

Université MOULOU D MAMMERI DE Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences
de Gestion
Département des Sciences de Gestion



MEMOIRE

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

Option : Gestion des Ressources Humaines

Thème

*Les Technologies de l'Information et de la
Communication (TIC) et la Gestion des
Ressources Humaines (GRH) dans le milieu
pharmaceutique Algérien :
Cas de l'entreprise HYDRAPHARM*

Présenté par :

SAMAKE Kariba

TALAOUGHANIM Rafik

Dirigé par :

Mme HAMMOUTENE Ourdia

Devant le jury composé de :

Mme OUAMAR Sabrya, MCB, UMMTO, présidente

Mme HAMMOUTENE Ourdia, MCB, UMMTO, Rapporteur

Mr OTMANI Habib, MCB, UMMTO, Examineur.

*Année universitaire
2020/2021*

Sommaire

| | |
|---|------------|
| INTRODUCTION GENERALE..... | 2 |
| CHAPITRE I : LES TIC ET LA GRH : APPROCHE CONCEPTUELLE ET THEORIQUE..... | 7 |
| INTRODUCTION | 7 |
| SECTION 1 : LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) | 7 |
| SECTION 2: LA GRH : APPROCHE CONCEPTUELLE ET THEORIQUE..... | 18 |
| CONCLUSION | 30 |
| CHAPITRE II : TIC ET GRH DANS LE SECTEUR PHARMACEUTIQUE ALGERIEN | 32 |
| INTRODUCTION | 32 |
| SECTION 1 : L'APPORT DES TIC A LA GRH : APPROCHE THEORIQUE..... | 32 |
| SECTION 2 : L'APPORT DES TIC A LA GRH DANS LE SECTEUR INDUSTRIEL PHARMACEUTIQUE ALGERIEN..... | 49 |
| CONCLUSION | 62 |
| CHAPITRE III : L'IMPACT DES TIC SUR LA FONCTION RESSOURCES HUMAINES : CAS DU GROUPE PHARMACEUTIQUE HYDRA PHARM | 64 |
| INTRODUCTION | 64 |
| SECTION 1 : LA PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE ENQUETEE ET DE LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE EMPIRIQUE | 64 |
| SECTION 2 : PRESENTATION ET L'ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE | 69 |
| CONCLUSION | 99 |
| CONCLUSION GENERALE | 101 |
| REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES | 105 |
| ANNEXES | 109 |
| TABLE DES MATIERES..... | 132 |

Remerciements

Nos premières pensées vont à Dieu le tout puissant de sa miséricorde qui nous a accordé la santé et le courage pour pouvoir aboutir ce modeste travail. « Alhamdu lillah »

Nous souhaitons également exprimer nos vifs remerciements à tous les enseignants qui ont contribué à cette formation, en particulier notre promotrice Mme HAMMOUTENE pour sa patience, ses conseils afin de nous guider d'effectuer un travail efficace. Sans les aides qu'elle nous a apportés, ce mémoire n'allait prendre cette forme.

Nous tenons aussi à remercier notre encadrant Mr Abelkader BENOUD, qui a dirigé notre enquête et travail au sein de l'entreprise HYDRAPHARM, ses recommandations et ses explications inestimables nous ont permis de surmonter les difficultés et progresser dans ce travail.

Nous souhaitons également exprimer notre gratitude, reconnaissance et remerciement au Responsable Ressources humaines de groupe HYDRAPHARM d'Alger ainsi que toute son équipe qui nous ont suivis jusqu'à la fin de cette étude.

On se sentira coupable d'ingratitude si on ne remerciait pas la famille SAMAKE en particulier mon Oncle et sa femme. Et la famille TALAOUGHANIM qui représentait un soutien et qu'était patiente.

Nous ne terminerons pas sans avoir remercié toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.

Dédicace

Dieu merci de nous avoir aidé, protégé, montré le bon chemin et guidé vers la réussite.

Sans l'aide de nos familles, enseignants(e) et amis(e) ce mémoire n'aurait jamais vu le jour et c'est à eux qu'on dédie ce travail de fin d'étude, particulièrement à ceux qui nous ont encouragé toute au long de nos études, et à qui on doit notre réussite aujourd'hui. Avec tout notre amour profond, à vous nos parents tant aimé et à tous ceux et toutes celles qui nous sont chers.

Liste des Abréviations

| Abréviations | Significations | Pages |
|----------------------|---|--------------|
| TIC | Technologies de l'Information et de la Communication | 2 |
| TI | Technologie de l'Information | 2 |
| GRH | Gestion des Ressources Humaines | 3 |
| FR | Fonction Ressource Humaine | 3 |
| OLATS | L'Observatoire Leonardo pour les arts et les Techno-Sciences | 10 |
| OCDE | Organisation de Coopération et de Développement Economique | 14 |
| ERP | Entreprise Ressource Planning | 17 |
| PGI | Progiciel de Gestion Intégrée | 17 |
| MRP | Manufacturing Ressource Plannig | 17 |
| USA | Etats-Unis | 18 |
| CSCW | Computer Supported Coopérative Work | 18 |
| URSSAF | Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales | 21 |
| OST | Organisation Scientifique du Travail | 24 |
| SMIG | Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti | 26 |
| SIRH | Système d'Information des Ressources Humaines | 32 |
| E-GRH | Gestion des Ressources Humaines Electroniques | 32 |
| SI | Système d'Information | 32 |
| E-recrutement | Recrutement en ligne | 41 |
| RSE | Réseaux Sociaux d'Entreprise | 42 |
| RSNE | Les réseaux sociaux numériques d'entreprise | 43 |
| CV | Curriculum Vitae | 43 |
| E-Learning | Formation en ligne | 44 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| QCM | Questionnaire à Multiple Choix | 46 |
| PCA | Pharmacie Centrale Algérienne | 49 |
| SNIC | Société Nouvelle et Industrielle du Connecteur | 50 |
| ONS | Office National des Statistiques | 51 |
| MSD | Merck Sharp and Dohme | 52 |
| EPIC | Etablissement Public Industriel et Commercial | 53 |
| ACDIMA | Arab Comapny for Drugs Industries & Medicals appliances | 55 |
| SPIMACO | Saudi Pharmaceutical Industries and Medical Appliances Corporation | 55 |
| JPM | Jordanian Pharmaceutical Manufacturing Company | 55 |
| IPA | Institut Pasteur d'Algérie | 56 |
| EPE | Entreprise Publique Economique | 57 |
| GPEC | Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences | 60 |

Liste des figures

| | |
|--|----|
| Figure N° 1 : Le concept de technologie | 9 |
| Figure N° 2: Synthèse des huit caractéristiques de fonction RH..... | 20 |
| Figure N° 3: Cercle vertueux de Ford : « 5 dollars day »..... | 25 |
| Figure N° 4 : Modèle productif fordien..... | 26 |
| Figure N°5 : La pyramide des besoins selon Maslow | 29 |
| Figure N° 6 : Rôle d'un système d'information des ressources humaines par niveau de management | 34 |
| Figure N° 7 : Eléments de contenu et de fonctionnement de la base de données « personnel » | 40 |
| Figure N° 8 : la répartition des échantillons par Sexe | 72 |
| Figure N° 9 : La répartition des répondants par situation familiale | 72 |
| Figure N° 10 : La répartition des enquêtés par âge | 73 |
| Figure N° 11 : La répartition par niveau d'étude | 74 |
| Figure N° 12 : Le type de contrat de chaque enquêté..... | 75 |
| Figure N° 13 : La catégorie professionnelle des répondants..... | 76 |
| Figure N° 14 : Ancienneté des échantillons dans l'entreprise..... | 77 |
| Figure N° 15 : Le travail dans d'autres entreprises | 78 |
| Figure N° 16 : L'utilisation de l'ordinateur par les enquêtés dans leur travail..... | 79 |
| Figure N° 17 : La répartition des outils périphériques des ordinateurs utilisés..... | 80 |
| Figure N° 18 : L'utilisation de logiciels | 81 |
| Figure N° 19 : La façon de la mise en place des logiciels disponibles..... | 82 |
| Figure N° 20 : Les moyens de communication utilisés dans l'entreprise..... | 83 |
| Figure N° 21 : La mise place de réseau internet..... | 84 |
| Figure N° 22 : La répartition des répondants par domaine d'utilisation d'internet..... | 84 |
| Figure N° 23 : La disponibilité du site Web dans l'entreprise | 85 |
| Figure N° 24 : L'utilité de site Web dans l'entreprise..... | 86 |
| Figure N° 25 : La mise en place de l'intranet au sein de l'entreprise..... | 87 |
| Figure N° 26 : La mise en place de réseau extranet | 88 |
| Figure N° 27 : Accès à l'internet..... | 88 |
| Figure N° 28 : Les avantages des TIC..... | 89 |
| Figure N° 29 : Les critères de sélection..... | 90 |
| Figure N° 30 : Le recrutement interne ou externe | 91 |
| Figure N° 31: Le niveau du salaire au sein de l'entreprise..... | 92 |
| Figure N° 32 : Le salaire comme facteur de motivation..... | 93 |
| Figure N° 33 : Salaire comme facteur de rétention | 94 |
| Figure N° 34 : La réalisation de formations | 95 |
| Figure N° 35 : Le niveau de formation..... | 96 |
| Figure N° 36 : Avoir la promotion à l'entreprise | 97 |
| Figure N° 37 : La politique RH face à la conciliation des objectifs..... | 98 |

Liste des tableaux

| | |
|--|----|
| Tableau 1: L'évolution des appellations et du statut institutionnel de la fonction RH..... | 23 |
| Tableau 2 : Dépenses annuelles des produits de santé et soins médicaux (unité millions de DA.....) | 52 |
| Tableau 3 : Le portefeuille des projets SI du groupe SAIDAL et son état d'avancement en 2017..... | 59 |
| Tableau 4 : L'évolution de l'entreprise HYDRAPHARM..... | 65 |
| Tableau 5 : Le corps du questionnaire enquête | 68 |
| Tableau 6 : Répartition par sexe..... | 71 |
| Tableau 7 : La situation familiale des répondants | 72 |
| Tableau 8 : L'âge des répondants..... | 73 |
| Tableau 9 : Le niveau d'étude des échantillons..... | 74 |
| Tableau 10 : Le type de contrat | 75 |
| Tableau 11 : catégorie professionnelle | 76 |
| Tableau 12 : Ancienneté dans l'entreprise | 77 |
| Tableau 13 : Le travail dans d'autres entreprises | 78 |
| Tableau 14 : La disponibilité de l'ordinateur | 79 |
| Tableau 15 : Les outils périphériques des ordinateurs des enquêtés | 80 |
| Tableau 16 : la disponibilité des logiciels | 81 |
| Tableau 17 : La mise en place des logiciels disponibles | 81 |
| Tableau 18 : Les moyens de communication | 82 |
| Tableau 19 : Réseau internet | 83 |
| Tableau 20 : Les domaines dans lesquels l'internet est utilisé..... | 84 |
| Tableau 21 : Le site Web..... | 85 |
| Tableau 22 : L'utilité de site Web..... | 86 |
| Tableau 23 : Le réseau intranet | 87 |
| Tableau 24 : Le réseau extranet..... | 87 |
| Tableau 25 : Accès à l'internet dans l'entreprise | 88 |
| Tableau 26 : Les avantages des TIC..... | 89 |
| Tableau 27 : Les critères de sélection..... | 90 |
| Tableau 28 : Le recrutement interne ou externe | 91 |
| Tableau 29 : Le niveau du salaire..... | 92 |
| Tableau 30 : Le salaire comme facteur de motivation..... | 93 |
| Tableau 31 : Salaire comme facteur de rétention | 94 |
| Tableau 32 : La réalisation de formations | 95 |
| Tableau 33 : Le niveau de formation de cette entreprise..... | 96 |
| Tableau 34 : Avoir la promotion au sein de l'entreprise | 97 |
| Tableau 35 : La politique RH face à la conciliation des objectifs | 98 |

Introduction générale

Introduction générale

Aujourd'hui avec l'avènement de la mondialisation et de la globalisation, les entreprises se livrent à une libre concurrence sur le réseau mondial. De plus en plus, elles développent de nouvelles technologies tant sur le plan administratif que technique. Ces nouvelles technologies changent la signification de l'information, devenue la nouvelle arme concurrentielle.

