opérationnels. Il n'est pas isolé, mais au contraire, par sa position dans le système global, il doit être alimenté par des informations émanant d'autres processus, à caractère opérationnel, il s'agira notamment de bons de travail ou relevés d'heures, destinés au contrôle des coûts et de la gestion, mais pouvant alimenter également le suivi de l'annualisation du temps de travail et la paie.

De son côté, le SIRH participe à l'alimentation du processus support de comptabilité. En effet, la comptabilisation des salaires devra être automatisée, afin de déverser les charges

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

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

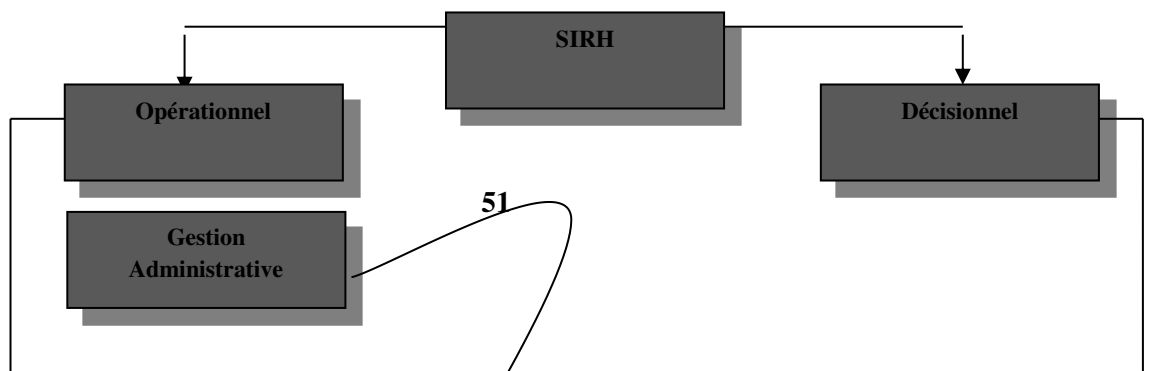
Quant au SIRH, il est appelé à alimenter la comptabilité, essentiellement pour la comptabilisation de la paie, mais également pour la gestion des frais de déplacement, des frais de missions et des opérations liées à l'exécution du plan de formation.

### 2.2.2 .Structure du SIRH

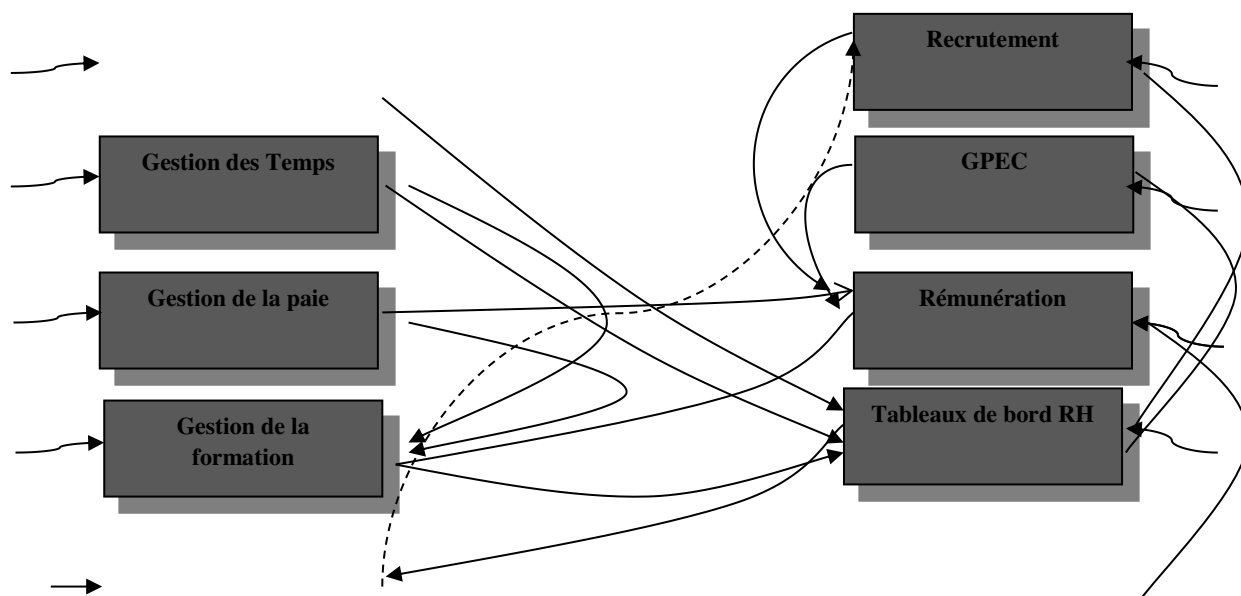
Rappelons les deux remarques essentielles, qui sont à garder à l'esprit :

- Le SIRH est une composante du SI de l'organisation. A ce titre, il est nécessaire de modéliser les points-interactions entre SIRH et les autres composantes du SI ;
- Le SIRH est constitué d'une partie opérationnelle et d'une partie décisionnelle. Comme c'est le cas pour la structure globale du SI de l'organisation ;
- Des aspects liés à la gestion de l'activité courante, par les modules opérationnels, et des aspects décisionnels, permettant aux modules pilotes d'étayer leurs prises de décisions.

Les éléments composant la partie opérationnelle et la partie décisionnelle du SIRH sont représentés dans la figure ci-dessous



## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH



**Source :** Michelle Gillet, Patrick Gillet, SIRH, édition DUNOD, Paris 2010, P. 42

Un certain nombre d'opérations de traitement des données est nécessaire pour la gestion quotidienne du personnel. Elles constitueront l'aspect opérationnel du SIRH. Mais, c'est également un domaine où de nombreuses, décisions stratégiques sont à prendre, dans un environnement incertain et mouvant. Des outils d'aide à la décision sont donc indispensables pour piloter les ressources humaines au sein de l'organisation.

Le SIRH devra donc avoir une unicité entre ces différents traitements. Les informations traitées en GRH, au sens strict du terme, qui sont plutôt orientées vers le décisionnel et le pilotage, sont extraites des données opérationnelles de la gestion quotidienne du personnel. Il y'a donc intérêt à assurer la cohérence et la continuité au sein de l'ensemble des composantes du SIRH.

Cela entraîne de nombreux dysfonctionnements et de nombreuses lacunes au niveau du SIRH. Les conséquences sont les suivantes :

- l'improductivité du travail engendrant de nombreuses heures de travail gâchées d'exécution inutiles ou en doublons de tâches ;
- la non –qualité des résultats, liée aux erreurs de reports ou d'interprétation des données, aux retards dans la disponibilité des résultats à cause de l'improductivité du travail :

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

- la non –disponibilité des résultats et l’information, dans un délai requis ou dans l’absolu, faute de recours à des feuilles de calcul de tableurs pour traiter une information non disponible.

### 2.2. Description d’un modèle d’organisation du SIRH et ses fonctionnalités

Le système d’information RH dépasse le strict champ de l’informatique .Il intègre l’ensemble des solutions informatiques dédiées mais également tous les outils en support de l’organisation ou des processus RH.

Le SIRH est le reflet de la diversité des organisations, des stratégies de la culture de chaque entreprise .Il n’existe pas de norme internationale ou de modèle théorique de référence du Système d’information des ressources humaines .La diversité des réglementations nationales et l’hétérogénéité des pratiques managériales rendent d’ailleurs une telle normalisation improbable .

.Nous retiendrons quelques exemples issus de la littérature, mais également de cabinet de conseil RH et SIRH, d’éditeurs qui ont pris en considération l’ensemble des activités RH.

#### 2.2.1. Description d’un modèle d’organisation du SIRH

Il existe une multitude de représentations de la composition d’un SIRH dans la littérature académique et professionnelle. la revue *Entreprise & Carrière* s’est lancée dans un projet de cartographie fonctionnelle SIRH de grande ampleur ,articulé autour de sept thématiques RH ( recrutement ,formation, compétence et connaissance ,temps &activité ,rémunération globale ,paie et tableaux de bord) où la revue a interrogé pas moins de soixante-dix éditeurs de logiciels présents sur le marché pour connaître la couverture fonctionnelle de leur outil .

Nous présenterons plusieurs modèles de représentations des processus de la GRH décrits par des auteurs qui ont pris en considération l’ensemble des activités RH.

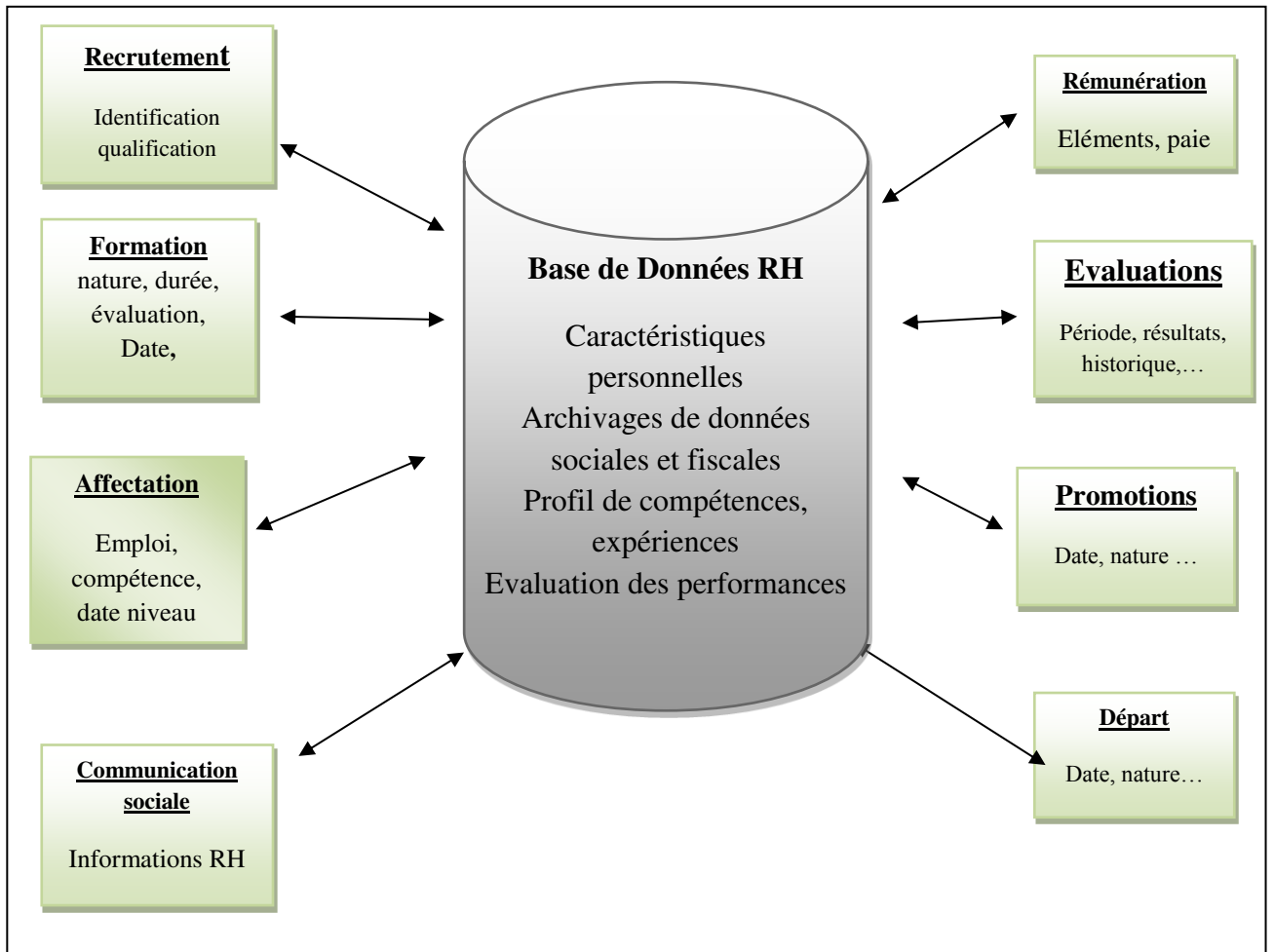
**Robert Reix., Bernard Fallery., Michel. Kalika., et al (2011)** Représentent le SIRH<sup>15</sup> comme un ensemble de huit processus qui sont rattachés à une base de données RH .Ceci met en évidence les liens entre le suivi administratif et les différents processus RH.

#### Figure 2 .6- Rôle de la base de données « personnel »

---

<sup>15</sup>**Robert REIX., Bernard FALLERY. , et al**, « Systèmes d’information et management des organisations », Op.cit. , P87.

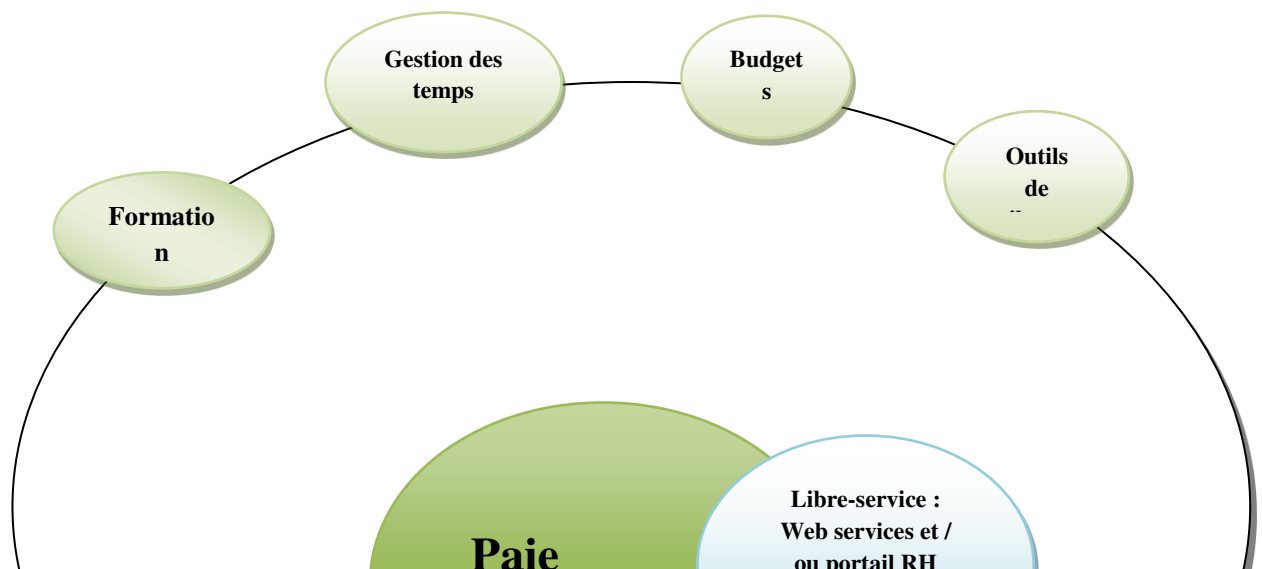
## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

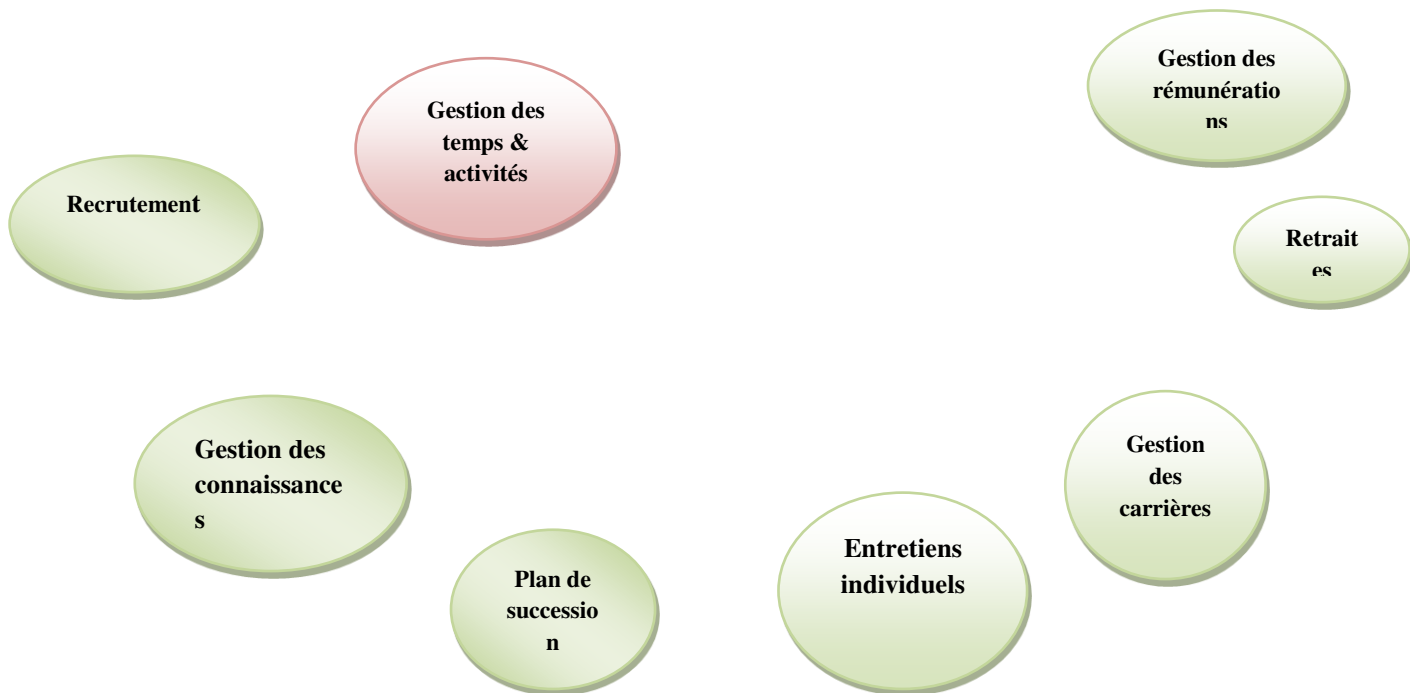


**Source :** Robert REIX., Bernard Fallery ., et al, « Système d'information et management des organisations », édition Vuibert, Paris 2011, p.87.

Maurice Thévenet. , Cécile Dejoux., et al<sup>16</sup> attestent que la fonction RH s'appuie de plus en plus sur des logiciels dans chacune de ses grandes fonctions. Le SIRH propose une architecture présentée dans la figure ci-dessous :

**Figure 2.7 : les grandes fonctionnalités couvertes par un SIRH**





**Source :** Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender., et al , « Fonctions RH : politique métiers et outils des ressources humaines ,4<sup>ème</sup> édition, édition DUNOD, paris 2015, p.458.

### 2.2.2. Les fonctionnalités du SIRH

Comme nous l'avons expliqué auparavant, l'arrivée des progiciels a permis l'automatisation d'un ensemble de procédures administratives dans le domaine de la fonction des ressources humaines .Les éditeurs ont donc proposé des solutions adaptées aux RH qui ont pour base de données le dossier du salarié puisque toutes les informations qui sont amenées à traiter les RH tournent autour d'une seule et unique entité : l'individu .Pour cela , il a fallu regrouper ces procédures administratives en différentes catégories afin de simplifier l'utilisation du SIRH, les entreprises sont donc obligées de travailler en termes de processus .

#### 2.2.2.1. Les aspects opérationnels du SIRH

##### A. La gestion du personnel.

Lorsque nous parlons de la gestion du personnel, cette dernière englobe les gestions suivantes :

- la gestion administrative du personnel (GA ou GAP) ;

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

- la Gestion des missions.

### A.1 La gestion administrative

La gestion administrative est relative aux salariés de l'entreprise<sup>17</sup>. Ses principales missions peuvent être déclinées de la façon suivante :

- La gestion administrative courante qui correspond aux activités ci –après :
  - Tenir à jour les dossiers individuels administratifs pour chaque salarié ;
  - Préparer tous les documents réglementaires liés à la gestion du personnel : cotisations sociales, rédaction des contrats de travail, etc.,
  - Veiller au respect du code du travail et du règlement ;
  - Le respect à l'intérieur de l'entreprise (respect des horaires, tenue vestimentaire ...) ;
  - Suivre les plannings (absentéisme et présentéisme) pour chaque salarié ;
- La participation au développement de l'entreprise qui s'exprime dans les actions suivantes :
  - Exercer une veille sur l'ensemble des obligations légales liées à la gestion administrative du personnel ;
  - Dialoguer en permanence avec les salariés et les partenaires sociaux pour répondre à leurs questions et centraliser leurs besoins ;
  - Nouer un dialogue privilégié avec les mutuelles et les caisses de retraite et de prévoyance pour se tenir informé des avantages dont peuvent bénéficier les salariés ;
  - Se tenir à l'écoute des grandes mutations internes de l'entreprise : conjoncture économique, vente d'une activité, etc.

La mise en place d'un dialogue, voire commencer des négociations avec les syndicats :

- Assurer les contraintes liées à l'hygiène et la sécurité ;
- Élaborer l'ensemble des tableaux de bord sociaux permettant de suivre l'activité du personnel : absentéisme, rémunération, congés, accident de travail ;
- Analyser les données recueillies ;

---

<sup>17</sup> Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender., et al .Op.cit ., P .270.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

- Faire remonter les données sociales au niveau du siège ou du comité de direction de l'entreprise ;
- Calculer les charges sociales et établir le bilan social de l'entreprise.

La mise en place du SIRH va permettre d'améliorer la qualité du traitement des données administratives dans les délais, et sans erreurs. C'est pourquoi il sera intéressant de posséder dans le système d'information des fonctions de collecte de données et la circulation d'informations ,entre la DRH et les personnels ,sous forme d'outils de types alertes de renouvellement dites workflow, intégrés au portail internet de l'organisation .Ces outils feront partie de l'espace numérique de travail du salarié, qui pourra ainsi interagir plus efficacement avec la DRH ,sans avoir recours à la transmission ,longue et hasardeuse ,de documents papier . Donc, la gestion de ces informations nécessite une interaction forte avec les salariés concernés.

La gestion de ces informations présente deux types de problèmes, dont la résolution est impérative :

- A cause de leur diversité et du caractère non régulier des événements qu'ils déclenchent, il est difficile d'assurer l'exhaustivité de traitement sans un système automatisé, qui offre au gestionnaire des fonctions Workflow (gestion des flux d'activités) de type alertes.
- Le non –respect de la réglementation, liée aux commissions, aux erreurs ou aux délais, dans le traitement de ces données, peut faire courir à l'organisation un risque en matière de responsabilité, qui pourra se traduire tant sur le plan juridique que sur le plan financier.

La gestion de ces informations nécessite une interaction forte avec les salariés concernés .C'est pourquoi il sera intéressant de posséder dans les SI des fonctionnalités de collecte de données et de circulation de l'information entre la DRH et les personnels.

Cependant, l'organisation doit s'assurer que le salarié a rempli ses obligations, car cela conditionne la poursuite de son contrat de travail et les conditions de son exécution.

Cela permet d'améliorer la qualité du traitement des données administratives :

- ✚ En réduisant les délais de transmission ;
- ✚ En minimisant des erreurs de recopie ;

- ✚ En évitant les omissions dans le traitement des données, notamment grâce aux alertes de renouvellement.

### **A.2 la gestion des missions**

De nombreux salariés sont amenés à effectuer des déplacements et des missions professionnels. La gestion des déplacements et frais de missions représente donc une activité complexe et lourde, il faut collecter de manière rapide et exhaustive l'ensemble des données <sup>18</sup>:

- motif du déplacement ;
- personnes concernées ;
- moyens de transport utilisés ;
- frais engagés, remboursement des frais de repas et d'hébergement ;
- il faut avoir un enchaînement de contrôles et d'autorisation permettant de vérifier la réalité du déplacement ;
- il faut gérer et contrôler les conditions de remboursement des frais engagés.

Pour une gestion efficace de cette dernière, il sera donc nécessaire d'impliquer les salariés afin de saisir leurs ordres de mission et leurs fiches de frais. Le SIRH permettra au service concerné à la DRH de contrôler la validité des informations. Une interface est créée avec la paie pour le remboursement des frais de déplacements.

### **B. La gestion des données relatives au salarié**

#### **B.1 La gestion du dossier salarié**

Pour gérer les ressources humaines, il est fondamental de disposer d'un dossier contenant les informations relatives au salarié, le plus complet possible et le plus à jour possible.

Le dossier salarié comporte de nombreuses informations, qui peuvent faire l'objet de modifications dans le temps, avec, le plus souvent, une périodicité de mise à jour totalement irrégulière.

Il s'agit :

---

<sup>18</sup>Ibid, p .103.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

- Des informations signalétiques, elles concernent les coordonnées personnelles et professionnelles, les différents noms et prénoms de la personne, ses adresses et informations de contrats à caractère personnel et professionnel ;
- Des informations de relevé bancaire ;
- Des informations relatives au CV et à la carrière ;
- Des informations administratives correspondant à la gestion administrative.