Dans ce contexte, la communication s'impose comme processus indispensable au fonctionnement de toute organisation. Si l'informatisation des entreprises pouvait être vue comme un problème simple d'automatisation des tâches administratives, la question de l'utilisation efficace et efficiente des technologies de l'information est, aujourd'hui, devenue stratégique. Elle concerne, à des degrés divers, toutes les organisations quels que soient leur taille et leur domaine d'activité.

Se référant à des études convergentes, REIX (2004) souligne que 75% du temps de travail des employés et plus de 80% du temps de travail des cadres sont consacrées à des activités de communication interne et externe. Pour l'auteur, un tel constat explique pourquoi les technologies de l'information sont utilisées pour tenter d'améliorer l'efficacité et l'efficacités de ces activités. Dans le vocabulaire, ceci s'est traduit par la substitution du concept de «**Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)**» à celui de «**Technologies de l'Information (TI)**»¹.

Désormais, les TIC apparaissent sur la scène des affaires comme un élément central de la révolution dans le domaine informatique. Avec les usages qu'elles permettent, ces technologies aident à faire ressortir, dans les meilleurs délais, les informatiques pertinentes. Au sens large, les TIC sont « l'ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique ». Présentes dans la plupart des activités de l'entreprise (Achat, vente, production, etc.), les TIC permettent une meilleure circulation de l'information².

Pour l'ensemble des domaines fonctionnels, les organisations et leurs dirigeants sont appelés à remplacer les moyens de communication internes et externes qui ne permettent plus

¹ REIX, R. « Système d'information et management des organisations », vuibert, 2004, P175

²<https://www.ladissertation.com/Sciences-Economiques-et-Sociales/Sciences-%C3%89conomiques/NTIC-et-GRH-141180.html>, consulté le 23/8/2021 à 18h45

d'accomplir les missions de communication de la manière souhaitée. Cela concerne la Gestion des Ressources Humaines (GRH) qui a tout intérêt à exploiter le développement des moyens de communication pour gagner en performance et compétitivité. En effet, avec le développement des TIC, la fonction ressources humaines (FRH) connaît de profondes transformations tant au point de vue de son contenu, de sa structuration que de son positionnement.

En fait, nous assistons dans ce domaine à une réelle mutation. Si l'on parle aujourd'hui de Gestion Electronique des Ressources Humaines (e-GRH), c'est simplement parce que l'environnement de la fonction RH s'est transformé avec le développement des TIC qui permet de nouvelles applications à cette fonction. C'est d'ailleurs, ces nouvelles applications qui ont donné naissance à l'acronyme e-GRH³.

N'ayant pas intérêt à rester à l'écart de cette évolution, les entreprises algériennes intègrent, de plus en plus, les TIC pour améliorer leur mode de fonctionnement et leurs capacités dans la prise de décision⁴.

1. Objet du travail

L'objet de cette recherche sera d'étudier l'apport des TIC à la fonction ressources humaines dans le secteur industriel pharmaceutique algérien. Le développement de la e-GRH a permis la mise en place des Systèmes d'Information des Ressources Humaines (SIRH) dont l'objectif est de fournir un traitement automatisé des données concernant cette fonction clé dans l'entreprise.

Notre recherche s'attache à éclairer sur les possibilités créées par les TIC à la GRH dans l'entreprise industrielle du secteur pharmaceutique algérien.

2. Problématique et hypothèses de recherche

Dans le domaine des TIC, la recherche a su montrer que l'enjeu ne se situe pas dans la technicité des outils, mais dans l'usage qui en fait. Ainsi, notre questionnement principal est formulé comme suit : **Quelles sont les possibilités créées par les TIC à la GRH dans le milieu industriel pharmaceutique algérien ?**

³ DIALLO, A.T. « GRH & TIC : un processus de modernisation de la gestion des ressources humaines à la mairie de Paris », thèse de doctorat, soutenue à l'université François-Rabelais de tours, 2012, P 9

⁴ HANED, A. et MEZINE, R. « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH », mémoire du Master, soutenue à UMMTO, 2018, P2

De ce questionnement principal découlent trois questions sous-jacentes :

- L'entreprise industrielle pharmaceutique a-t-elle mis en place un SIRH ?
- L'entreprise industrielle pharmaceutique a-t-elle mis en place des solutions e-GRH ?
- Ces solutions offrent-elles des possibilités à la fonction RH ?

Pour apporter des éléments de réponse aux questions posées et tenant compte l'apport de la recherche consacrée aux TIC dans le milieu pharmaceutique algérien (**Haned et Mezine, 2018 ; Ferhat et Belabbas, 2017**), nous avons formulé deux hypothèses qui guideront notre recherche.

La première hypothèse suggère que l'informatisation des processus liés aux ressources humaines demeure insuffisante au sein des entreprises industrielles pharmaceutiques algériennes.

La deuxième hypothèse propose que l'apport des TIC à la gestion des ressources humaines (GRH) reste faible au sein des entreprises pharmaceutiques algériennes.

3. La démarche méthodologique

La démarche méthodologique de notre travail de recherche s'articule autour de trois axes :

- **Revue de la littérature** : dans ce cadre, nous allons emprunter à la littérature managériale les apports de la recherche concernant, les TIC, les systèmes d'information et la gestion des ressources humaines (REIX, 2004 ; PERETTI, 2016 ; DUPONT, 2007 ; CITEAU, 1999) ;
- **Etude du contexte général** : à partir d'un certain nombre de travaux portant sur les TIC au sein du milieu pharmaceutique algérien (FERHAT et BELABBAS, 2020 ; HANED et MEZINE, 2019), nous tenterons de dégager une sorte de situation générale sur la problématique de l'impact des TIC sur la GRH au sein de l'entreprise pharmaceutique algérienne ;
- **Etude empirique** : pour appréhender empiriquement notre sujet de recherche, nous réaliserons une enquête auprès de l'entreprise industrielle pharmaceutique Algérienne (HYDRA PHARM). Pour le recueil des données, nous combinerons

entre une approche qualitative et quantitative. Le traitement statistique des données se fera à l'aide du logiciel microsoft Excel

4. Plan de travail

Pour répondre notre problématique, nous avons structuré notre travail en trois chapitres.

Le premier s'attache à fournir le cadre conceptuel et théorique de notre travail. Il s'agit d'une approche conceptuelle et théorique relative aux deux notions de base sur lesquelles repose notre problématique de recherche, à savoir : TIC et GRH.

Le deuxième vise à mettre en perspective les articulations existantes entre les deux concepts de base pour bien comprendre l'apport des TIC à la GRH.

Enfin, le troisième et le dernier vise à présenter les résultats obtenus de l'enquête réalisée au niveau de l'entreprise pharmaceutique industrielle algérienne **groupe HYDRA PHARM.**

**Chapitre I : Les TIC et la
GRH : approche
conceptuelle et théorique**

Chapitre I : Les TIC et la GRH : approche conceptuelle et théorique

Introduction

Les savoirs ainsi que les informations sont des matières premières que les entreprises doivent acquérir, stocker, transformer et traiter à fin d'optimiser l'efficacité de l'ensemble de leurs services. Aujourd'hui, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) proposent des solutions impressionnantes. Présentes dans la plupart des activités humaines, ces dernières constituent le produit de la convergence entre l'informatique, l'audiovisuel et les télécommunications.

A l'instar des autres domaines fonctionnels, la GRH a connu d'importants changements en termes de possibilités créées et de besoins en qualité de travail. Parmi ces possibilités, les TIC facilitent aux entreprises l'exécution des activités liées aux fonctions fondamentales, telles que : la gestion, le marketing et la GRH.

Ce chapitre a pour objet de construire un cadre conceptuel et dégager les approches théoriques en rapport avec notre sujet de recherche. Il est composé de deux sections. La première est consacrée au concept des TIC avec toute sa richesse et sa complexité. La deuxième section se penchera, quant à elle, sur la deuxième notion de base de notre travail de recherche, à savoir : la GRH.

Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication (TIC)

La notion de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) regroupe les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'Internet et des Télécommunications. Par extension, les TIC désignent aussi le secteur d'activité économique des Technologies de l'Information et de la Communication.

1. Les TIC : éléments de Définition et historique

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

1.1. Les TIC : éléments de définition

Selon SIMON (1978), les TIC aident à rendre « *toute information acceptable aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur, les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques. Pour l'auteur, les TIC « sont des ensembles techniques relatifs à l'audiovisuel aux télécommunications, à l'informatique et leur enchaînement.* »⁵.

En l'absence de consensus, il est difficile de simuler une définition claire pour les TIC au niveau international. Pour une meilleure compréhension de ce concept, nous pensons qu'il est intéressant de définir ses composants.

1.1.1. Technologie

Le sens officiel du mot technologie renvoie à une « *étude raisonnée des techniques, particulièrement, des techniques industrielles* ».⁶ Étymologiquement et historiquement, la technologie signifie l'étude des techniques.

C'est un ensemble de méthodes et techniques autour de réalisations industrielles formant un tout cohérent. La technologie ne se confond pas dans cette seconde option avec la technique. Par exemple, utiliser un procédé d'allumage de votre invention relève d'une simple technique. En revanche, l'automobile dont l'existence s'accompagne de constructeurs, de routes, d'autoroutes et autres, constitue un ensemble de technologies.

En tant que domaine scientifique, les technologies et leur évolution constituent le centre d'intérêt des sciences de l'ingénieur. Dans cette lignée, DENIELOU (1991), fondateur de l'Université de Technologie de Compiègne, propose de définir la technologie comme « *le nom que prend la science quand elle a pour objet les produits et les procédés de l'industrie humaine* » ? Pour plus de concision, de clarté, mais moins de précision, nous empruntons la définition donnée dans le dictionnaire (Robert), selon laquelle la technologie est la science qui étudie des techniques, des machines, des outils, etc., employés dans l'industrie⁷.

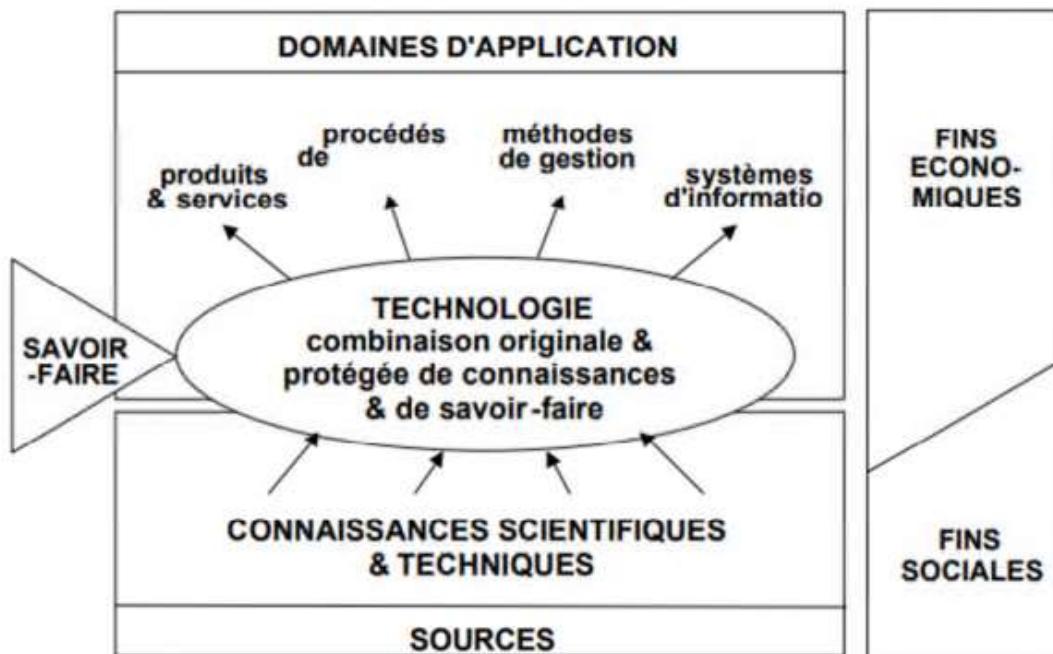
⁵ LAMIZET, BERNARD, SILAM, AHMED. « Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication », Paris : Ellipse, 1997. Cité par : FERHAT, H. et BELABBAS, M. « Le rôle des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) », Mémoire de master, à l'Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA, 2020, P8

⁶ DUSSAUGE, P. et RAMANANTSOA, B. « Technologie et stratégie d'entreprise », ED SCIENCE, Paris, 1994, P11

⁷ <https://sites.google.com/site/simooumahti/articles/technologie-tout-savoir-definition-et-explications>, consulté le 23/07/2021, 17h34

D'après Le DUFF et MAISSEU (1991), la technologie représente « l'ensemble cohérent organisé des techniques, outils, matériaux, méthodes et savoir-faire, toutes applications du contenu des sciences employées à des fins le plus souvent économiques, dans le but de produire des biens ou des services marchands »⁸. Il s'agit d'un complexe de techniques, machines, instruments utilisés pour transformer les matières premières et les informations, données...etc. C'est, selon P. DUSSAUGE et B. RAMANTSOA (1994), un procédé ou un ensemble de procédés permettant, après une démarche explicite ou implicite de recherche et d'amélioration des techniques de base ou d'application de connaissances scientifiques, d'envisager une production industrielle⁹. Les auteurs illustrent ce concept aux multiples facettes dans la figure ci-après.