Il est toujours complexe d'organiser la mise à jour de ce type de données afin d'assurer la qualité maximale des données. Le SIRH va alors permettre d'organiser au mieux la mise à jour de ce dossier salarié, puisqu'il va permettre d'impliquer le salarié et d'aider le gestionnaire à effectuer des contrôles, mais aussi faciliter la transmission d'informations entre ces deux derniers.

### **B.2 La gestion des contrats de travail**

Le contrat de travail permet de consigner les informations de statut et de rémunération applicables pour une période. Un salarié peut faire l'objet de plusieurs contrats successifs qui permettent de gérer le statut ou les statuts du salarié à un moment donné et qui impactent les mentions et les règles de calcul du ou des bulletins de salaire à établir chaque mois.

Ainsi, le SIRH permet de gérer les contrats de travail de manière cohérente. Cet outil donnera la possibilité de créer l'arborescence entre le dossier salarié, les contrats de travail qui lui sont associés et qui peuvent eux-mêmes comporter un ou plusieurs avenants pour les contrats d'une durée limitée

### **C. La gestion du temps**

La gestion du temps de travail est un domaine de suivi d'information qui pose problème depuis très longtemps. L'organisation du travail est depuis plusieurs dizaines d'années devenue plus flexible. Les salariés, notamment dans les structures de grandes tailles, ont généralement la possibilité de commencer et de terminer leurs journées de travail à des heures différentes en fonction de leur choix.

La gestion du temps poursuit deux objectifs :

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

- Soit il s'agit de mesurer le temps de présence du salarié dans l'entreprise, avec la possibilité d'en déduire les absences et les heures supplémentaires ;
- Soit il s'agit de connaître les tâches effectuées par les salariés dans le cadre d'une production industrielle ou dans le cadre de traitement de dossier, dans une activité de service dans le but de gérer les temps des salariés et de les imputer aux activités créatrices de valeur ajoutée et déterminer les coûts et marges

La gestion du temps, concerne également la gestion des congés qui constituent néanmoins un domaine de gestion particulière.

Pour une gestion efficace de la gestion des temps et des congés des outils permettent de gérer l'enregistrement des temps de travail en ayant recours à des badges électroniques, qui permettent de s'assurer :

- la présence des personnes sur le lieu de travail ;
- des temps de travail effectivement réalisés.

En conclusion, le SIRH opérationnel gère des volumes importants de données, dans des domaines très variés .Il nécessite une interaction entre de nombreux acteurs.Les applications qui le composent doivent donc permettre :

- de déterminer les droits de chaque acteur sur la mise à jour des données et l'accès aux informations.
- d'offrir des fonctionnalités d'aide à la circulation des informations entre les acteurs concernés. Il s'agit des fonctions *workflow*.

### **D.La gestion de la paie**

La paie <sup>19</sup>est la brique la plus ancienne et la plus mature du SIRH .Elle a longtemps formé le noyau central. La gestion de la paie constitue un élément clé de la gestion opérationnelle du personnel. Le responsable de la paie, selon les entreprises, est attaché au service du personnel, à la direction financière ou à la direction administrative. Il est garant de l'établissement des bulletins de salaire.

---

<sup>19</sup> Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender., et al . Op. cit., p. 308.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

Les opérations relatives à la gestion administrative du personnel et à la gestion des temps présentées précédemment ont un lien direct avec la génération des données à traiter pour la paie.

Ainsi, une personne qui s'absente pour se rendre à une visite médicale obligatoire va disposer d'une autorisation d'absence payée .Il faudra donc enregistrer cet événement dans la paie, afin de ne pas lui retenir le temps d'absence sur son salaire.

Si la paie est informatisée, son principal rôle consiste à limiter les erreurs, principalement dues aux éléments variables de paie. Ses missions<sup>20</sup> principales peuvent être déclinées de la façon suivante :

- préparer et saisir des éléments de paie via des systèmes informatiques spécialisés ;
- respecter le processus de paie avec la sortie au milieu de moins de bulletins de salaire à vérifier ;
- établir des déclarations sociales obligatoires relatives à la paie ;
- créer des tableaux de bord appropriés à la gestion ;
- mettre en place des attestations courantes (déclarations ,maladie, arrêts de travail ...) ;
- gérer les absences et les déplacements, les horaires et durées de travail, les éléments constitutifs de la protection sociale.

### 2.2.2.2. Les aspects décisionnels du SIRH

Il n'y pas de bonne décision sans bonne information .Les questions des directions et des managers appellent des réponses rapides, généralement valorises, souvent prospectives, par exemple : « Quelle politique de recrutement ; quels plans de formation, quels budgets pour accompagner le départ des baby- boomers et intégrer de nouvelles ressources adaptées à l'évolution de nos marchés ? ». Questions stratégiques, puis opérationnelles : combien de temps pour intégrer et former 5 nouveaux chefs de projet, et à quel cout ? L'organisation est confrontée à des défis fondamentaux. Pour y répondre, elle doit disposer de nouvelle technologie, de nouvelles pratiques de GRH et une reconfiguration de la fonction.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Ibid., p.270.

<sup>21</sup> Jean –Marie Peretti. Op. cit., p.329.

### A. La gestion du recrutement /mobilité interne

Deux des enjeux cruciaux de la gestion des ressources humaines consistent à embaucher une main-d'œuvre compétente et à affecter les employés à des postes où ils seront efficaces et satisfaits. Le succès économique et social d'une entreprise en dépend. à cette fin, les dirigeants doivent se doter d'outils concrets afin de cibler les bons candidats. Ainsi, après avoir planifié adéquatement leurs besoins de main-d'œuvre, les entreprises des TC doivent dénicher des candidats qui possèdent un savoir-faire concurrentiel, ainsi qu'un savoir-être et des valeurs cohérentes avec la mission de l'entreprise. Cette tâche n'est pas simple et représente un défi de taille dans un contexte où les exigences de main-d'œuvre envers les employeurs sont de plus en plus élevées.<sup>22</sup>

Objectifs de la dotation est fortement lié à la stratégie de l'entreprise. Pour cette dernière. La dotation contribue à atteindre des objectifs clés :

- Inciter les personnes compétentes à poser leur candidature pour un poste donné ;
- Augmenter le bassin de connaissance et d'habiletés par l'ajout de nouvelles ressources ;
- Augmenter la capacité de l'entreprise de répondre à la demande.

Recruter est une décision qui concerne toutes les entreprises, quelle que soit leur taille. toute organisation est confrontée un jour au recrutement soit par ce que elle se développe et a besoin de nouvelles compétences absentes en interne, soit par ce que qu'elle doit gérer des départs ponctuels (départs à la retraite, démissions, congés de maternité, etc. .) qui nécessitent un remplacement<sup>23</sup> .

Le processus de recrutement réfère à l'ensemble des moyens par lesquels on incite des personnes susceptibles d'occuper un poste dans l'organisation à poser leur candidature. Le processus de sélection est celui par lequel on choisit, parmi des candidats, celui ou ceux qui correspondent le mieux aux critères établis. Finalement, l'embauche est le fait d'offrir formellement le travail au candidat recruté.

---

<sup>22</sup> Marian Lavoie., Renaud Turcotte, Guide de gestion des Ressources Humaines, édition TECHNO Compétence, Québec 2013. p.19.

<sup>23</sup> Bernard Just ., Op.cit ., p.66 .

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

Les recrutements les plus réussis se font avec l'appui des dirigeants de l'organisation et des spécialistes qui connaissent le poste à combler, et ce de la planification initiale jusqu'au choix du candidat à retenir. Et actuellement à travers les SIRH permettent de gérer, en ligne, tout ou partie du processus de recrutement :

- Les recruteurs disposent d'un espace extérieur à l'entreprise où publier leurs offres d'emploi ;
- Les candidats retrouvent les offres d'emploi sur le site de l'entreprise ;
- Chaque candidature passe par une série d'étape avant d'être soit retenue, soit écartée.

Pour effectuer adéquatement le processus, prévoyez de quatre à six semaines avant la date prévue d'entrée en fonction du candidat .cette période offre le temps nécessaire pour effectuer une embauche de meilleur candidat.

### **B. La gestion de la formation**

La formation professionnelle continue est devenue le *long life Learning* (formation tout au long de la vie) .Cela donne une place fondamentale à la gestion du plan de formation.

- Définir les axes du plan de formation ;
- Gérer les actions et sessions organisées par l'entreprise ;
- Suivre les demandes de formation et l'inscription ;
- Gérer les aspects pédagogiques multiples (convocations, présences, attestation, etc.).

Les salariés pourront formuler des demandes d'inscription aux actions du plan de formation .Le service les inscrira en fonction de critères et de places disponibles.

Il devra suivre l'exécution administrative de la formation convention, annexe pédagogique, feuille de présence, frais de déplacements, attestation, etc.

### **C. Rémunération**

La rémunération<sup>24</sup> est l'un des moyens qu'une organisation possède pour retenir ses meilleur éléments et attirer de nouveaux candidats dans ses effectifs .Compter sur un système de gestion de la rémunération la main –d'œuvre est très mobile et que le coût qui y est associé représente habituellement le compte budgétaire le plus important .

---

<sup>24</sup> Marian Lavoie., Renaud Turcotte. Op.cit . P.50.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

Soulignons que la variable de la rémunération est d'une grande complexité et qu'elle ne touche pas seulement le fait d'émettre un chèque .Il faut avant tout déterminer la capacité de payer de l'organisation , le montant qu'elle désire affecter aux différents postes et explorer la rémunération offerte sur le marché , en plus d'effectuer des choix quant à la rémunération directe et indirecte .Il faut également établir des échelles salariales et connaître les facteurs liés à la détermination des augmentations .

L'objectif ultime de toute politique de rémunération est :

- Attirer et recruter des candidats répondant aux besoins de l'organisation ;
- créer un sentiment de reconnaissance et d'équité pour les employés actuels et futurs .De plus, toute politique de rémunération devrait avoir trouvé l'équilibre entre la satisfaction des demandes des employés et la capacité de payer de l'organisation ;
- être compétitif par rapport au marché (équité externe) ;

Le but de ces solutions informatiques donc et d'aider les entreprises dans la gestion de la conception, la mise en place et le pilotage d'une politique de rémunération efficace.

Sans une politique de rémunération optimale tenant compte des réalités du marché , il est difficile d'attirer ,motiver et garder les meilleurs collaborateurs .Pour ne pas se laisser distancer par la concurrence et face à la course aux talents , mais aussi pour minimiser le turnover , et éviter le gaspillage de processus de recrutement et de formation de plus en plus coûteux ,chaque entreprise se doit de réfléchir à la mise en place d'une stratégie RH pertinente et d'une politique de rémunération performante .

Face aux éditeurs généralistes qui s'appuient principalement sur les modules, paie et reporting .Pour permettre la gestion de la politique de rémunération, des éditeurs proposent des outils de niches qui sont composés quelques fonctionnalités permettant de distinguer l'offre des éditeurs :

- Gestion de la rémunération variable ;
- Gestion de l'augmentation individuelle ;
- Gestion des avantages sociaux et en nature ;
- Gestion de l'intéressement et la participation.

### **D. La compétence & connaissances (GPEC)**

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

La gestion élargie des compétences et des carrières exige une anticipation des évolutions organisationnelles afin d'adapter ses ressources humaines au contexte économique, social, légal et technique.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est un « un ensemble de méthodes et outils mis en œuvre dans le cadre d'accords ou à tout le moins par une coalition d'acteurs ,appliqués aux ressources humaines et à l'emploi ,visant à favoriser simultanément , la compétitivité des entreprises , la sécurité de l'emploi et la sécurisation des parcours professionnels »(Gilbert et al .,2012, p .9).

Cette démarche visant à anticiper et à prévenir d'éventuels écarts ,tant sur le plan quantitatif que qualitatif ,entre les ressources disponibles et les besoins de l'entreprise à plus ou moins long terme eu égard au contexte organisationnel et aux choix stratégiques<sup>25</sup>.La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences s'appuiera sur un thesaurus et une codification de niveaux permettant de croiser <sup>26</sup>:

- Les compétences possédées par les personnels ;
- les activités menées par les personnels dans le poste qu'ils occupent ;
- les profils des postes.

Un moteur de recherche sur la base ainsi constituée permettra :

- De faciliter le travail de recherche d'une personne, appartenant au personnel ou présente dans le fichier des candidatures, qui posséderait le profil recherché pour pourvoir un poste ;
- de définir les caractéristiques d'une offre, externe ou interne, pour un appel à candidature sur un poste vacant ;
- de mesurer les écarts entre les compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe afin d'éviter d'avoir des personnes sur –profilées ou sous –profilées par rapport à leur poste ;
- de préparer les entretiens d'évaluation en positionnant ces écarts ;de préparer le plan de formation par rapport aux écarts à combler.

---

<sup>25</sup> Maurice Thévenet, Cécile Dejoux , Anne Françoise Bender., et al . Op.cit .p.165.

<sup>26</sup> Michelle Gillet, Patrick Gillet. Op .cit, p.177.

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

Le salarié intervient dans la mise à jour de données le concernant, il s'agit de son CV ; de sa fiche de compétence ; de sa réponse à une proposition de recrutement interne et de sa demande de formation, etc.

Pour cette raison, ces fonctionnalités auront tout intérêt à figurer dans le SIRH de l'entreprise.

### E. Tableaux de bord RH pour l'aide à la décision :

Il est intéressant de noter que ce que les Anglo-Saxons appellent Executive information systems (pour le reporting) est appelé en français « tableau de bord » : tableau de bord des dirigeants et tableau de bord prospectif.

Il est donc possible de définir<sup>27</sup> un tableau de bord social comme un ensemble d'instruments mis à la disposition des responsables, rassemblant et présentant l'information en vue de favoriser les décisions sociales et d'appuyer le pilotage social. Les TBS ne représentent que l'un des maillons de toute chaîne de décision : ils ne se substituent pas aux décideurs et ils ne remplacent pas les processus de choix mais, si l'on considère qu'il n'y pas de bonnes décisions sans bonnes Informations, ils constituent le maillon essentiel du pilotage social. Vu les très fortes inerties qui affectent la GRH –sans aucun doute les plus fortes observables dans une organisation –le rôle d'anticipation par les tableaux de bord sociaux est essentiel.

L'analyse précise des tâches réalisées par des dirigeants par H.Mintzberg<sup>28</sup> montre notamment que ceux-ci sont loin de n'être que des « décideurs » et qu'ils jouent au moins trois grands rôles :

- **Un rôle relationnel** : représenter l'organisation à l'extérieur, entraîner et convaincre les subordonnés ;
- **Un rôle décisionnel** : proposer des changements significatifs pour l'organisation, réagir aux événements non prévus, répartir les ressources ;
- **Un rôle informationnel** : informer l'environnement (porte-parole de l'organisation) et disséminer de l'information dans l'organisation.

---

<sup>27</sup> Jacques Igalens, Alain Roger, « MASTER RESSOURCES HUMAINES », édition ESKA, Paris 2007, P.355.

<sup>28</sup> Robert Reix, Bernard Fallery, Michel Kalika, et al. Op. cit, P.102.

## **Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH**

---

Les SIRH agglomèrent une quantité importante d'informations sur le personnel .Pour éviter qu'ils deviennent des « boites noires », il est crucial que de tels systèmes soient en mesure de restituer ces informations sous forme de rapports présentant les données dans un format qui ait un sens et une utilité pour l'utilisateur.

### **CONCLUSION**

Dans ce second chapitre on peut déduire premièrement que, les progrès informatiques, depuis les premiers logiciels de paie des années 70 jusqu'à l'avènement des premières SIRH globaux à la fin des années 90, ont transformé la fonction RH. Deuxièmement que le DRH doit veiller à intégrer la fonction SIRH au sein de la DRH et en faire le support de l'efficacité

## Chapitre II : Délimitation de la notion SIRH

---

RH en exploitant toutes ses possibilités actuelles et anticipant les évolutions futures .Car après les 20 glorieuses de l'informatisation des RH(années 1990 et 2000), « l'âge de pierre » des progiciels de paie , « l'âge de bronze »des progiciels RH , « l'âge de fer » avec les SIRH , les DRH entrent ,selon l'heureuse formule de Bernard Just, dans « l'âge d'or » .Car les SIRH sont aujourd'hui des systèmes à composantes multiples qui abordent des champs nouveaux et contribuent à la transformation de la fonction RH . Puis troisièmement rappelons-nous les deux remarques essentielles de SIRH :

- Le SIRH n'est pas isolé, mais au contraire, par sa position dans le système global, il soit être alimenté par des informations émanant d'autres processus ;
- Le SIRH est constitué deux partie : des aspects lié à la gestion de l'activité courante, par des modules opérationnels, et des aspects décisionnelle, permettant aux modules pilotes d'étayer leurs prise de décisions.

L'informatisation donc de la fonction, depuis trente ans, à permet non seulement une amélioration de la productivité et de service rendu à l'entreprise et aux salariés. Mais aussi l'accès aux acteurs non RH de certaines données extraites du SIRH mais aussi d'un remodelage de la fonction RH. Le partage de la fonction RH à partir de la mise en place de libres services RH accessibles par les salariés passe une simplification des processus RH permettant leur appropriation par les salariés et les managers.

Enfin nous pouvons conclure notre chapitre par dire qu'aujourd'hui SIRH offre des opportunités pour améliorer la performance de la fonction RH dans chacune de ses missions. Le SIRH à permet de transformer chaque manger et chaque salarié en acteur RH.

## Chapitre 03 : Etude du système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

---

### INTRODUCTION

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

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

## **Chapitre 03 : Etude du système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

---

### **Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil l'hypermarché Uno et du SIRH (HR Access)**

Uno est la propriété de la filiale de distribution Numidis du groupe **CEVITAL** représentant le 1<sup>er</sup> opérateur privé algérien, leader de l'agroalimentaire en Afrique et un Chiffre d'affaires de 2 milliards €.

#### **1.1.Présentation de l'organisme d'accueil**

##### **1.1.1. Historique et Présentation de l'hypermarché Uno**

###### **A. Historique de la grande distribution NUMIDIS**

Le groupe a été créé en 1971 par son fondateur Mr ISSAD REBRAB avec la création et la reprise de plusieurs sociétés de construction métallique.

**16 janvier 2007:** création de Numidis, société par action et filiale du groupe **CEVITAL**.

Numidis compte plus de 1.640 collaborateurs à son actifs, avec une prévision de recrutement de plus de 700 collaborateurs en 2016.

**10 novembre 2007:** ouverture du 1<sup>er</sup> supermarché à ROUIBA de 500 m<sup>2</sup> de surface de vente.

**10 juin 2008:** ouverture du 2<sup>ème</sup> supermarché à GARIDI de 2 000 m<sup>2</sup> de surface de vente. Effectif : 90 collaborateurs

**05 aout 2010:** UNO s'inscrit dans l'histoire de la grande distribution en Algérie avec l'ouverture de son premier hypermarché à Bab Ezzouar de 4 950 m<sup>2</sup> de surface de vente. Effectif : 340 collaborateurs

**13 Septembre 2011:** Ouverture du second hypermarché à BOUIRA de 5 900 m<sup>2</sup> de surface de vente. Effectif : 250 collaborateurs

**17 Avril 2012:** Ouverture du troisième hypermarché à AIN DEFLA de 5 122 m<sup>2</sup> de surface de vente. Effectif : 240 collaborateurs

**26 Juin 2012:** Ouverture du quatrième hypermarché à MOSTAGANEM de 6 150 m<sup>2</sup> de surface de vente. Effectif : 250 collaborateurs

**17 février 2016 :** Ouverture du cinquième hypermarché à SETIF de 7 000 m<sup>2</sup> de surface de vente. Effectif : 270 collaborateurs

**07 avril 2016 :** Ouverture du 1<sup>er</sup> magasin de proximité UNO Salamandre MOSTAGANEM, 520 m<sup>2</sup> de surface de vente. Effectif : 30 collaborateurs.

## Chapitre 03 : Etude du système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

---

### B. Présentation de l'organisme d'accueil l'hypermarché Uno

L'hypermarché Uno a été créé en 2007 .C'est la première et la plus importante chaîne d'hypermarchés et de supermarchés depuis sa création .Elle a inauguré en février 2016 son 5<sup>ème</sup> hypermarché à Sétif d'une surface de vente de 5000 m<sup>2</sup>

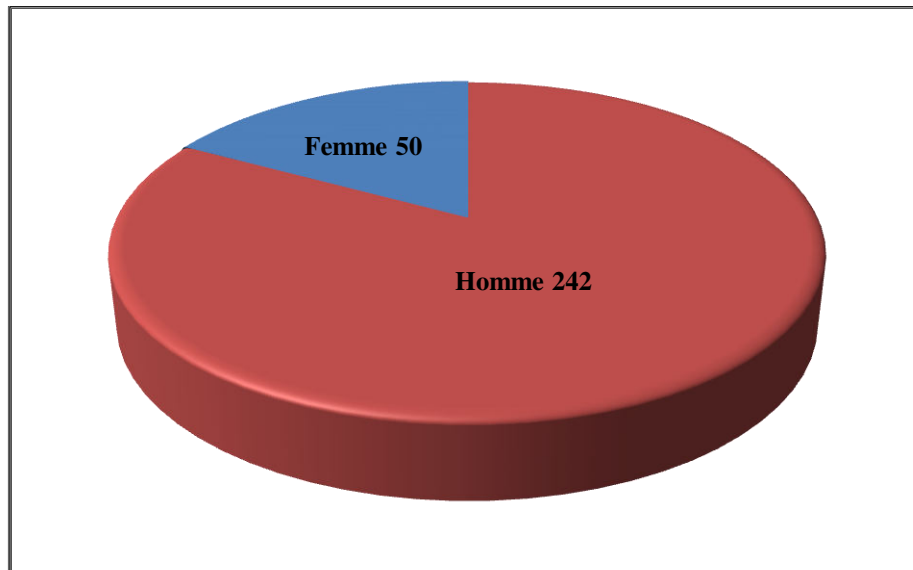
#### B.1. Le capital

L'hypermarché Uno est une entreprise commerciale privée par action son capital est de **10 000 000 000** dinars Algériens.

#### B.2. Le personnel :

Le personnel dans l'entreprise UNO lieu de notre stage est de **292** travailleurs, dont **242 Hommes et 50 Femmes** ; chaque employé est spécialisé dans un service selon son diplôme et son niveau d'expérience.

**Graphe 3 .1 : La population de l'entreprise**



**Source :** conçu à partir des données du questionnaire de découverte de l'entreprise

## Chapitre 03 : Etude du système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

---

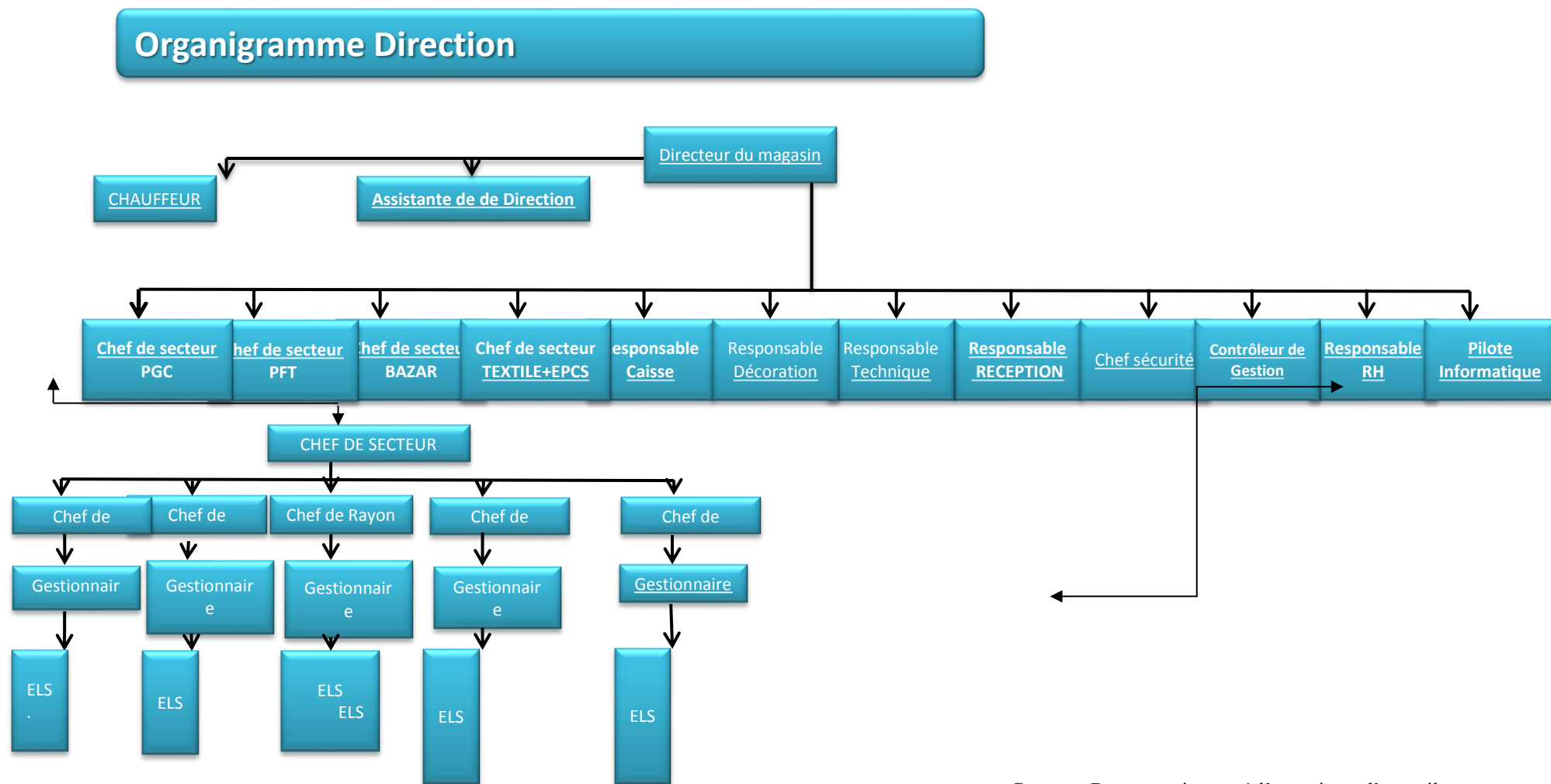
### 2. Organigramme de l'hypermarché Uno :