Figure N° 1 : Le concept de technologie



Source: DUSSAUGE, P. RAMANANTSOA, B. « Technologie et stratégie d'entreprise », Edition Mc Graw-Hill, Paris, 1987, consulté sur <http://hal.grenoble-em.com/hal-00454649/document>

⁸ <https://books.openedition.org/iheal/1656?lang=fr>. Consulté le 25/07/2020, 18h12

⁹ DUSSAUGE, P. et RAMANANTSOA, B., Op-Cit, P19

1.1.2. Information

Se référant à la définition donnée par l'organisation OLATS¹⁰, l'information est « *l'émission, la réception, la retransmission, de signaux groupés formels ou écrits, sonores, visuels ou audiovisuels, en vue de la diffusion et de la communication d'idées, de faits, de connaissances, d'analyses et de concepts dans tous les domaines* »¹¹. C'est un processus qui se met en place par un individu, par des groupes d'individus ou par un ou plusieurs organismes agissant ou rétroagissant ainsi sur leur environnement immédiat, proche ou lointain. Le but de l'information est « *de déclencher éventuellement des processus dialectiques plus ou moins étendus alimentant l'échange, qui est une base naturelle et indispensable de l'animation de la vie sociale* ». Au sens large, l'information « *c'est une collection de données organisées dans le but délivrer un message, le plus souvent sous une forme visible, image, écrite ou orale* »¹².

Dans une entreprise, l'information constitue un moyen de faciliter la prise de décision (diminue le risque et l'incertitude), un instrument de liaison avec l'environnement (clients, fournisseur...) et un facteur d'efficacité et de motivation des salariés au sein de l'entreprise.

Une information est une donnée observée par un acteur. Cette observation implique la comparaison de nombreuses 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, sons, etc.) constituent donc la matière première de l'information par un processus d'interprétation qui leur attribue de la signification, du sens.

La qualité d'une information est appréciée au travers son exactitude, sa disponibilité et sa pertinence. Pour être pertinente, elle doit être fiable, actuelle, licite, non redondante et en rapport avec le problème traité. Une information est disponible quand elle parvient au bon moment, au bon endroit et sous une forme directement exploitable. La disponibilité d'une

¹⁰ OLATS est une association culturelle de recherche et de publications en ligne dans des arts et des technologies.

¹¹ LAMIZET, BERNARD, SILAM, AHMED. « Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication », Ellipse, Paris, 1997. P8

¹² PRAX, J-Y. « Le manuel du knowledge management », édition DUNOD, PARIS, 2003, P60, cité par : FERHAT, H. et BELABBAS, M. «Le rôle des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) », Mémoire de master, Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA, 2020, P9

information est indissociable de son accessibilité : il ne suffit pas qu'elle soit disponible, elle doit être utilisable avec le temps de réponse acceptable.

Une information est fiable quand elle donne une bonne représentation de la réalité. Elle est actuelle quand elle correspond à une réalité du moment présent et licite quand son usage est permis par le droit. Une information est redondante lorsqu'elle existe en plusieurs exemplaires ou lorsqu'elle peut être obtenue à partir d'autres informations¹³.

L'information est un élément de la connaissance susceptible d'être représenté à l'aide de convention pour être conservé, traité ou communiqué. Elle est la base de tous les processus de gestion, qu'il s'agisse de prévoir, de planifier, d'organiser, de coordonner, d'animer et de contrôler. C'est un support de connaissance, de compréhension, d'apprentissage et de décision¹⁴.

1.1.3. Communication

MARTIN (1999) définit la communication comme « *l'ensemble de processus physiques et psychologiques par lesquels s'effectue la mise en relation d'un ou plusieurs individus en vue d'atteindre certains objectifs* »¹⁵. Selon ALMEIDA et LIBAERT (2002), la communication d'entreprise peut être définie comme « *la production d'informations sur le milieu interne et externe et comme la création d'interface* »¹⁶. C'est en fait l'action de transmettre une information ou un « message » à un ou plusieurs individus. Cette notion de communication a pris une dimension considérable au fil des années et le terme a été galvaudé au point de le détourner parfois de son sens premier, créant ainsi une certaine confusion, notamment, avec le terme « information ».

La communication d'une organisation (entreprise, administration, association) recouvre un ensemble de structures et de procédures :

- Elles lui permettent de se situer et de se positionner dans son environnement ;
- Elles ont pour fonction l'émission, l'écoute et l'échange de message ;
- Elles visent à adapter le projet de l'organisation, ses produits ou ses procédures aux contraintes, opportunités et menaces émanant de son environnement ;

¹³ DUPONT, AC. « Systèmes d'information de gestion », édition, Nathan, Paris 2007, P23

¹⁴ CHARPENTIER, P. « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, Paris 1997, P132

¹⁵ MARTIN, J-C. « le guide de la communication », Marabout, 1999, P184

¹⁶ MOREL, P. « Dictionnaire de la communication d'entreprise », Vuibert, Paris 2006, P20

- Elles ont pour objectif d'influencer les représentations et comportements des interlocuteurs¹⁷.

La communication est un processus reposant sur un échange entre deux ou plusieurs personnes utilisant un code formé de gestes, des mots ou d'expression qui rend compréhensible une information formelle ou informelle transmise d'un émetteur à un récepteur. Trois types de communications sont à retenir :

A. Communication de l'entreprise

La communication de l'entreprise vise à porter à la connaissance du public l'existence de l'entreprise, la nature de sa production ou de ses services par tous les moyens à sa disposition, hormis les moyens publicitaires. Elle s'appuiera donc sur une démarche essentiellement institutionnelle. Ceci explique que l'on mêle quelque fois la communication *corpo rate*, institutionnelle et hors médias, alors que, pour certains, la communication dans l'entreprise se limite à la communication interne, ce qui relève d'une vision bien trop restrictive.

B. Communication externe

Ensemble de la communication mise en œuvre par une entreprise à l'intention de ses différents publics à l'exception des salariés qui constituent les publics internes. Les publics externes se décomposent, quant à eux, en deux catégories : publics proches et publics éloignés. La communication externe d'une entreprise rassemble la communication publicitaire et la communication institutionnelle¹⁸.

C. Communication interne

L'objectif global de la communication interne consiste à gérer de manière optimale le couple demande / offre d'information dans l'organisation¹⁹. Cette communication est souvent méconnue par les salariés et négligée par les entreprises qui disposent pourtant de nombreux moyens pour sa mise en œuvre. Elle apporte d'abord une réponse à la distance qui se creuse entre les hommes et les structures au sein d'une entreprise²⁰. C'est la communication destinée à l'ensemble des salariés de l'entreprise et qui peut être « descendante », « ascendante » ou

¹⁷ D'ALMEIDA, N. et LIBAERT, T. « La communication interne de l'entreprise », 3^e édition, DUNOD, Paris, 2002, P9

¹⁸ MOREL, P., Op -Cit, P21

¹⁹ D'ALMEIDA, N. et LIBAERT, T., Op-Cit, P24

²⁰ LETHIELLEUX, L. « L'essentiel de la gestion des ressources humaines », 8^{eme} ED : Gualino, 2014-2015, P106

« interactive ». Elle doit tenir compte des différentes catégories de salariés en fonction de leur statut ou de leur fonction.

Relier les éléments de la communication interne incombe généralement à la direction de la communication. La réussite de cette démarche dépend de la nature des relations existantes entre les directions et leur capacité à collaborer. Ainsi, les deux principaux objectifs de la communication interne sont : motiver et fédérer le personnel²¹.

Se basant sur tous ces éléments, certaines définitions peuvent d'être mobilisées pour comprendre le passage des Technologies de l'Information (TI) aux TIC. Par exemple, CHARPENTIER, (1997) propose une définition des technologies de l'information selon laquelle celles-ci regrouperaient « *les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information* »²². Pour BERDUGO, MAHL et JEAN, (2002), TIC sont l'ensemble des outils technologiques utilisés pour échanger, traiter, exploiter, ou encore transformer des données numérisées, potentiellement capables de circuler sur des réseaux²³. C'est l'ensemble des éléments matériels, immatériels, de réseaux de communication et de systèmes informatiques, qui servent à acquérir, stocker, traiter et diffuser l'information.

1.2. Historique des TIC

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion s'étale entre (1930-1950). Elle est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports. L'évolution des systèmes d'information a été marquée par des vagues successives de centralisation comme l'automatisation dans les années cinquante ou la mise en service des progiciels de gestion intégrée, mais également de décentralisation comme l'arrivée de l'informatique individuelle ou, plus récemment, des technologies de l'internet²⁴. Une étude rétrospective des TIC fait ressortir l'évolution suivante :

²¹ MOREL, P., Op-Cit, P22

²² CHARPENTIER, P. « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, Paris 1997, P133.

²³ BERDUGO, A. MAHL, R. et GERARD, J. « Guide du management des systèmes d'information », HERMES SCIENCE, Paris 2002, P389

²⁴ FERHAT, H. et BELABBAS, M. « Le rôle des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) », Mémoire de master, soutenue à l'Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA, 2020, P11

- Les années 1950 : l'informatisation se caractérisait par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel qui se sont développés autour de gros systèmes centraux, puis de mini-ordinateurs et, en fin, de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information ;
- Les années 60 : durant cette période, les TIC sont orientées vers l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation....) ;
- Les années 70 : pendant cette période, la priorité a été d'automatiser les processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production ;
- Les années 80 : en cette décennie, il y a eu l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique) ;
- Les années 90 : au cours de cette période, on assiste à l'arrivée d'internet qui a permis de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance et ainsi la naissance du courrier électronique ;
- A partir de 2000 : l'internet a connu une explosion due développement du web. L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu grâce aux mails et téléphones mobiles²⁵.

2. Les catégories et les caractéristiques des TIC

2.1.La typologie des TIC

Selon l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economique), le secteur des TIC est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications. On distingue alors les catégories suivantes relatives au secteur des TIC :

2.1.1. Le secteur informatique

Dans ce secteur, se classent les machines de bureau, ordinateurs personnels, grands ordinateurs, serveurs, matériels de réseaux, périphériques, cartes, etc.

²⁵ HANED, A. et MEZINE, O. « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDA », Mémoire de master, soutenue à UMMTO, 2018, P10

2.1.2. Le secteur électronique

Dans ce secteur, se rangent les composants électroniques, semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateurs, productique, etc.

2.1.3. Le secteur des télécommunications

Sont rangés dans ce secteur, les équipements professionnels de transmission, les commutateurs, les relais, les terminaux destinés aux usagers, les câbles, les fibres optiques, etc.

2.2. Les caractéristiques des TIC

Les TIC nous apportent de nouveaux moyens de communiquer, de s'exprimer, de créer, de travailler et d'apprendre. De plus en plus, ces technologies se caractérisent par :

- Plus de rapidité : ce que l'on pouvait faire avant sans les TIC, on peut le faire aujourd'hui beaucoup plus rapidement grâce à ces technologies ;
- Une dimension plus petite : la miniaturisation est une caractéristique importante des TIC. Ceci se manifeste tant au niveau des appareils que des supports d'information ;
- Un coût plus abordable et une plus grande convivialité : le coût de l'acquisition et de l'utilisation des TIC est, semble-t-il, constamment à la baisse pour un niveau d'utilisation donné. Ce qui les rend accessibles à une partie toujours croissante de la population donnant ainsi à chacun des moyens puissants (la démocratisation des médias). Leur utilisation est également, pour la plupart, de plus en plus aisée, ce qui en facilite évidemment l'expansion ;
- Une plus grande puissance : les possibilités des outils TIC (appareils et logiciels) sont de plus en plus importantes permettant un maximum d'effet, « d'output » ;
- La multi canalité : les TIC utilisent trois canaux, à savoir : le canal textuel, le canal image et le canal son. Le dernier étant moins répandu. Pour le canal textuel, les informations sont véhiculées par un canal de type expositif, ou narratif, ou article, ou de type texte littéraire. L'image véhiculée par le canal image peut être fixe, ou animée, de synthèse ou en icônes. En fin, le canal sonore sert à transmettre du son

sous forme de musique, de chansons, de paroles (dialogue, monologue, instruction du CD-ROM ou site)²⁶.