**Figure 3.1 – Organigramme de l'hypermarché Uno**

Chapitre 03 : Système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno, d'Alger

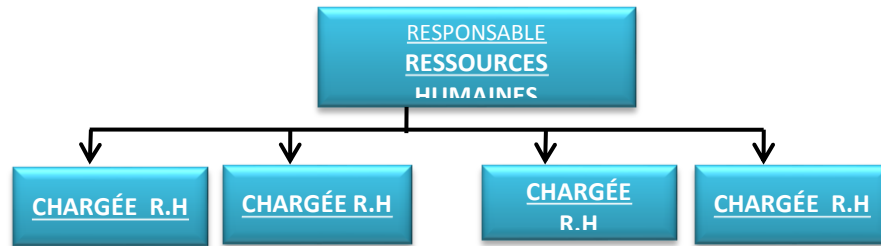


Chapitre 03 : **Systeme d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno, d'Alger**



Source : Document interne à l'organisme d'accueil

Chapitre 03 : Système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno, d'Alger



## **Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

---

### **Hypermarché**

Magasin en Libre-Service à dominante alimentaire d'une surface de vente supérieure à 2500 m2 offrant des produits à des prix compétitifs, avec une partie de non alimentaire.

#### **PFT :**

Produit frais transformés

#### **EPCS :**

Electronique-ménager, photo, ciné son

#### **DPH :**

Droguerie hygiène

#### **PGC :**

Produit grande consommation

#### **ELS :**

Employé libre-service.

### **1.2. Présentation du SIRH (HR Access)**

Le SIRH de l'entreprise Uno fonctionne sous HR Access en tant que solution technologique pour laquelle l'entreprise a opté. Fort d'une expérience de plus de 40 ans, HR Access est l'offre spécialisée pour les directions des ressources humaines des moyennes et grandes entreprises, privées ou publiques, tous secteurs d'activité confondus. HR Access est une solution intégrée et prête à l'emploi en matière de gestion administrative, de paie, de gestion des temps & activités et de gestion des ressources humaines.

C'est également une solution personnalisable, à l'aide des outils du progiciel, permettant à chaque entreprise une adaptation de la solution à son contexte réglementaire, à ses métiers et à ses enjeux économiques. Cette approche est une offre internationale, multi-langues et proposant des offres pré-paramétrées, adaptées aux législations des principaux pays européens.

Pour les autres pays, HR Access intègre une offre internationale, qui permet soit de déployer rapidement une paie dans n'importe quel pays, soit de s'interfacer avec n'importe quelle solution de paie locale... La robustesse et la complétude de son moteur de paie, basée sur plus de quarante ans d'expérience, sont attestées par l'ensemble de ses clients dans plus de 50 pays.

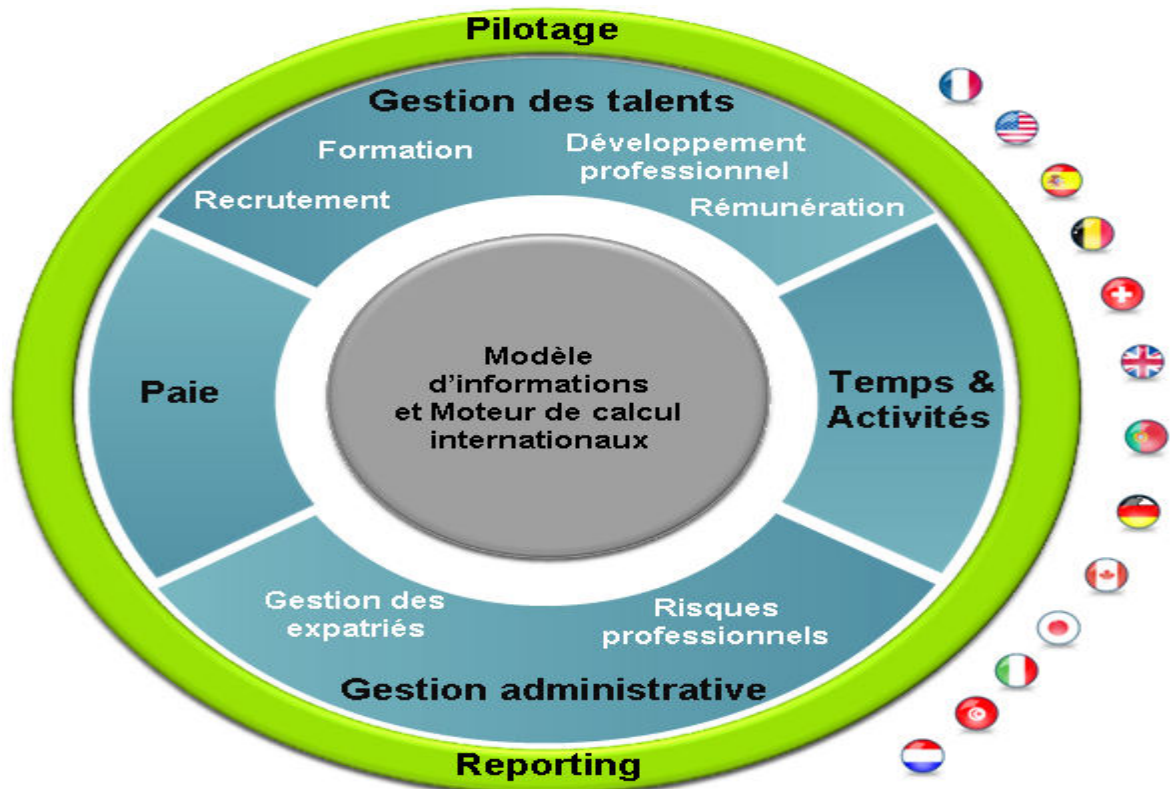
## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

Par ailleurs, HR Suite 9, solution de la ligne de produit HR Access, a été lancée en avril 2012. Il s'agit de la première solution intégrant à la fois une dimension logicielle et une dimension service elle permettant ainsi aux entreprises d'effectuer les choix d'externalisation des processus.

Elle repose sur un ensemble de points clés qui en font une offre unique sur le marché :

- HR Suite 9 est une solution innovante, tant sur le plan fonctionnel que sur le plan technologique, qui permet à HR Access d'accompagner les enjeux des directions ressources humaines, en cohérence avec leurs problématiques économiques, sociales et démographiques.
- HR Suite 9 capitalise sur les points forts de l'offre HR Access, construite au fil des années, et profite des expériences cumulées de ses nombreux clients de par le monde.
- HR Suite 9 couvre l'ensemble des fonctions nécessaires à une gestion performante des ressources humaines.

Figure 3.2 : Couverture fonctionnelle de HR Acces



Source: Sopra HR software, 2016 / Réf: 20141217-161233

## **Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

---

### **1.2.1. Illustration de l'application HR Acces**

HR Access s'appuie sur une architecture fonctionnelle visant à accélérer l'accès au potentiel RH en se basant sur :

- L'accès utilisateur à toutes les fonctions de HR Access via une application unique ;
- des capacités de mobilité, une approche orientée processus métier ;
- Une gestion des rôles dans l'application, une ergonomie facilitant l'accès à l'application et le déploiement à tous les utilisateurs RH.

### **1.2.2 .Espace de travail homogène**

HR Access propose un espace de travail collaboratif dédié aux ressources humaines accessible par tous les utilisateurs. Ce poste de travail, point d'entrée unique de HR Access, est appelé HRaSpace et constitue une application adaptative au rôle de chaque utilisateur. Grâce à HRaSpace, HR Access met à la disposition de chaque utilisateur les fonctions les plus pertinentes pour son rôle, dans le but d'optimiser son accès à l'information et aux différentes tâches qu'il doit entreprendre dans l'application.

# Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

Figure 3.3 : Espace de travail homogène

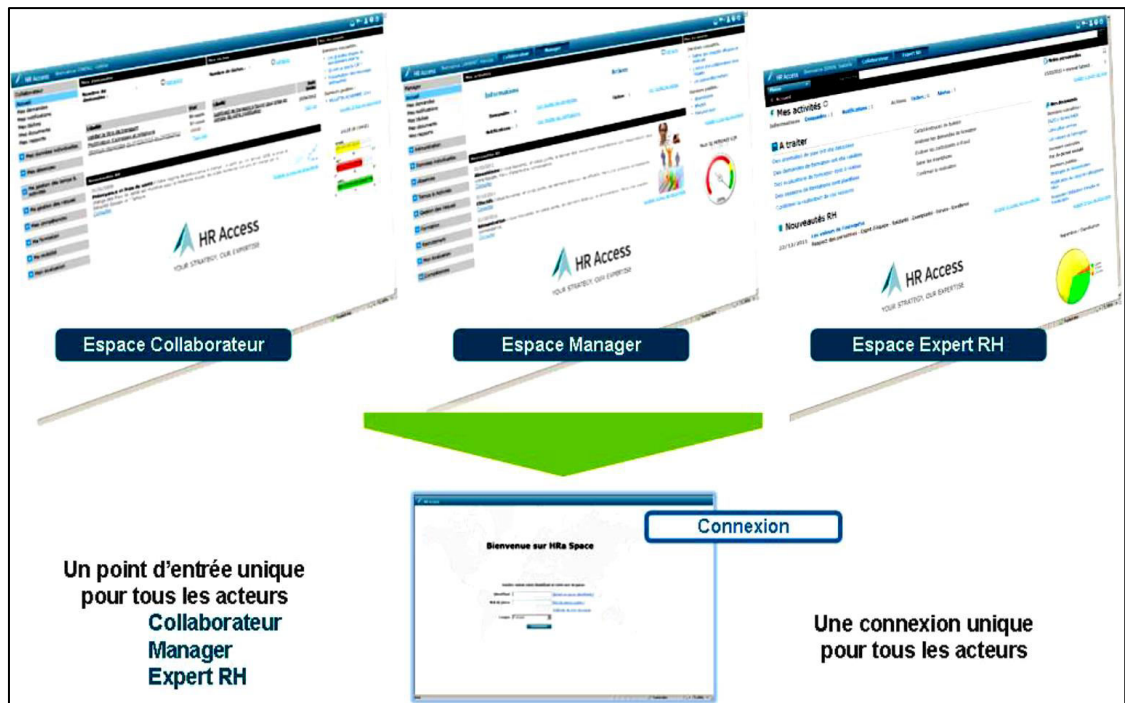
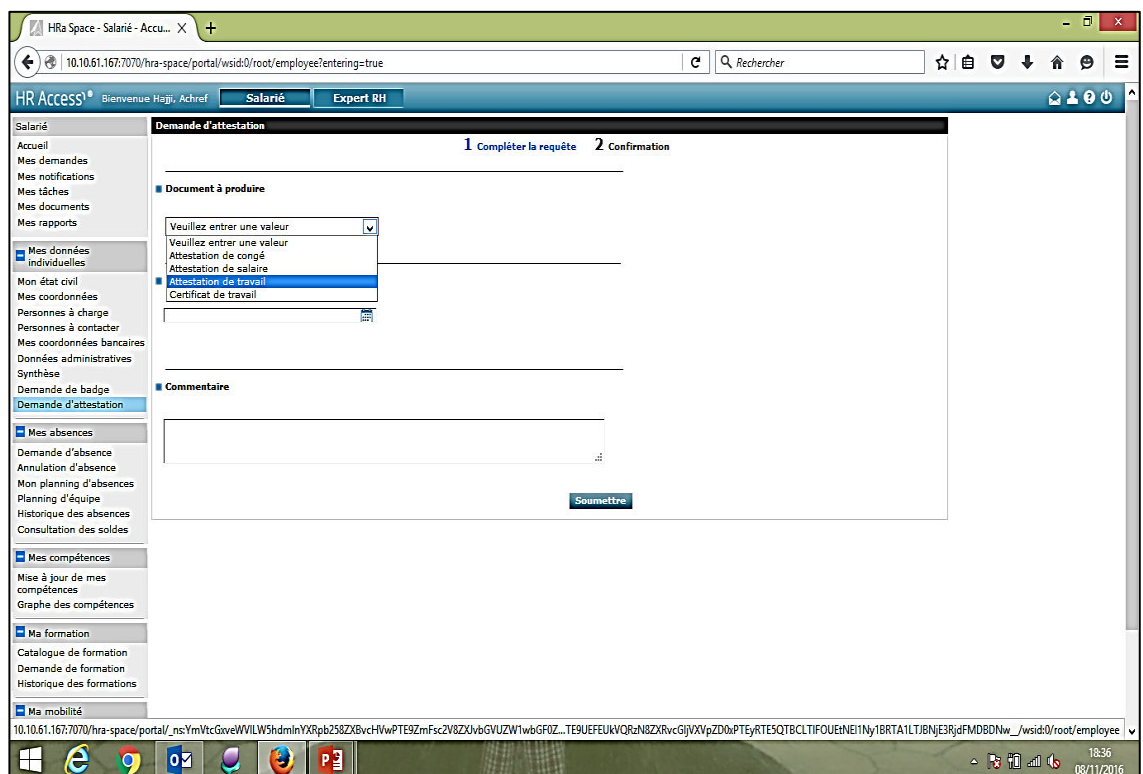


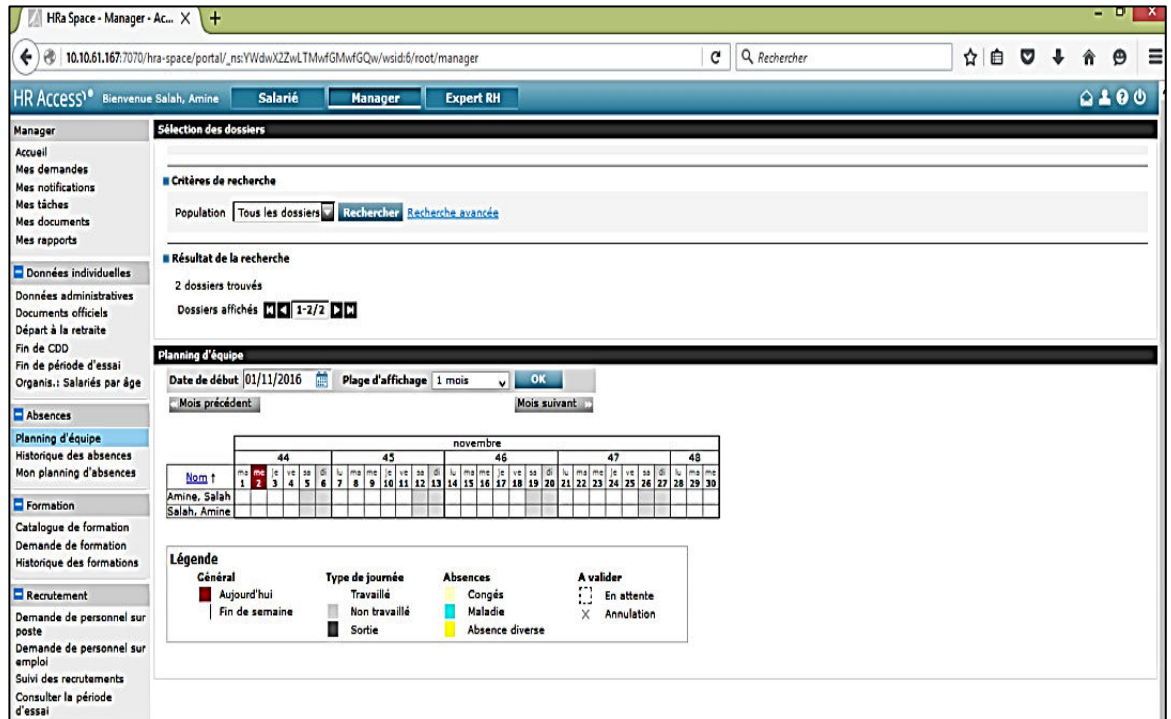
Figure 3.4 : Espace de travail homogène / salarié



Source : Sopra HR software, 2016 / Réf: 20141217-161233

# Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

Figure 3.5 : Espace homogène/ manager



Source : Sopra HR software, 2016 / Réf: 20141217-161233

## Section 02 : les résultats de l'enquête

Pour la réalisation de ce mémoire de recherche, nous avons choisi la méthode qualitative, et méthode quantitative, l'aspect quantitatif du cas pratique et analyse les résultats obtenues dans l'enquête par un questionnaire distribuées pour les employées de l'entreprise sur un échantillon de **110/292** employées. Le choix de la méthode probabiliste l'échantillonnage stratifié.

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

### 2.1. Méthodologie suivie

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

## **Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

---

### **2.1.1. Champs spatial**

L'enquête concerne exclusivement le cas Uno et plus particulièrement Uno BAB EZZouar afin de juger de l'existence du SIRH et de sa pertinence.

### **2.1.2. Champs temporel**

Le questionnaire a été réalisé entre les mois de Mars à Aout 2018 soit six mois de déplacements sur Alger à raison de deux fois par semaine.

### **2.1.3. Le choix de l'outil de collecte d'information**

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

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

### **2.1.4. Le plan d'échantillonnage**

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

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

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

### **2.8. Le taux d'administration et le taux de récupération :**

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

### **2.1.9. Les méthodes d'interprétations des résultats :**

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

Nous représentons les résultats sous forme de :

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

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

---

### 2.2. Résultats

#### Question N°1 : Les fonctionnalités du SIRH

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

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

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

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

**Tableau 3.1 : les fonctionnalités de leur système d'information des ressources humaines de l'hypermarché Uno**

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

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

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

---

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

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

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

- *Gestion des temps & des activités*

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

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

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

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

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

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

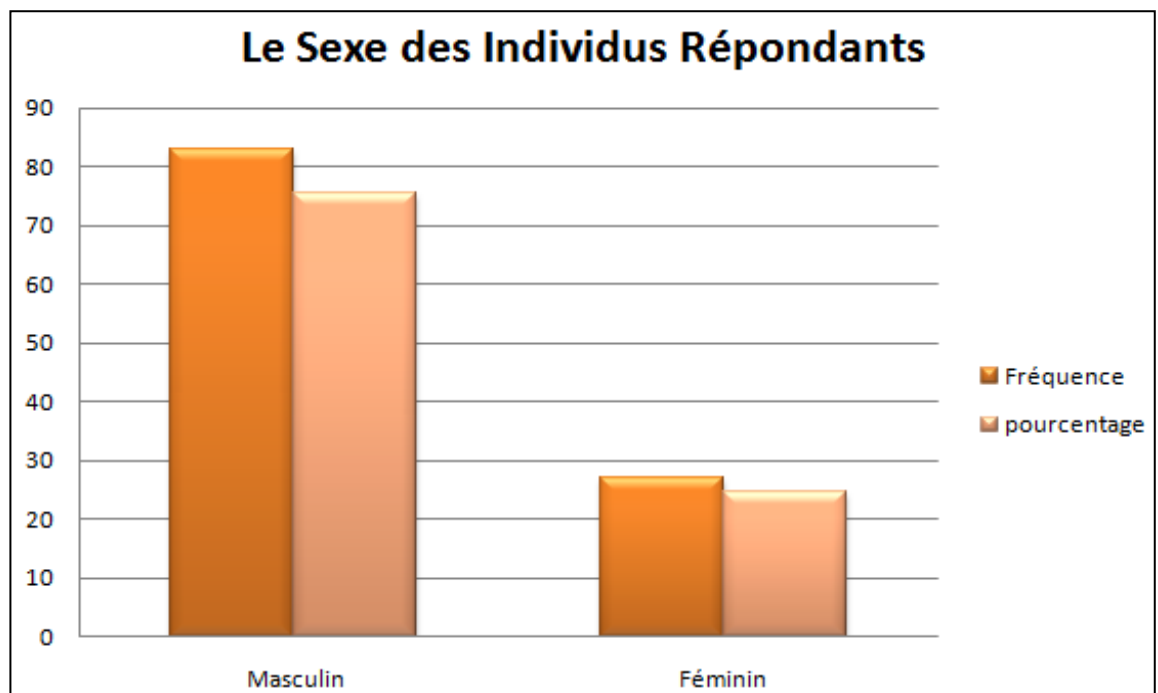
Les résultats obtenus sont ainsi :

**Tableau 3.2 : le Sexe des individus Répondants**

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

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

**Graphe 3. 2 : le sexe des individus répondants**



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

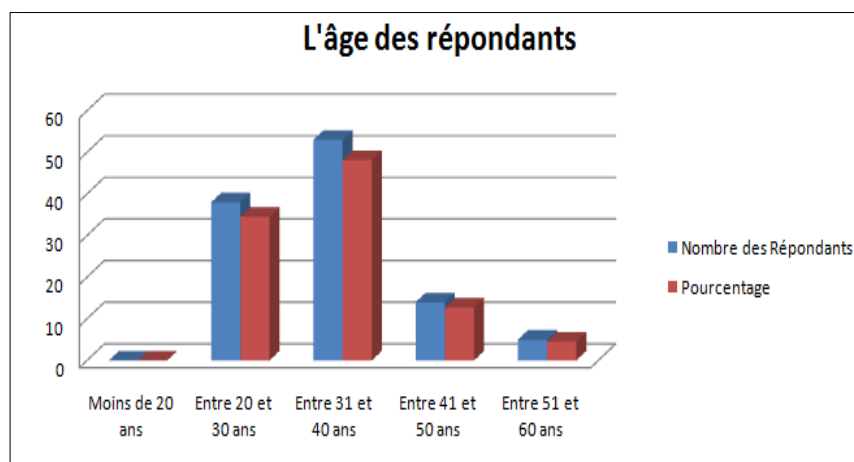
Le stage pratique au sein de l'hypermarché Uno nous a amené à choisir 110 travailleurs qui ont dont 75,45 % **Hommes** et 24,54 % **Femmes**.

**Tableau 3.3 : Âge des individus Répondants**

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

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

**Graphe 3.3 : l'âge des individus répondants**



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

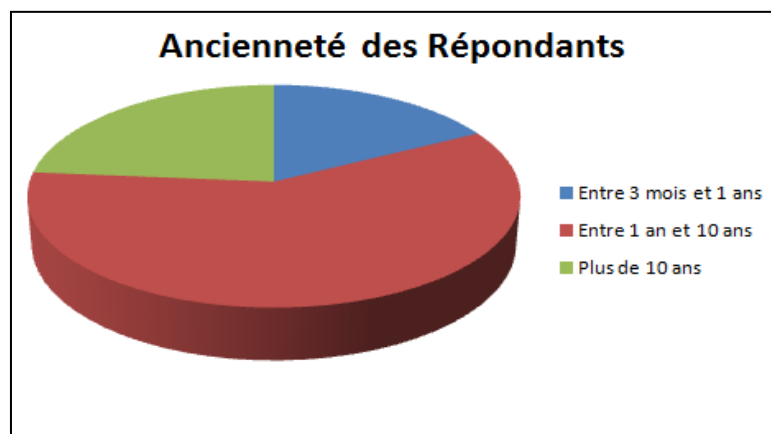
On remarque que la majorité des répondants soit de 48,18 % est d'une population médium

Ayant entre 20 et 40 ans.