3. Les outils des TIC

Les TIC mobilisent aujourd'hui une panoplie d'outils dont voici les plus importants :

3.1. Internet

Tellement répandu de nos jours qu'il est devenu quasiment usuel. On oublie d'ailleurs qu'internet peut être considéré comme une implémentation mondiale du modèle client-serveur. La plate-forme cliente est constituée par le navigateur « browser » qui permet l'émission de requête via des scripts. La plate-forme serveur est représentée par l'ensemble des serveurs mondiaux connectés sur la toile (Web). Les serveurs répondent sous un format hypertexte incluant texte, images et sons.

3.2. Le Web

Avec la venue des serveurs web, le système d'information devient accessible aux personnes extérieures à l'entreprise, en particulier, au grand public. Potentiellement, à toute personne disposant d'un ordinateur, d'un modem, d'un accès internet et des autorisations d'accès nécessaires.

- L'utilisation du web n'est pas un effet de simple mode, il est la réponse à un ensemble de besoins génériques²⁷ :
- Communiquer plus facilement et à moindre frais ;
- Accéder à distance aux documents sans avoir à se doter d'un équipement lourd, onéreux et spécifique ;
- Banaliser encore plus les outils d'accès et de présentation des données et des documents.

L'exploitation de la fonction web de toute entreprise donne lieu à deux types de réseaux (intranet et extranet) suivant qu'elle soit limitée à des échanges entre collaborateurs internes ou que ces échanges s'étendent de manière sécurisée à des partenaires externes.

²⁶ <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> consulté le 13 /08/2021 à 21h33 (**Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur le tissu productif des biens et services au Maroc**)

²⁷ LEQUEUX, J-L. « Manager avec ERP, progiciels de gestion intégrés et internet », d'Organisation, Paris 1999, P69

3.3. Intranet et extranet

Le modèle Internet, bien que conçu dès son origine pour répondre à un besoin d'échange mondial de données, compte tenu de sa simplicité et de sa robustesse, a été rapidement porté en environnement intra-entreprise constituant un intranet, puis en environnement inter-entreprises constituant ainsi un extranet .

3.4. Entreprise Ressource Planning (ERP)

L'ERP ou PGI en français (Prologiciel de gestion intégrée) peut être défini comme « *une application informatique paramétrable, modulaire, intégrée et ouverte, qui vise à fédérer et à optimiser les processus de gestion de l'entreprise en proposant un référentiel unique et en s'appuyant sur des règles de gestion standard* »²⁸. D'après LEQUEUX, (1999) l'ERP est, de fait, une généralisation de MRP (Manufacturing Resource Planning). Il s'agit ici de prendre en charge la gestion intégrable de l'entreprise incluant la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, la gestion administrative, la gestion des ventes, la gestion des achats, la gestion de la production, la gestion des stocks et la logistique²⁹.

L'intégration d'un ERP, au niveau du système d'information, a pour avantage³⁰ :

- L'élimination des doubles saisis puisque les données circulent entre les applications de gestion d'entreprise, ce qui permet de réduire tout effort inutile et d'éviter l'existence de données manquantes ou erronées. Avec l'ERP, le recours aux interfaces systèmes est moins important tout en réduisant la probabilité d'erreur ;
- L'accès en temps réel aux informations communes : les données sont théoriquement disponibles (en fonction des droits d'accès) pour tout utilisateur, à partir de tout endroit et à tout moment. Cela permet une meilleure réactivité et une prise de décisions en connaissance de cause ;
- La possibilité d'exécuter les processus de manière simultanée et non consécutive permet d'en réduire la durée ;
- Un résultat de gestion visible à travers des frontières fonctionnelles et une répercussion immédiate des impacts financiers.

²⁸ TERSSAC, G. BAZET, I. et RAPP, L. « La rationalisation dans les entreprises par les technologies coopératives », OCTARES, Paris 2007, P43

²⁹ LEQUEUX, J-L., Op-Cit, P31

³⁰ TERSSAC, G. BAZET, I. et RAPP, L., Op-Cit, P45

3.5. Le travail de groupe ou (groupe ware)

Basé à l'origine sur l'exploitation de données structurées, le modèle client-serveur propose depuis environ une décennie l'exploitation de données semi-structurées correspondant au courrier électronique, à l'ordonnancement de tâches, à la planification, ainsi qu'à la gestion de la transmission de documents au cours d'un processus (workflow).

Le concept group ware est la résultante d'études sur les mécanismes de comportements individuels et collectifs connus aux USA sous le nom CSCW (computer supported cooperative work). Les fondateurs de ce concept les Johnson Lenz le définissent comme « *l'ensemble des processus et des outils associés favorisant un travail de groupe dans l'atteinte d'un objectif précis* »³¹. Le collecticiel (group ware) est un processus intentionnel de travail en groupe (group) intégrant des logiciels (ware) nécessaires pour l'assister. Le développement du collecticiel (group ware) est le résultat de deux facteurs technologiques³²: La fiabilisation et l'interconnexion des réseaux d'entreprise, notamment, de longue distance et l'émergence des postes de travail communiquant et favorisant de telles applications.

3.6. Les entrepôts des données (ou data warehouse)

L'informatique décisionnelle a fait apparaître des besoins en termes de volume de données à traiter (exprimés en dizaines de téraoctets dans certains cas) ainsi qu'en termes de temps de traitement des requêtes. Les données, en provenance de sources diverses, sont regroupées sous une architecture particulière appelée « entrepôt des données » qui facilite les analyses et fournit des temps de réponse adaptés³³.

Section 2: La GRH : approche conceptuelle et théorique

Ces vingt dernières années ont permis l'éclosion de la « fonction personnel », puis celle de la fonction ressources humaines dans les entreprises et les organisations. Préoccupées d'abord de l'administration de leur personnel, les organisations ont découvert progressivement la gestion et le développement de leur ressource humaine.

C'est une évolution qui a suscité l'intérêt de la communauté scientifique donnant ainsi lieu à de multiples travaux de recherche. Au champ obscur des pratiques hésitantes des

³¹ LAFITTE, M. « Les systèmes d'information dans les établissements financiers » Edition d'organisation, 2000, P39.

³² SALMI, A. « Le cyber management par le recours aux NTIC : nouveau mode de gestion intégrée par les compétences », Revue Economie et Management N°3, mars, 2004, P 178.

³³ DUPONT, AC., Op-Cit, P198

années 60-70, s'est substitué un vrai domaine de recherche et de pratiques formelles, conceptualisé et instrumentalisé³⁴. Chaque période de l'histoire est caractérisée par la domination de certaines idées et courants, des innovations en matière de législation sociale et des évolutions technologiques qui conditionnent la vie de l'homme au travail³⁵.

1. La GRH : cadre conceptuel

Dans ce point, nous commencerons par un aperçu sur la fonction RH (sa raison d'être et ses caractéristiques), nous fournirons, ensuite, les éclairages nécessaires concernant la GRH.

1.1. La fonction ressources humaines (RH)

La fonction ressources humaine est née, comme déjà souligné, de la problématique de l'intégration du facteur humain dans l'organisation. Cependant, celle-ci s'est faite à partir de préoccupations finalement assez hétérogènes et à des rythmes très chaotiques.

1.1.1. La fonction RH : pourquoi ?

La transformation de la fonction « personnel » en fonction RH constitue, à la fois, l'un des résultats tangibles et l'un des moteurs les plus actifs de cette solution. Cette fonction participe à la recherche d'une meilleure efficacité des organisations en s'efforçant de :

- Promouvoir et réaliser une meilleure allocation des ressources humaines (adéquation compétences-emplois) ;
- Mobiliser le potentiel de chaque salarié, fédérer les aspirations et les engagements individuels et collectifs autour du fonctionnement et du développement de l'organisation (équité de la contribution-rétribution).

1.1.2. Les caractéristiques de la fonction RH

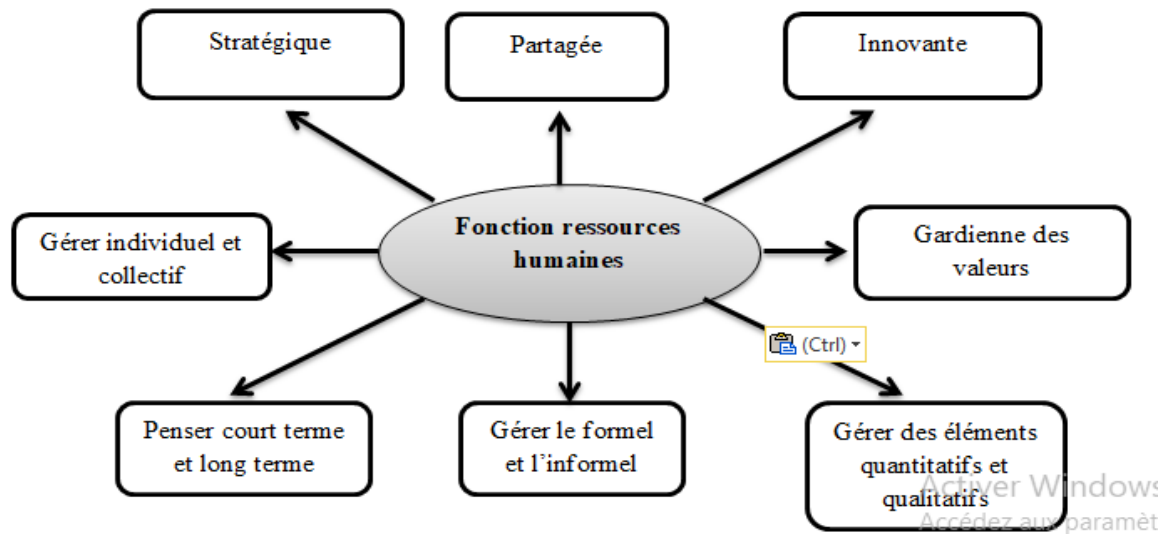
Se référant à LETHIELLEUX (2004), la fonction RH peut se définir à l'aide de huit caractéristiques. La description de ces huit caractéristiques souligne l'importance du lien entre la fonction RH et la stratégie de l'entreprise. Cette fonction est indispensable, au même titre, que les autres à la réalisation de la stratégie globale³⁶.

³⁴ CITEAU, J-P. « Gestion des ressources humaines, principes généraux et cas pratiques », 2^e édition, ARMAND COLIN Paris 1999, P9

³⁵ MERCIER, E. et SCHMIDT, G. « Gestion des Ressources Humaines », PEARSON, Paris 2004, P46

³⁶ LAËTITIA, L. « L'essentiel de la Gestion des Ressources Humaines », édition : Gualino, 2014, P26

Figure N° 2: Synthèse des huit caractéristiques de fonction RH



Source : LAËTITIA, L. « L'essentiel de la Gestion des Ressources Humaines », édition : Gualino, (2014), P28

Face à l'ensemble de ces caractéristiques la fonction ressources humaines est en quête de « poly-compétences ». Aujourd'hui, il est demandé au responsable du personnel d'être à la fois un psychologue, un négociateur, un stratège, un juriste, un gestionnaire et un polyglotte, et ce, compte tenu de la pression de la mondialisation. La charge est importante, voire pour certains, écrasante car le responsable RH est souvent pris entre la volonté d'optimiser la direction et veiller à l'épanouissement³⁷ de la RH dans son milieu de travail.

1.2. La GRH : éléments de définition

Définir la GRH n'est pas chose facile. Pour cela, nous allons d'abord définir ses éléments constitutifs. La GRH est considérée comme « l'ensemble des activités qui permettent à une organisation de disposer des ressources humaines correspondant à ses besoins en quantité et qualité ». Les activités en question sont le recrutement, la rémunération, l'appréciation, la mobilité et la gestion des carrières, la formation et la négociation collective³⁸.