**Tableau 3.4 : Ancienneté au sein de l'entreprise :**

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

**Graphe 3. 4 : le sexe des individus répondants**



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

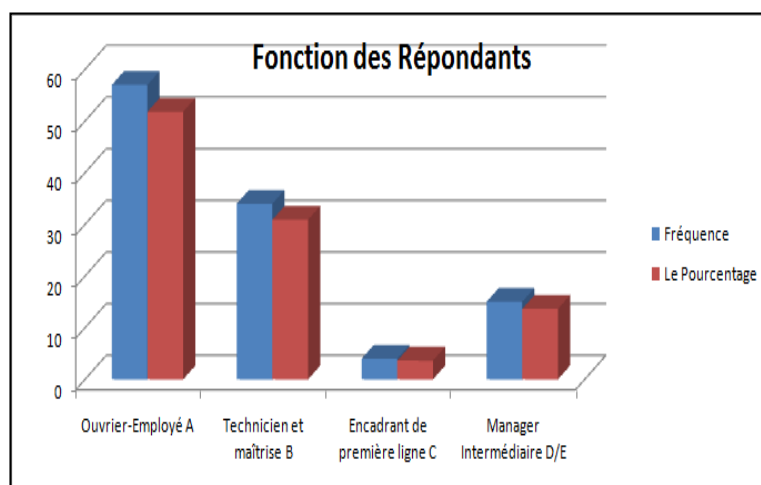
## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

**Tableau 3.5 : Fonctions des répondants**

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

**Source :** conception personnelle à partir de l'enquête

**Graphe 3.5 : le sexe des individus répondants**



**Source :** conception personnelle à partir de l'enquête

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

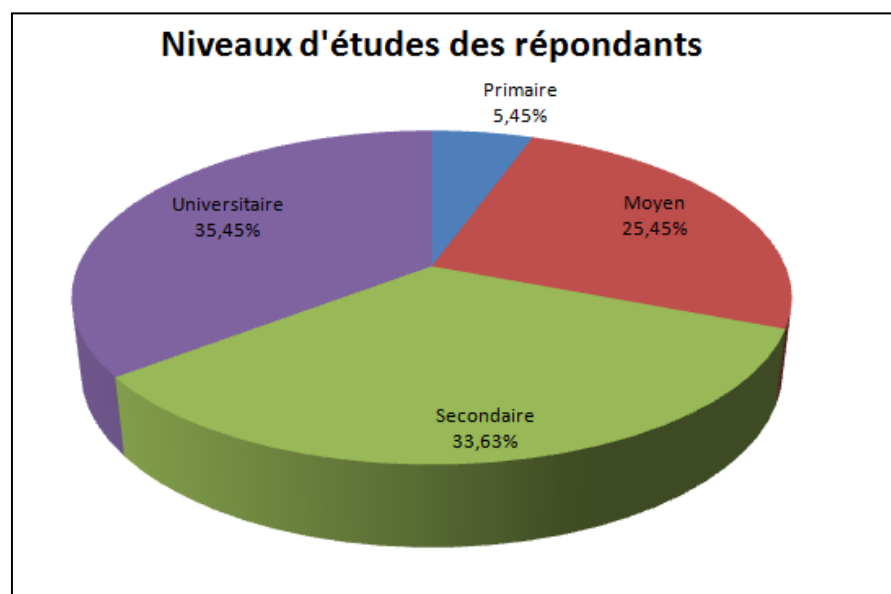
**Commentaire :** une grande partie des répondants sont des ouvriers –employés, viennent ensuite les techniciens de maîtrise, les managers et enfin les encadrant de première ligne

**Tableau 3.6 : niveaux d'étude des répondants**

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

Source : conception personnelle à partir de l'enquête

**Graphe 3. 6 : le niveau des études des répondants**



Source : conception personnelle à partir de l'enquête

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

### Commentaire

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

#### ✓ Question N° 1

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

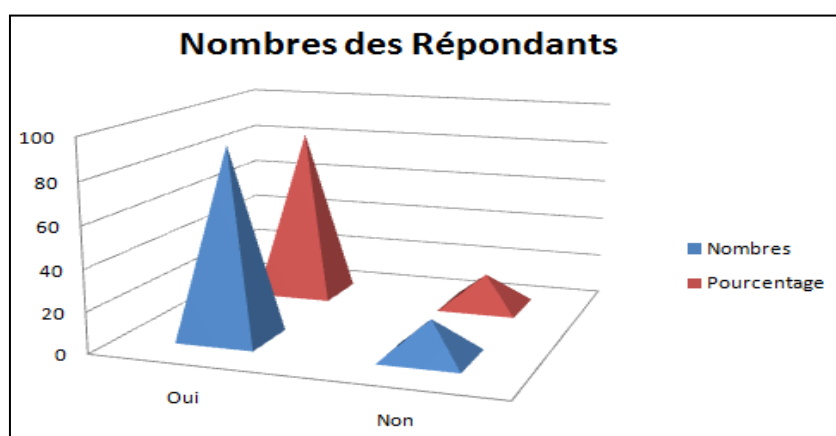
Ici, le but est de savoir si les répondants étaient au courant de l'existence du SIRH

**Tableau 3.7 : Nombres des répondants sur question 1**

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

Source : conception personnelle à partir des données de l'enquête

**Graphe 3. 7 : Nombres des individus répondants sur question 1**



Source : conception personnelle à partir des données de l'enquête

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

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

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

### ✓ Question N° 2 :

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

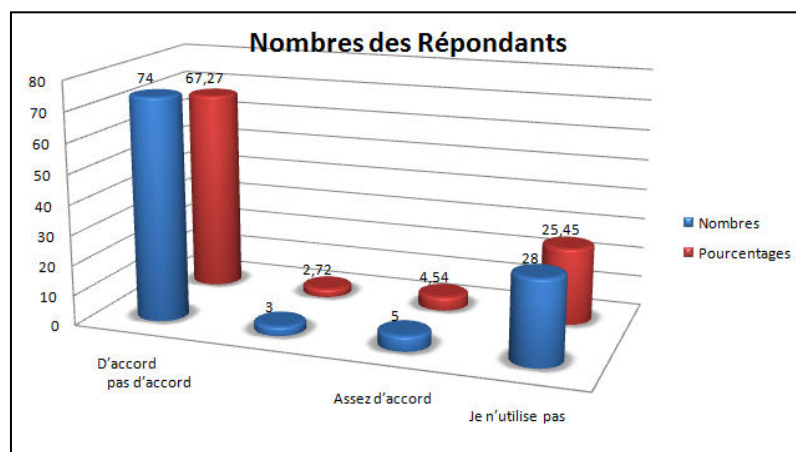
Ici le but est de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse H2 : Le SIRH est en adéquation avec les besoins des employés d'entreprise.

**Tableau 3.8 : Nombres des répondants sur question 2**

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

Source : conception personnelle à partir des données de l'enquête

**Graph 3. 8 : le nombre des répondants sur question 2**



Source : conception personnelle à partir des données de l'enquête

## Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger

---

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

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

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

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

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

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

## **Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

---

### **CONCLUSION**

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

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

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

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

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

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

Nous constatons que la taille de l'entreprise a un impact sur l'état d'avancement du déploiement des systèmes d'informations des ressources humaines établi ,c'est une logique des choses car la taille représente le nombre d'effectif, la responsabilité et la gérance. Si la

## **Chapitre 03 : Etude de système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

---

taille est plus grande tel est le cas pour l'entreprise Uno Numidis , la responsabilité est plus lourde , l'effectif plus important et le volume d'informations à recueillir et à gérer et exploiter est plus important ,la mise en place du SIRH y est donc capitale pour pouvoir mener à bien la mission spécifique de Gestion des ressources humaines mais également sa mission plus globale au service de la stratégie et de la performance de l'entreprise.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nous avons obtenu, au final, des résultats sur l'état d'avancement de **l'hypermarché UNO, d'Alger** dans l'utilisation des nouvelles technologies et particulièrement l'étendue de

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

En dépit de tous nos résultats, il est tout de même nécessaire de se demander si de tels résultats auraient été obtenus dans le cas des autres entreprises algériennes qui ne connaissent ni la renommée, ni la taille, ni l'évolution de UNO Numidis (filiale de CEVITAL). Ou encore de se poser la question de savoir si le système d'information est juste un effet de mode ou bien peut-il réellement répondre aux défis de l'entreprise algérienne.

# **QUESTIONNAIRE D'ENQUETE**

---

## **Annexe N°01**

### **LE QUESTIONNAIRE**

## QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

### Identification de l'enquêteur

**Nom et prénom :** CHAFA Khadidja

**Statut :** étudiante en master (02) GRH

**Thème de master :** Système d'information des ressources humaines

**Directeur du mémoire :** Pr SI-MANSOUR Farida

**E-mail :** [mahdi.khadidja2017@gmail.com](mailto:mahdi.khadidja2017@gmail.com)

### Identification du répondant : personne morale

#### Information sur votre entreprise :

**Nom de l'entreprise :** .....

**Siège Social :** .....

**Capital Social :** .....

**La Superficie :** .....

**Statut de l'entreprise :**

SPA

SARL

EURL

Autres

**Votre secteur d'activité :**

**Type de l'entreprise :**  Publique  Privé  Les deux  Autres

**Votre entreprise appartient-elle à un groupe ?** Oui  Non

**Si Oui, répondez-vous au nom du groupe entier ?**  Oui  Non

## QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

---

### Information personnelles :

Age :  20/30  31//40  41/50  51/60  plus de 60

Sexe :  Masculin  Féminin

Votre fonction :

Votre ancienneté :

M'autorisez-vous à citer le nom de votre entreprise dans ce mémoire ?  Oui  Non

M'autorisez-vous à vous recontacter au sujet de ce mémoire ?  Oui  Non

Si oui, votre adresse mail : \_\_\_\_\_

Voulez-vous un exemplaire de ce mémoire ?

Si oui, votre adresse mail : \_\_\_\_\_

# QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

---

## Thème 01 : QUESTIONNAIRE DE DECOUVERTE DE L'ENTREPRISE

### L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE

1. Quelle est la date de la création ?

.....

2. Quel est le nom de son fondateur ?

.....

.....

3. Quelles sont les principales étapes de son évolution ?

.....

.....

### L'ENTREPRISE AUJOURD'HUI

4. Quelle est votre activité principale ?

.....

.....

5. quels sont les produits commercialisés par l'entreprise ?ou quels services proposez-vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

6. Quels sont vos principaux concurrents ?

.....

.....

7. L'organigramme de l'entreprise :

.....

.....

## QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

### Thème 02 : QUESTIONNAIRE POUR DEPARTEMENT DE LA FONCTION DES RESSOURCES HUMAINES AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE

Ce questionnaire s'adresse aux responsables de la fonction Ressources Humaines (DRH, responsable personnel, responsable recrutement, responsable formation etc. ....) exerçant dans entreprises de plus de 100 salariés.

Il a été conçu pour être simple à remplir, en environ **30 minutes** .pour répondre à la plupart des questions, il suffit de mettre une croix dans la case correspondante, Généralement vous n'aurez pas à aller chercher d'information complémentaires.

Nous avons remerciés toutefois de bien vouloir faire possible pour y répondre.

Nous nous engageons à la confidentialité absolue des données .Les questionnaires feront l'objet d'un traitement anonyme.

**Votre Nom :** .....

**Votre Fonction :** ....

**Votre Ancienneté :**....

**Votre adresse électronique :** ....

Ce questionnaire traite le système d'information des Ressources Humaines de l'organisation ou partie de l'organisation (Division, Département, etc.) dans laquelle vous Ressources Humaines.

Merci d'indiquer à quelle unité organisationnelle les réponses que vous allez nous fournir se rapportent :

1. votre organisation fait –elle partie d'un groupe plus large ? **Oui**  **Non**

*Si, Oui, répondez –vous au nom du groupe entier ?* **Oui**  **Non**

2. Existe-il dans votre organisation un département dédiée à la gestion des ressources humaines ?

**Oui**

**Non**

## QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

---

### SECTION 01 : LES ACTIVITES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION

1. Combien de personnes approximativement sont employé (et payées) par votre organisation ?

**Au Total :** ..... **Dont : Hommes :**.... **Femmes :**.....

2. Pouvez-vous nous indiquer comment se répartit votre personnel ?

- A. Cadre :....
- B. Techniciens /agents de maîtrise...
- C. Employés....
- D. Ouvriers....

3. Le Responsable SIRH est – il rattaché :

- À la direction RH
- Au département informatique
- Autres précise

# QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

---

## SECTION 02 : LE SYSTEME D'INFORMATION DES RESSOURCES HUMAINES (SIRH) AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION (Questionnaire pour le responsable de RH)

### La notion de SIRH

1. pour vous, la dématérialisation de l'information est –elle une bonne chose ?

**Oui**

**Non**

2. Quel type de système d'information RH (outil informatique) utilisez-vous ?

A. Différents élément séparés d'outils RH (par ex, un système pour le recrutement, un système pour le management de la performance ...)