³⁷LETHIELLEUX, L., Op-Cit, P.28

³⁸CADIN, L. GUERIN, F. PIGEYRE, F. ET PRALONG, G. « Gestion des ressources humaines » 4^{ème} Ed :Dunod Paris 2012, P5

La GRH consiste en des mesures (politiques, procédures, etc.) et des activités impliquant des RH et visant une efficacité et une performance optimales de la part des individus et de l'organisation. La GRH repose sur le postulat selon lequel les individus sont une ressource et non un coût. Elle fait du partage des responsabilités liées à cette fonction une priorité pour la coordination des ressources.

1.3. Les activités de la GRH

La GRH comprend plusieurs domaines d'activité dont la diversité explique la complexité qu'il y a à arriver à un consensus sur une définition unique de la GRH.³⁹

Les activités attribuées traditionnellement à la GRH sont :

- L'administration du personnel : la gestion de la paie, la rédaction des contrats de travail, l'application des normes légales, la gestion des relations avec les organismes comme l'URSSAF (**Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales**), la direction départementale du travail... ;
- La gestion des emplois : le recrutement, l'évaluation, la gestion des carrières, les mobilités, la réduction des effectifs... ;
- La gestion des compétences ;
- La gestion de la rémunération et la maîtrise des coûts salariaux ;
- La politique de communication (interne/externe, ascendante/descendante) ;
- L'amélioration des conditions de travail (ergonomie, temps de travail...) ;
- La gestion des relations sociales (négociations avec les partenaires sociaux)⁴⁰.

1.4. Les objectifs de la GRH

Les objectifs de la GRH influencent ses activités et doivent être pensés de façon à aider les gestionnaires à réaliser les finalités de l'organisation et des RH. Par exemple, un objectif d'équité en matière d'emploi va affecter chacune des activités des RH comme le recrutement, la formation, etc. Les objectifs sont aussi des standards par rapport à quoi le succès des décisions des gestionnaires est évalué. Ils peuvent être classés en cinq grands ensembles :

³⁹LETHIELLEUX, L., Op-Cit, P17

⁴⁰LETHIELLEUX, L., Op-Cit, P18

1.4.1. Attirer

L'acquisition des RH est une préoccupation majeure liée à une planification adéquate des besoins en main-œuvre. Il s'agit d'attirer des personnes possédant des habiletés et de l'expérience.

1.4.2. Conserver.

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

1.4.3. Développer.

Le monde industriel a perçu l'intérêt de développer les compétences comme en témoigne les sommes consacrées à la formation qui a tendance à s'accroître. A des degrés différents, les organisations des pays développés consacrent une partie, de plus en plus, grandissante des charges du personnel à la formation.

1.4.4. Motiver et satisfaire.

La motivation et la satisfaction trouvent leur source dans plusieurs domaines simultanément. En rémunération, l'accent est mis sur l'évaluation de la performance des salariés, sur l'analyse des emplois et une rémunération basée sur le mérite. Dans le domaine du climat de travail, on insiste sur la communication avec les salariés et sur les rencontres plus fréquentes entre l'employeur et les représentants des salariés. En santé et sécurité au travail, on cherche toujours à réduire les accidents du travail et, par conséquent, à mettre sur pied des programmes de formation et des préventions.

1.4.5. Etre efficace.

Tous les objectifs précédents convergent vers une plus grande efficacité de l'organisation et des salariés. L'efficacité passe par plusieurs éléments ⁴¹:

- L'acquisition et la conservation de RH qualifiées ;
- L'atteinte d'un haut niveau de performance et la fabrication de produits de qualité ;

⁴¹ SEKIOU, L. BLONDIN, L. FABI, B. BAYAD, M. PERETTI, J.M. ALIS, D. et CHEVALIER, F. « gestion des ressources humaines », 2^e ED, boeck, Bruxelles 2004, P10

- Le contrôle du coût du travail, du déroulement des RH et de l'absentéisme ;
- La qualité de vie au travail qui donne aux salariés l'opportunité d'obtenir de la satisfaction ;
- Le respect des lois et des règlements, rend l'emploi équitable et l'environnement de travail Secure, etc.

2. Les approches théoriques de la GRH

2.1. Dénomination versatile

Un regard sur les organigrammes des entreprises permet d'attester de l'évolution des appellations et du statut institutionnel de la fonction RH. Cette fonction qui s'appelait « administration du personnel » au cours des années soixante-dix et quatre-vingt, devient après « gestion stratégique des RH ». Cette dernière se décline ensuite, dans les organisations d'une certaine taille, en plusieurs services aux intitulés variés : développement social, relations humaines... Cette évolution correspond-elle en un simple effet de mode ou bien révèle-t-elle des mutations plus profondes à la fois de la fonction (place, rôle, organisation...) et des pratiques (méthodes, outils...) ?

Les grilles de lecture théorique qui ont jalonné le champ des organisations sur la même période fournissent un aperçu de cette évolution.

Tableau 1: L'évolution des appellations et du statut institutionnel de la fonction RH

| Périodes | Théorie dominante | Fonction RH | Pratiques de GRH |
|-----------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| 1900-1950 | Bureaucratie | Administration du personnel | Réglementation, procédures |
| 1950-1970 | Courant des relations humaines | Services des relations humaines | Communication, culture |
| 1960-80 | Courant sociotechnique | Développement social | Organisation, condition de travail |

Source : MERCIER, E. et SCMIDT, G. « Gestion des ressources humaine », Edition PEARSON, Paris, 2004, P46

Ces intitulés qui révèlent une certaine conception de l'homme au travail, sont également liés à l'évolution des modes de production⁴².

2.2. L'émergence de l'organisation industrielle moderne et les postulats du modèle taylorien ou approche classique

Cette époque a été marquée par l'émergence de l'OST (Organisation Scientifique du Travail), résultat des expériences menées par Frederick TAYLOR sur la division, la rationalisation et le contrôle du travail. En tant que modèle, le taylorisme ne résume pas lui seul ce qu'il est convenu d'appeler aujourd'hui l'école classique de l'organisation. Ce dernier s'est basé sur quatre principes :

- Développer une approche scientifique afin de déterminer la méthode la plus efficace pour réaliser le travail. Autrement dit, étudier et classer précisément les savoir-faire traditionnels et empiriques des ouvriers afin de formaliser les pratiques, les organiser et les imposer au travailleur comme prescription absolue de l'exécution du travail (« the one best way »).
- Séparer définitivement la conception de l'exécution du travail en excluant l'opérateur de toute prérogative en matière d'organisation du travail et en affirmant le rôle prépondérant des dirigeants (technostructure et ligne hiérarchiques) dans la définition des méthodes de travail et des modalités de son exécution.
- Sélectionner l'individu le plus « habile » pour accomplir le travail tel qu'il est défini (« the right man of the right job ») et le préparer à le faire de la manière la plus efficace qui soit.
- Contrôler la performance de l'opérateur grâce à la prescription des opérations à exécuter, à un encadrement rigoureux et à la stimulation du rendement⁴³. De ce fait, TAYLOR a démontré que l'on pouvait accroître l'efficacité de travail des salariés, ce qui n'était pas possible au début quand l'industrie naissante utilisait une main d'œuvre nombreuse non spécialisée, des méthodes de travail empiriques et une main d'œuvre peu performante.

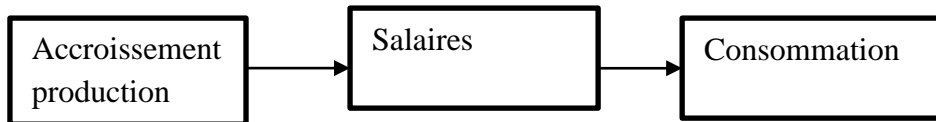
Après la seconde guerre mondiale, le développement du « fordisme » complète le taylorisme grâce à une standardisation extrême du produit. Ce modèle repose sur la

⁴² MERCIER, E. et SCHMIDT, G., Op-Cit, P45

⁴³ CITEAU, J-P., Op-Cit, P2

production de quantités importantes, la mécanisation de la chaîne de montage et la motivation des ouvriers par le salaire à la pièce (le principe du \$5 *day*). Ce phénomène fut baptisé par les économistes « le cercle vertueux de Ford »

Figure N° 3: Cercle vertueux de Ford : « 5 dollars day »



Source : MERCIER, E. et SCMIDT, G. « Gestion des ressources humaine », Edition PEARSON, Paris, 2004, P47

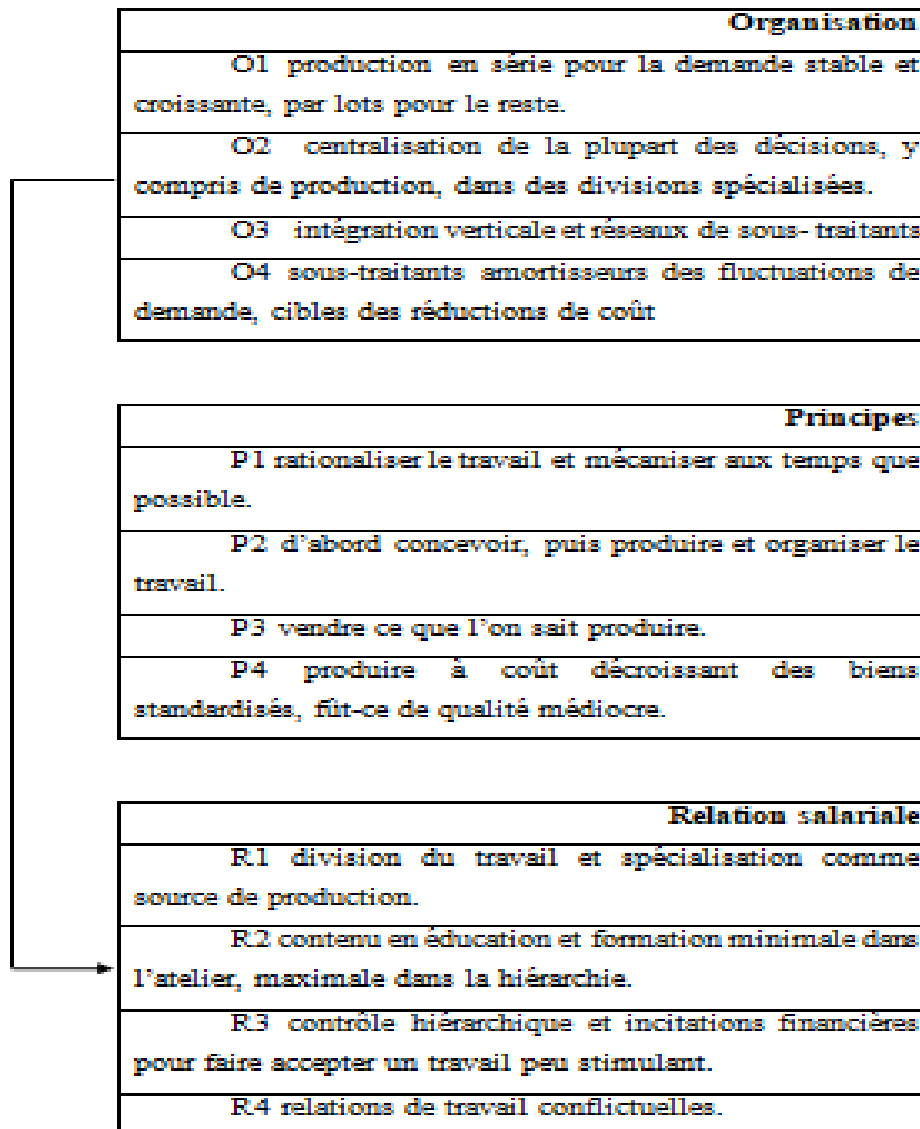
Ford était convaincu que s'il augmentait le pouvoir d'achat de ses salariés, ils seraient les premiers à consommer les produits de son usine.

Plus tard, FAYOL, fondateur de l'OAT (Organisation Administrative du Travail) et auteur d'un livre publié en 1916 et intitulé : « Administration industrielle et générale » dans lequel il reconnaît six fonctions : La fonction technique, commerciale, financière, comptable, de sécurité et administrative.

Ce dernier a défini quatorze principes dont on cite⁴⁴ : La spécialisation des travailleurs et la division du travail, la structure hiérarchique, l'esprit d'entreprise, la stabilité du personnel, etc.

⁴⁴ GADIN, L. GUERIN, F. et PIGEYRE, F. « Gestion des ressources humaines », Dunod, Paris, 1997, P15, cité par MERCIER, E. et SCHMIDT, G. « Gestion des Ressources Humaines », PEARSON, Paris 2004, P48

Figure N° 4 : Modèle productif fordien



Source : MERCIER, E. et SCMIDT, G. « Gestion des ressources humaine », Edition PEARSON, Paris, 2004, P48

La fonction « administration du personnel » s'organise autour du respect des règles et des procédures (discipline, hygiène...) sous l'impulsion des syndicats et des nouvelles législations d'après-guerre : sécurité sociale, comité d'entreprise, SMIG (Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti), égalité des droits des salariés. A ce stade, l'incitation principale reste monétaire.

Enfin, WEBER, (1997) définit trois types d'organisation : traditionnelle, charismatique et bureaucratique. L'auteur considère l'organisation bureaucratique plus efficace et égalitaire.

2.3.L'école des relations humaines

L'école des « relations humaines » est la première approche centrée sur la dimension humaine dans les organisations. Elle s'efforce de promouvoir l'importance de la réalité sociale dans le schéma organisationnel et tente de sortir l'individu de l'abstraction mécaniste dans laquelle le taylorisme l'avait définitivement établi⁴⁵.

Le courant des relations humaines s'impose par son compromis social. On découvre les travaux d'Elton MAYO (1880-1949) datant des années vingt et son expérience à la Western Electric d'Hawthorne. Cette dernière consistait à vérifier l'impact de la détérioration des conditions de travail sur la productivité de six ouvrières dans un atelier de bobinage.

En 1928, Elton MAYO opère deux constats :

- Si on s'intéresse aux salariés et à leur épanouissement dans le travail, le rendement augmente. C'est ce qu'on appelle « l'effet Hawthorne ». Les relations de commandement impactent sensiblement le rendement du travail ;
- La dynamique du groupe et le « facteur affectif » sont très importants. On reconnaît ainsi l'existence d'une structure informelle de l'organisation faite de relations interpersonnelles.

Les chercheurs de la Western Electric ont approfondi leurs investigations dans une série d'entretiens pour conclure ultérieurement à :

- L'interdépendance des facteurs techniques et humains dans les organisations ;
- La complexité des besoins humains ;
- L'expression de solidarité de groupes tissés dans un ensemble de réseaux informels ;
- La nécessité pour l'entreprise de produire une organisation du travail capable de diriger ces différentes dimensions.

⁴⁵ CITEAU, J-P., Op-Cit, P4

Malgré d'innombrables critiques concernant différents aspects, notamment, la pertinence des conclusions, le modèle des relations humaines aura de multiples prolongements. Certains participeront aux progrès de la connaissance des comportements individuels et collectifs⁴⁶. Parmi eux, les écrits de KURT LEWIN analysent les comportements des individus en groupe et leur modification des comportements (comportement de leader, de contestataire..) sous l'influence de certains facteurs. L'apport de Lewin a consisté en l'idée que les incitations monétaires ne suffisent pas à expliquer le comportement de l'homme⁴⁷.

Après KURT LEWIN (1890-1947), LIPPIT et WHITE (1938 à 1952), psychosociologues américains, menèrent une série d'expériences sur les groupes. Ils s'intéressèrent aux phénomènes propres aux groupes restreints, puis aux contraintes sociales exercées sur les groupes au travers de la technologie, l'économie, la loi et la politique.

L'une des expériences les plus célèbres de LEWIN, LIPPIT et WHITE (1938 à 1952) fut menée sur quatre groupes d'enfants de onze ans afin de déterminer l'influence des styles de commandement sur le comportement des individus. Ils partirent de l'hypothèse qu'ils existaient trois styles de comportement de leadership : autocratique, démocratique et celui du laisser-faire.

D'autres auteurs proposeront des applications pratiques de certains modèles dans la gestion des organisations. Mc Gregor, dans sa théorie X et Y, oppose deux styles de gestion : le style taylorien considéré comme inefficace dans la plupart des situations et le style « humaniste » censé produire un engagement personnel propice à l'efficacité du salarié. D'autres avancées formelles significatives, relatives à la motivation des individus, à la stratégie des acteurs dans les organisations ou encore à la culture d'entreprise vont poursuivre le processus d'évolution amorcé par l'école des relations humaines.

2.4. L'approche de la motivation

Dans les années 1950 et 1960, d'importantes recherches ont été consacrées au sujet de la motivation. Dans cette lignée, les travaux d'A. Maslow vont d'abord renouer avec l'idée

⁴⁶ CITEAU, J-P., Op-Cit, P5

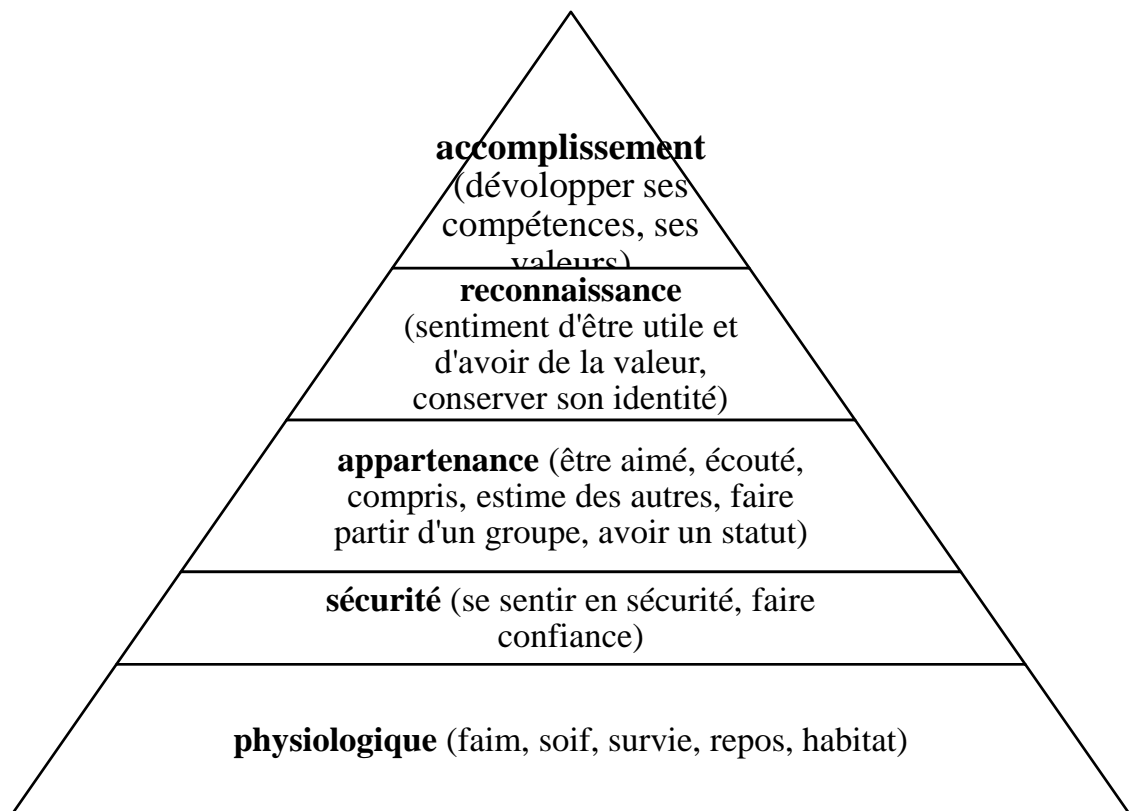
⁴⁷ MERCIER, E. et SCHMIDT, G., Op-Cit., P49

que tout individu agit parce qu'il est motivé. Ils vont préciser ensuite que l'essentiel de ses motivations est déterminé par un ensemble de besoins hiérarchisés.

Cette hiérarchie comporte cinq grands types de besoins :

- Les besoins physiologiques correspondant aux diverses satisfactions élémentaires recherchées par tout être humain (boire, manger, dormir, etc.) ;
- Les besoins de sécurité liés à la préservation de l'intégrité de l'individu face aux différentes menaces qui pèsent sur lui ;
- Les besoins sociaux liés aux processus d'identification de l'individu à un groupe ou à une collectivité ;
- Les besoins de reconnaissance justifiant l'estime de soi et celle d'autrui ;
- Les besoins de réalisation de soi-même, traduisant le besoin d'accomplissement de ses potentialités créatrices dans l'action⁴⁸.

Figure N°5 : La pyramide des besoins selon Maslow



Source : FERHAT, H. et BELABBAS, M. « Le rôle des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) », Mémoire de master, soutenue à l'Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA, 2020, P36

⁴⁸ CITEAU, J-P., Op-Cit, P6

Il démontre que le besoin de relations avec autrui, le désir de reconnaissance, autre que financière, sont également des sources de motivation au travail⁴⁹.

Les idées de Maslow vont féconder le thème de la motivation, en particulier, chez de nombreux chercheurs nord-américains. Tout comme ceux de Maslow, les travaux de Herzberg vont connaître une diffusion rapide. Les observations et les expériences du chercheur vont lui permettre de suggérer que deux types de facteurs concourent à préciser les termes du comportement au travail :

- Les facteurs d'ambiance dont le rôle essentiel est de neutraliser le mécontentement comme : les conditions de travail, la politique et les modes de gestion, la rémunération, le type d'encadrement et les relations interpersonnelles ;
- Les facteurs de motivation, considérés comme susceptibles de produire la satisfaction du salarié : la réalisation de soi, la reconnaissance du travail et de son engagement, le contenu du travail, les responsabilités et les possibilités de promotion⁵⁰.

Conclusion

Les technologies de l'information et de la communication sont l'une des conséquences de l'invention de l'ordinateur devenu aujourd'hui indispensable pour la réalisation de certaines tâches. Ces Technologies ont introduit des innovations sans précédent dans le monde du travail. On voit naître de nouvelles méthodes d'exécution des tâches avec l'usage des TIC au sein des entreprises.

C'est ainsi que l'entreprise, dans le souci de rentabiliser ses activités et d'être pérenne, cherche à tirer le meilleur parti de ces technologies dans tous les domaines du management y compris celui de la GRH dont la finalité est de mobiliser et de veiller au bien-être de ses employés. C'est précisément à ces aspects que nous nous intéresserons dans le deuxième chapitre tant d'un point de vue théorique qu'en ce qui concerne le secteur industriel pharmaceutique algérien.

⁴⁹ MERCIER, E. et SCHMIDT, G., Op-Cit, P49

⁵⁰ CITEAU, J-P., Op-Cit, P7

**Chapitre II : TIC et GRH
dans le secteur
pharmaceutique Algérien**

Chapitre II : TIC et GRH dans le secteur pharmaceutique Algérien

Introduction

Aujourd'hui, les TIC sont présents dans la plupart des activités de l'entreprise. La fonction Rh ne déroge pas à cette tendance. En effet, l'informatisation de cette fonction est une préoccupation majeure pour toutes les entreprises désirant rendre leur organisation et leur gestion plus cohérentes et plus performantes. A l'instar des entreprises des autres secteurs, celles du secteur pharmaceutique algérien ont perçu l'intérêt d'exploiter les possibilités créées par les TIC à la GRH.

Ce chapitre comprend deux sections. La première se penchera sur le Système d'Information de Gestion de la Ressource Humaine (SIRH) et la Gestion Electronique de la Ressource Humaine (e-GRH) en s'intéressant particulièrement à leurs usages. La seconde section suggère, quant à elle, une restitution des résultats de la recherche consacrée au milieu pharmaceutique algérien concernant l'usage des TIC dans la GRH.

Section 1 : L'apport des TIC à la GRH : approche théorique

Cette première section s'intéresse à l'apport des TIC à la GRH dans l'organisation. Pour ce faire, elle portera sur le SIRH et la e-GRH.

1. Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH)

1.1.SIRH : éléments de définition

Avant de définir le SIRH, il serait intéressant de rappeler la définition du système d'information (SI). Ce dernier est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures ... permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons..) dans et entre des organisations⁵¹.