B. Un système unique indépendant pour la GRH

C. UN système d'information GRH intégré dans un système de gestion plus large

D. Nous n'avons pas de système d'information RH

3. Quel(s) logiciel(s) utilisez-vous ? depuis quand ?

Un logiciel spécialisé conçu par un éditeur .Préciser le :

Un logiciel bureautique (ex : tableau Excel, base de données Access) .Le ou lequel ?

logiciel programmé par vous

3.1 depuis Quand :

## QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

### Questionnaire sur les enjeux du SIRH (Questionnaire pour Responsable RH)

#### Votre SIRH :

#### Q1. Les Fonctionnalités de votre SIRH

Nous nous intéressons ici au SIRH de votre société .Nous souhaitons connaitre son périmètre fonctionnel :

- ✓ les fonctionnalités qui ne sont pas disponibles : (« **Non déployée** ») ;
- ✓ les fonctionnalités qui sont fonctionnel partiellement mises en place et utilisées : (« **partiellement déployée** ») ;
- ✓ les fonctionnalités qui sont totalement opérationnelles : (« **déployée** ») ;
- ✓ les fonctionnalités qui sont en cours d'installation prévues : (« **en projet** ») ;

|  | Non déployée | partiellement déployée | déployée | en projet |
|--|--------------|------------------------|----------|-----------|
| <b>1. gestion administrative du personnel :</b>      |              |                        |          |           |
| <b>2. gestion de la paie :</b>                       |              |                        |          |           |
| <b>3. Gestion du recrutement</b>                     |              |                        |          |           |
| <b>4. Gestion de la formation</b>                    |              |                        |          |           |
| <b>5. Gestion des connaissances &amp; compétence</b> |              |                        |          |           |
| <b>6. Gestion des temps &amp; des activités</b>      |              |                        |          |           |
| <b>7. Rémunération globale</b>                       |              |                        |          |           |
| <b>8. Tableaux de bord RH</b>                        |              |                        |          |           |
| <b>9. Tableaux de bord social</b>                    |              |                        |          |           |
| <b>10. Autre 1 :....</b>                             |              |                        |          |           |
| <b>11. Autre 2 :...</b>                              |              |                        |          |           |

# QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

## Questionnaires pour les employées de l'entreprise

Ce questionnaire s'adresse aux salariées exerçant dans entreprises

Il a été conçu pour être simple à remplir, en environ **20 minutes** .pour répondre à la plupart des questions, il suffit de mettre une croix dans la case correspondante, Généralement vous n'aurez pas à aller chercher d'information complémentaires.

Nous avons remerciés toutefois de bien vouloir faire possible pour y répondre.

Nous nous engageons à la confidentialité absolue des données .Les questionnaires feront l'objet d'un traitement anonyme.

Ce questionnaire traite le système d'information des ressources humaines.

Merci d'indiquer à quelle unité organisationnelle les réponses que vous allez nous fournir se rapportent :

### Information personnelles :

Votre fonction :.....

Votre ancienneté :.....

Niveau d'étude :.....

Age :  20/30  31//40  41/50  51/60  plus de 60

Sexe :  Masculin  Féminin

M'autorisez-vous à vous recontacter au sujet de ce mémoire ?  Oui  Non

## QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

---

### Rôle du système d'information des ressources humaines au sein de votre entreprise

1. Est-ce que vous disposez d'un système d'information des ressources humaines (logiciels RH) ?

**Oui**

**Non**

Si Oui, Quel(s) logiciel(s) utilisez-vous ?

.....

2. Pensez-vous que le système d'information ressources humaines établis et répond à vous besoins ?

**D'accord**

**Pas d'accord**

**Assez d'accord**

**Je n'utilise pas**

Si Pas d'accord, ou Assez d'accord, pourquoi ? Quels sont les difficultés rencontreriez ?

***Commentaire***

# TABLE DES MATIÈRE

---

|  |           |
|--|-----------|
| INTRODUCTION GÉNÉRALE .....  | 01        |
| <b>Section 01 : Le concept de système d'information (SI).....</b>  | <b>09</b> |
| 1.1.Le vocabulaire de base des systèmes d'informations des organisations .....   | 09        |
| 1.1.1. L'information : définition, caractéristiques et natures .....   | 09        |
| 1.1.1.1. Définition de l'information.....  | 09        |
| 1.1.1.2. Caractéristiques de l'information .....   | 11        |
| 1.1.1.3. Les différentes natures de l'information.....   | 11        |
| 1.1.2. Définition du concept de système .....  | 12        |
| 1.2. Le système d'information (SI) .....   | 14        |
| 1.2.1. Définitions et rôle du système d'information .....  | 14        |
| 1.2.1.1.Définitions du système d'information .....   | 14        |
| 1.2.1.2. Le rôle du système d'information .....  | 17        |
| 1.2.2 Les caractéristiques du système d'information : .....  | 18        |
| 1.2.2.1 .Axe 1 : représentation des flux manipulés par les modules .....   | 19        |
| 1.2.2.2. Axe 2 : traitement des flux (applications opérationnelles .....   | 20        |
| Axe 3 : informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique et l'angle de vue<br>de la destination ..... | 20        |
| 1.2.2.4 Axe 4: informations concernant les décisions prises par les modules pilotes ....                                 | 21        |
| 1.2.2.5. Axe 5 : décisions prises par les modules pilotes .....  | 21        |
| 1.2.2.6. Axe 6 : informations informelles non intégrables dans le système<br>D'information.....                          | 21        |
| <b>Section 02 : Le concept GRH et la fonction RH .....</b>   | <b>22</b> |
| 2.1. Evolution et définitions de la GRH .....  | 22        |
| 2.1.1. Evolution de la GRH .....   | 22        |
| 2.1.1.1. De l'apparition des premiers services de personnel à la gestion stratégique des<br>ressources humaines .....    | 22        |
| 2.1.1.2. De 1990 à aujourd'hui .....   | 25        |
| 2.1.1.3. La fonction RH demain .....   | 26        |
| 2.1.2. Définitions de la fonction RH et de la GRH .....  | 27        |
| 2.1.2.1. L'activité .....  | 28        |
| 2.1.2.2. Les personnes .....   | 29        |
| 2.1.2.3. Le temps .....  | 29        |

## TABLE DES MATIÈRE

---

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.3. Les missions de la fonction RH.....  | 30        |
| 2.1.3.1. Le DRH et ses clients internes .....   | 30        |
| 2.2. Le champ Social .....  | 36        |
| <b>Chapitre II – Délimitation de la notion SIRH .....</b>   |           |
| <b>Section 01 : Le SIRH ; les contours de la notion .....</b>   | <b>40</b> |
| 1.1. Evolution du SIRH .....  | 40        |
| 1.1.1. L'âge de pierre : le progiciel de paie .....   | 40        |
| 1.1.2. L'âge de bronze : les progiciels RH .....  | 41        |
| 1.1.3. L'âge de fer : le SIRH.....  | 41        |
| 1.1.4. L'âge d'or, que sera –t-il ?.....  | 42        |
| 1.2 Définitions et apports potentiels du SIRH.....  | 42        |
| 1.2.1. Définitions.....   | 43        |
| 1.2.1.1. Définition du SIRH du point de vue de la littérature .....   | 43        |
| 1.2.1.2. Définition du point de vue des éditeurs de solutions SIRH .....  | 45        |
| 1.2.1. 3. Définition du point de vue des consultants .....  | 45        |
| 1.2.2. Apports potentiels du SIRH : .....   | 46        |
| 1.2.2.1. Réduction des coûts de transaction RH.....   | 46        |
| 1.2.2.2. Amélioration des pratiques RH .....  | 47        |
| 1.2.2.3. Amélioration du Return On investment(ROI) du département RH .....  | 48        |
| 1.2.3.1. Contraintes du SIRH .....  | 48        |
| 1.2.3.2. Le coût du SIRH .....  | 48        |
| 1.2.3.3. Le manque d'intégration du SIRH .....  | 48        |
| 1.2.3.4. La mobilisation des utilisateurs .....   | 48        |
| 1.2.3.5. La vitalisation des relations humaines .....   | 48        |
| 1.2.3.6. La création de valeur n'est pas implicite pour l'organisation .....  | 49        |
| 1.2.3.7. La couverture des besoins réels .....  | 49        |
| <b>Section 02 : Positionnement du SIRH dans le SI de l'organisation, structure et fonctionnalités du SIRH .....</b> | <b>49</b> |
| 2.1. Positionnement et structure du SIRH.....   | 49        |
| 2.1.1 . Positionnement du SIRH dans le SI de l'organisation .....   | 49        |
| 2.2 .2 .Structure du SIRH .....   | 51        |
| 2.2. Description d'un modèle d'organisation du SIRH et ses fonctionnalités .....                                    | 53        |
| 2.2.1. Description d'un modèle d'organisation du SIRH .....   | 53        |

## TABLE DES MATIÈRE

---

|  |    |
|--|----|
| 2.2.2. Les fonctionnalités du SIRH .....         | 55 |
| 2.2.2.1. Les aspects opérationnels du SIRH ..... | 56 |
| 2.2.2.2. Les aspects décisionnels du SIRH .....  | 61 |
| CONCLUSION .....                                 | 68 |

### **Chapitre III: Etude du système d'information des ressources humaines au niveau de l'hypermarché Uno d'Alger**

|   |    |
|---|----|
| Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil l'hypermarché Uno et du SIRH (HR Access) ..... | 70 |
| 1.1.Présentation de l'organisme d'accueil .....   | 70 |
| 1.1.1. Historique et Présentation de l'hypermarché Uno : .....                                    | 70 |
| 1.2. Organigramme de l'hypermarché Uno .....  | 73 |
| 1.2.1 Présentation du SIRH (HR Access) : .....  | 74 |
| 1.2.2 Illustration de l'application HR ACCES .....  | 76 |
| 1.2.2 .1 Espace de travail homogène .....   | 76 |
| Section 02 : les résultats de l'enquête .....   | 78 |
| 2.1. Méthodologie suivie .....  | 78 |
| 2.1.1. Champs spatial : .....   | 79 |
| 2.1.2. Champs temporel : .....  | 79 |
| 2.1.3. Le choix de l'outil de collecte d'information : .....                                      | 79 |
| 2.1.4. Le plan d'échantillonnage : .....  | 79 |
| 2.1.5. Le mode et la méthode d'administration des questionnaires : .....                          | 79 |
| 2.1.6. Le taux d'administration et le taux de récupération : .....                                | 79 |
| 2.1.7. Les méthodes d'interprétations des résultats .....   | 79 |
| 2.2. Résultats .....  | 80 |

# TABLE DES MATIÈRE

---

## **Résumé :**

L'objet de cette recherche est d'observer l'importance que occupe le système d'information vis-à-vis de la fonction de la gestion des ressources humaines. Après une revue de littérature, nous présenterons les premiers résultats d'une étude empirique conduite au sein de l'hypermarché Uno, Numidis Spa de Alger. L'objectif est d'apprécier l'état d'avancement de l'hypermarché UNO, Numidis SPA dans l'utilisation des nouvelles technologies et particulièrement l'étendue de leur SIRH à travers de nombreuses fonctionnalités dans la gestion des ressources humaines. Selon les auteurs, le SIRH est composé de deux parties : aspect opérationnel liés à la gestion des activités courantes bases de données (gestion de paie, automatisation des tâches administratives, gestion des missions, gestion des temps et activités, gestion des congés et des absences...). Dans le cas, il concerne des activités RH plus sophistiquées et interactives. L'accent n'est plus mis sur l'administratif mais sur des outils RH supportant des activités spécialisées et des processus managériaux dits aspect décisionnel (recrutement, formation, évaluation, rémunération, GPEC...).

A l'hypermarché Uno de Alger, sur le plan fonctionnel, l'automatisation des tâches est dans un état d'avancement, mais il y a encore d'importantes marges de progrès.

En effet, la performance organisationnelle est suffisante. Les observations réalisées révèlent des phénomènes de non-résistance au changement, les salariés et les managers soutiennent le changement, cela qui permet une meilleure exploitation des bénéfices du SIRH.

L'hypermarché Uno n'est plus dans le travail administratif, la fonction RH elle consacre plus de temps aux enjeux stratégiques de la gestion du personnel dans l'organisation. Le SIRH a donc permis de transformer chaque manager et chaque salarié en acteur RH.

**Mot clés :** système d'information, Système d'information des Ressources Humaines, Gestion Des Ressources Humaines, fonctionnalité administrative, fonctionnalité stratégique, Hypermarché Uno.

## **Abstract :**

the object of the research is to observe

**Key words :**