Selon BERNARD JUST (2010⁵²), le SIRH représente « un système informatique pouvant être constitué de différents logiciels hétéroclites communiquant entre eux par des interfaces techniques leur permettant d'échanger des données. Il est parfois constitué d'un

⁵¹REIX, R. FALLERY, B. KALIKA, M. et ROWE, F. « Système d'information et management des organisations » 6^{ème} Ed : Vuibert. Paris 2011 P04

unique système, on parle alors d'ERP (entreprise Ressource Planning) ou de PGI (Progiciel de gestion intégrée) ».

L'ERP gère tous les processus d'une organisation et le SIRH constitue un de ses sous-ensembles.

BERNARD MERCK (2002) fonde sa définition sur l'apport du SIRH à la fonction RH en soulignant qu'un : « SIRH est un ensemble de logiciels plus ou moins interconnectés qui permettent d'assurer de façon cohérente différents actes administratifs et des opérations de gestion appliqués aux RH »⁵³.

Le SIRH peut être considéré comme une application du système d'information destiné à la GRH à fin d'assurer la gestion des affaires quotidiennes de cette fonction. Ce système a pour objectif de ⁵⁴:

- Supporter les transactions et maintenir le contrôle hiérarchique ;
- Améliorer la productivité et la qualité de service ;
- Assurer une meilleure gestion des tâches répétitives ;
- Permettre à la centralisation des données et leur suivi ;
- Assurer la transmission des données pour un usage approprié.

1.2. Les fonctionnalités du SIRH

Le SIRH remplit de nombreuses fonctionnalités dont voici les plus importantes (REIX et al, 2016) :

- ❖ **La gestion de l'emploi** : celle-ci porte sur la définition du besoin, le recrutement, l'embauche etc. ... ;
- ❖ **La gestion de la rémunération** : elle concerne la politique de la rémunération, les budgets du personnel, le contrôle des charges du personnel et l'administration de la rémunération ;
- ❖ **La gestion et la valorisation des individus** : celle-ci concerne la politique de promotion, la gestion des carrières, l'évaluation des compétences et la formation. Sa préoccupation est de

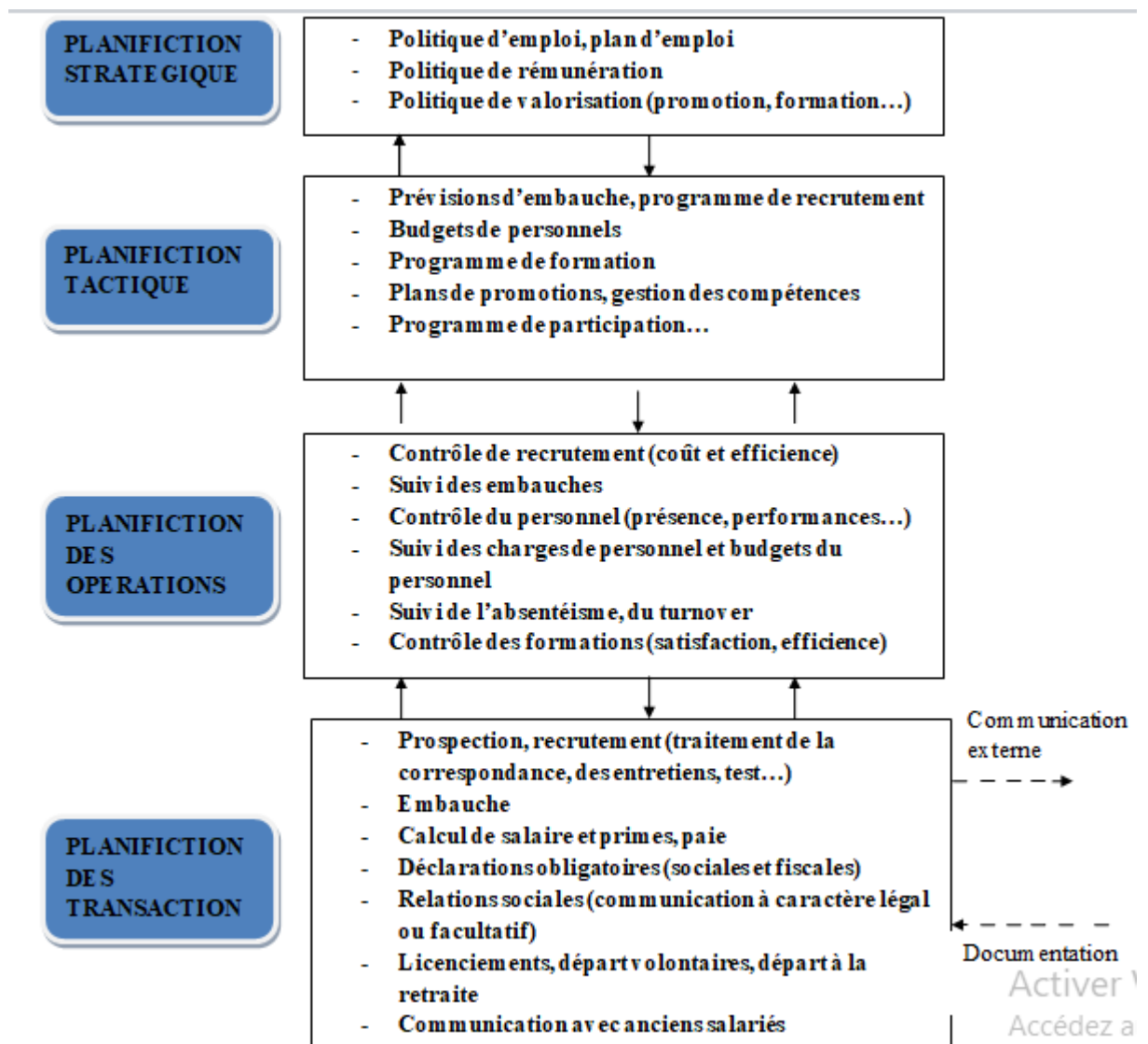
⁵³ FERHAT, H. et BELABBAS, M. « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines », mémoire de master, soutenue à l'université Abdrahamane MIRA-BEJAIA, 2019, P56

fournir la ressource correspondante aux besoins exprimés, d'assurer le développement du potentiel des individus, de contrôler le coût l'efficacité et l'efficacité de la ressource.

1.3. Articulation entre les SIRH et le niveau de management

Le rôle du SIRH change suivant le niveau de management qu'il supporte.

Figure N° 6 : Rôle d'un système d'information des ressources humaines par niveau de management



Source : REIX, R. « Système d'information et management des organisations », 5^e édition, Vuibert, Paris 2005, P91

1.3.1. Au niveau de la stratégie

Les SIRH identifient les besoins en main d'œuvre (compétences, niveau de scolarité, types de postes, nombre de postes et coûts) dans le but de répondre aux exigences des plans d'affaires de l'entreprise à long terme.

1.3.2. Au niveau de la gestion

Les SIRH aident les gestionnaires à superviser et à analyser le recrutement, l'affectation et la rémunération des collaborateurs. Ils livrent un premier niveau de planification tactique (gestion des compétences, programmes de formations...). Ce niveau peut se heurter à des difficultés fondamentales, notamment, celles liées à la définition des indicateurs de performance. D'ailleurs, les bases informationnelles de ce niveau sont délicates à construire.

1.3.3. Au niveau opérationnel

Les SIRH assurent le suivi du recrutement et du placement des collaborateurs de l'entreprise. Le caractère répétitif des travaux et le volume important d'informations à gérer, expliquent le recours précoce à l'ordinateur. C'est d'ailleurs, le premier niveau à connaître l'automatisation.

1.4. Evolution des usages des SIRH

Les premiers systèmes informatisés ont, très tôt, automatisé le traitement de la paie et la production d'états obligatoires (déclarations fiscales et sociales). Les logiciels de paie offrent entre autres :

- La possibilité de consultation du fichier personnel (limitée souvent aux informations administratives) en interrogeant l'écran ;
- La communication de données issues de la paie vers la comptabilité générale et la gestion de trésorerie.

Certaines entreprises se montrent réticentes quant à l'automatisation de ses domaines fonctionnels. Pourtant, le développement récent des possibilités de communication interne, via un réseau de type intranet, crée des opportunités sans précédent. Ce réseau est utilisé à différentes fins :

- La diffusion d'informations concernant les procédures RH dans l'entreprise, les éléments juridiques, les comptes rendus du comité d'entreprise, le projet d'entreprise ;
- L'information portant sur la mobilité, la gestion de la carrière, celle correspondant aux offres d'emploi, aux descriptions de poste et aux procédures à suivre pour le recueil des candidatures ;
- L'information sur la politique de formation, le catalogue des formations et les formulaires d'inscription ;
- Le développement d'une gestion administrative automatisée pour la gestion des congés, la gestion des notes de frais et la mise à jour du fichier personnel...

Ces possibilités permettent des gains de productivité et une amélioration des relations entre salariés et responsables de la GRH. Ce passage de la GRH à l'« e-GRH » est particulièrement important pour assister l'entreprise dans la démarche de gestion des connaissances.

Facilement automatisable dans sa partie purement administrative, le système d'information GRH rencontre cependant quelques difficultés classiques tant au niveau de la gestion des transactions qu'au niveau de l'aide à la décision, et ce, concernant la gestion des rapports collectifs. Ces derniers peuvent être perturbés par une mauvaise utilisation des TIC.

1.4.1. Au niveau gestion des transactions

Le problème spécifique dominant est celui de l'impact relationnel de l'utilisation des technologies de l'information. Il s'agit de la gestion des personnes et implique la gestion des relations entre individus et celles des individus intégrés dans des groupes (syndicats par exemple). Ces relations sont parfois difficiles et doivent donc pas être perturbées par une mauvaise utilisation des technologies de l'information. Sont donc particulièrement importants :

- Le respect des délais (des salariés peuvent se mettre en grève parce qu'il y a un retard dans l'établissement de la paie);
- Le respect des textes législatifs, réglementaires et contractuels, ce qui suppose une documentation à jour en permanence sur des ensembles de documents complexes ;
- Le respect de la confidentialité sur toutes les informations concernant la vie privée des individus : cela impose des limites très strictes aux possibilités de communication et

d'interrogation de base de données. La loi informatique et liberté précise les principes essentiels de cette obligation ;

- Le maintien de formes directes de communication pour les décisions importantes (affectation, promotion, etc.) qui doivent être « expliquées » aux intéressés. Il y a là une limite évidente à l'automatisation totale du système d'information.

1.4.2. Au niveau de l'aide à la décision

Les difficultés sont essentiellement d'ordre conceptuel, en particulier :

- Des difficultés réelles à définir des indicateurs pertinents de la performance des individus dans une organisation, donc à construire des bases informationnelles pour le contrôle des opérations (difficulté à mesurer la productivité et l'efficacité) ;
- Des problèmes de définition des compétences pour les niveaux autres que ceux de l'exécutant de tâches élémentaires. Cette difficulté complique la définition des besoins, donc les prévisions en matière de recrutement, de formation et d'affectation ;
- L'incertitude concernant l'évolution des individus tant dans leur motivation que dans leur compétence (peut-on prévoir quelle sera la compétence effective d'un individu après une formation ou quel sera son comportement dans un nouveau poste ?)⁵⁵.

1.5. Quelques principes d'application d'un SIRH

Le SIRH offre des possibilités non négligeables et un soutien puissant à la GRH. Ce rôle intervient dans la dotation en RH, sa formation et son perfectionnement, sa rémunération, mais également dans ce qui concerne les rapports gouvernementaux.

1.5.1. La dotation

Les systèmes d'information de dotation enregistrent et suivent le cheminement des employés à l'intérieur d'une entreprise afin d'optimiser leur emploi. Ainsi, le système dédié aux dossiers des employés permet de suivre les ajouts, les retraits et tous les autres changements des enregistrements intervenus dans une base de données des employés. Les changements relatifs à l'affectation des tâches et à la rémunération, à l'embauche et aux licenciements constituent des transactions qui servent à mettre à jour la base de données des employés. De la même façon, un système de répertoire des compétences des employés utilise

⁵⁵REIX, R., Op- Cit, P 93

une base de données du personnel pour déterminer quels sont les employés de l'entreprise qui possèdent les compétences requises lors des affectations et des projets.

Brièvement, la dotation enregistre et effectue le suivi des ressources humaines en mettant à jour les dossiers des employés, le répertoire des compétences et les prévisions des besoins en personnel.

1.5.2. La formation et le perfectionnement

Les systèmes d'information aident les gestionnaires des ressources humaines à planifier et à contrôler les programmes de recrutement, de formation et de perfectionnement en analysant la réussite des programmes actuels. Ils permettent également d'évaluer la situation professionnelle de chaque employé pour déterminer quelle méthode de perfectionnement (les programmes de formation et les évaluations périodiques du rendement, par exemple) on doit recommander.

Les programmes de formation assistée par ordinateur et d'évaluation du rendement des employés sont arrêtés pour soutenir ces aspects de la gestion des ressources humaines. Ces derniers portent sur la planification du recrutement des employés, la formation, les évaluations de rendement et le déroulement des carrières.

1.5.3. La rémunération

Les systèmes d'information peuvent faciliter l'analyse des échelles salariales et de l'appréciation des revenus par employé (salaires, avantages sociaux, et salaires au rendement) au sein d'une entreprise. Ils permettent des comparaisons avec les salaires offerts, notamment, par des entreprises concurrentes. Cette information est utile lors de la planification des changements de rémunération, en particulier, lors des négociations avec des syndicats. Elle aide à maintenir la rémunération d'une entreprise équitable et compétitive tout en contrôlant le coût des salariés.

Ce système d'information permet d'analyser, de planifier et de surveiller les politiques salariales des employés, les salaires au rendement et les avantages sociaux.

1.5.4. Les rapports gouvernementaux

Aujourd'hui, les rapports fournis aux organismes gouvernementaux tant fédéraux que provinciaux, constituent une responsabilité importante de la gestion des ressources humaines. Ainsi, les organisations utilisent les systèmes d'information assistés par ordinateur pour effectuer un suivi des statistiques et produire les rapports exigés par un ensemble de lois et de règlements.

Ces systèmes effectuent les rapports destinés à l'Etat concernant les politiques et les statistiques relatives à l'égalité d'accès à l'emploi, la santé des travailleurs, les accidents de travail et les risques, les consignes de sécurité, etc.....⁵⁶.

2. La base des données « personnel »

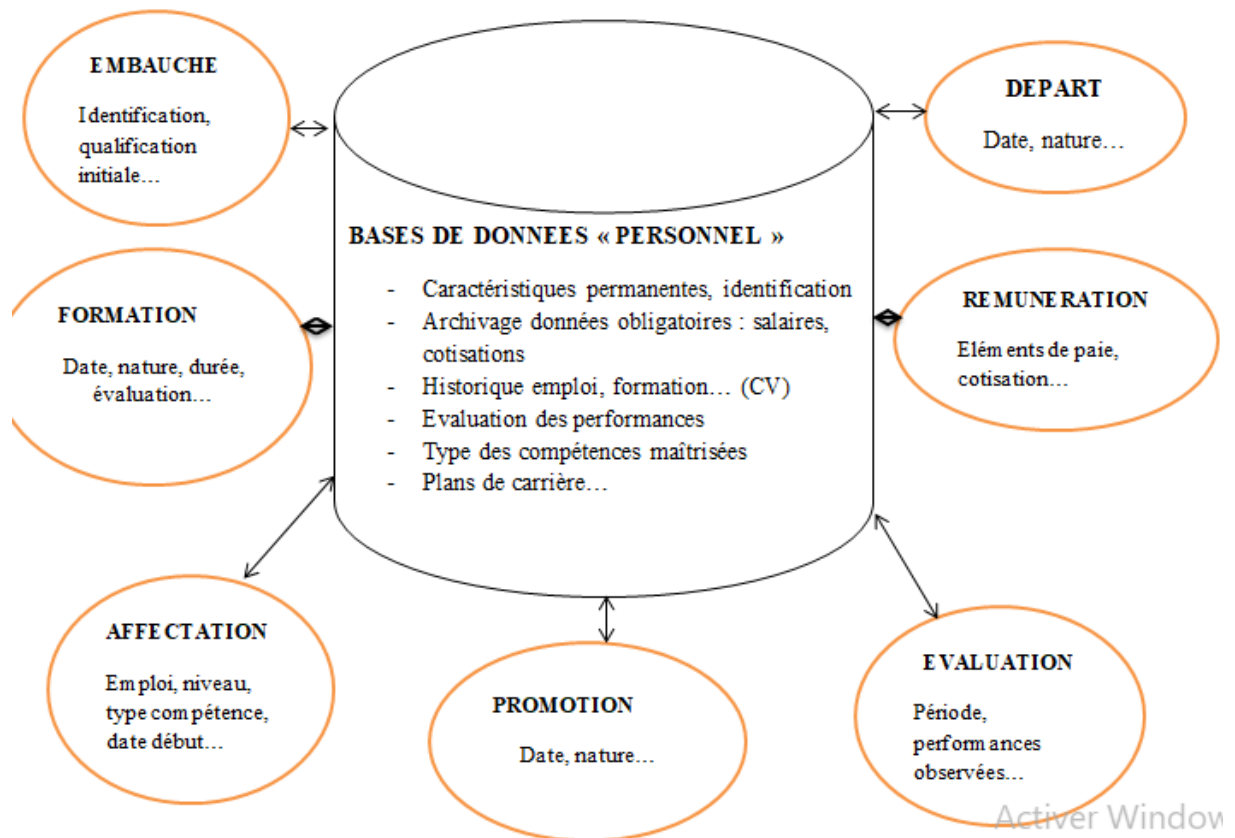
La gestion des ressources humaines repose sur une base de données essentielle : la base de données « personnel ». Cette dernière décrit les caractéristiques de chaque salarié. La figure ci-dessous présente les principaux éléments relatifs au contenu et au fonctionnement de cette base. Selon les cas, cette base est partiellement automatisée (coexistence d'un dossier « personnel » papier) ou totalement automatisée (numérisation totale du dossier).

En plus de cette base de données principale, la gestion des ressources humaines utilise d'autres informations comme :

- Les données descriptives des connaissances et des compétences maîtrisées dans l'organisation ou demandées par l'organisation ;
- Une très grande quantité d'informations à caractère juridique, social ou fiscal. La législation est très abondante et en perpétuelle évolution.

⁵⁶O'BRIEN, J. MARION, G. et SAINT-AMANT, G. « Les systèmes d'information de gestion. La perspective du gestionnaire utilisateur », ERPI, 1995, P464

Figure N° 7 : Eléments de contenu et de fonctionnement de la base de données « personnel »



Source : REIX, R. « Système d'information et management des organisations », 5^e édition, vuibert, Paris 2005, P92

REIX (2005) représente les SIRH comme un ensemble des huit (08) processus qui sont liés à une base de données ressource humaine. Cette base de données décrit les caractéristiques de chaque salarié et fournit⁵⁷ :

- Un archivage des données obligatoires (salariés, cotisations.....) ;
- Un historique concernant les emplois, les actions de formation,
- Une évaluation des performances ;
- Une idée sur les compétences maîtrisées ;
- Un plan de carrière.

Les données mémorisées dans la base de données concernent les processus RH suivants :

⁵⁷REIX, R. « Système d'information et management des organisations », 5^e édition, vuibert, Paris 2005, PP90 à 93

- **Recrutement** : portant identification, qualification initiale... ;
- **Affectation** : décrivent l'emploi, le niveau, le type, la compétence, la date du début... ;
- **Rémunération** : incluent des éléments de la paie, cotisation... ;
- **Formation** : précisent la date, la nature, la durée, l'évaluation poste- formation si elle se pratique ;
- **Evaluation** : résultat d'un travail de comparaison entre la situation initiale et actuelle mettant en évidence les performances observées ;
- **Promotion** : précisent la date, la nature indiquant s'il s'agit d'une promotion par recrutement externe ou par redéploiement interne ;
- **Départ** : indiquent la date, la nature s'agissant d'un départ volontaire ou à la retraite une mutation, un licenciement.

3. La Gestion Electronique des Ressources Humaines (e-GRH)

C'est une notion utilisée pour décrire des applications intégrant les techniques de l'information de la communication dans la gestion des ressources humaines au sein d'une entreprise.

L'essor de la e-GRH est le résultat du développement de la numérisation, en général, et des systèmes d'information de gestion des ressources humaines (SIRH), en particulier. Ce recours aux TIC sert à optimiser les processus RH à commencer par le recrutement du salarié, la gestion de ses compétences..., etc. Il se matérialise par le développement de la formation en ligne (e-Learning), le recrutement en ligne (e-recrutement) et la rémunération en ligne (e-Paie)⁵⁸.

3.1.L'e-recrutement

L'e-Recrutement ou recrutement électronique, peut être défini comme l'ensemble des outils et des techniques électroniques, en ligne ou non, qui contribuent aux étapes du processus de recrutement interne ou externe de l'entreprise. Pour comprendre le fonctionnement de cette solution, certaines précisions méritent d'être rappelées :

⁵⁸https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_ressources_humaines_en_ligne, Consulté le 29/11/21 à 14h04

- Les apports de cette solution concernent autant le recrutement de candidats externes à l'entreprise que la promotion d'un personnel interne, volet se développant de plus en plus au travers des intranets et de leur version plus évoluée de Réseaux Sociaux d'Entreprise (RSE) ;
- Les réponses obtenues ne constituent que la partie émergée et probablement pas la plus intéressante pour l'entreprise. Automatiser en complément des traitements coûteux quantitativement et qualitativement est un foyer de gains de productivité. Trier des annonces, rechercher les contacts reçus, modifier des lettres de réponse, s'excuser du retard suite à une relance ...peut se chiffrer en termes de temps passé et d'image abîmé ;
- L'usage des technologies peut concerner tout ou partie de l'ensemble des étapes de processus de recrutement. Du repérage à l'intégration dans l'entreprise, cet ensemble peut s'étendre en amont à la nécessaire préparation de ce que sera la perception dans le WEB, aspect rejoignant ceux liés à la marque employeur ;
- L'utilisation de nombreux lieux du WEB pour diffuser et rendre visibles les offres de l'entreprise ou pour «sourcer» des candidats potentiels. Cela concerne non seulement le ou les sites de l'entreprise, mais aussi des plates-formes dédiées, des réseaux sociaux généralistes ou spécifique... ;
- L'obtention de candidatures peut être passive visant à laisser les internautes trouver l'offre de l'entreprise et y répondre, comme elle peut se faire de manière très active grâce à des stratégies adaptées de prospection en ligne. La mise en place de sites communautaires adaptés, la création de pages spécifiques dans les réseaux sociaux professionnels ou non, la participation d'experts de l'entreprise aux forums de discussion... sont autant d'actions qui permettent de rendre son entreprise visible et constituent des éléments d'une stratégie active ;
- L'assimilation courante d'e-recrutement au recrutement via le WEB. Dans le domaine de la gestion des entreprises, internet occupe aujourd'hui une place importante en raison du volume des offres qui arrivent par ce canal, mais aussi par les bouleversements qu'il introduit dans les modes de fonctionnement et les rapports de forces qu'il engendre. Le recours aux outils « off-line » est d'autant plus important dans la GRH, en général et le recrutement en particulier ;
- La préservation des gains de productivité issue du e –recrutement rend indispensable l'intégration dans le système. Saisie en double, délai supplémentaire, manque de

fluidité et risque d'erreurs sont autant d'écueils qui diminuent considérablement de son intérêt. De ce point de vue, les ERP⁵⁹ prévoient l'intégration de modules spécifiques (au recrutement) et paramétrables pour qu'ils puissent être ouverts à des données arrivant de l'extérieur⁶⁰.

Avec internet, les processus de recrutement ont connu une forte évolution. Avec le lancement de sites de recrutement, la recherche et le recueil de candidatures via Internet se sont développés. Pour le candidat, l'e-recrutement aide à se préparer efficacement à la détention d'informations et d'outils utiles. Pour sa part, le recruteur dispose d'une gamme d'outils pour développer l'interactivité et la pro activité, attirer les candidats et dialoguer avec eux.

Le Web 2.0⁶¹ amplifie l'impact sociétal du recrutement avec sa rapidité, sa massification et la perception de la marque employeur. Il fait bénéficier l'ensemble des étapes du processus de recrutement. C'est un outil de choix pour développer l'attractivité de l'entreprise et son image d'employeur référence.

Le Web 2.0 permet à plusieurs acteurs d'intervenir dans la définition du besoin. Il permet à un membre du réseau de suivre une offre d'emploi de l'un de ses contacts et au recruteur de demander un avis sur un candidat. Les RSNE contribuent à améliorer la définition d'un profil de poste et à être plus précis. Les réseaux sociaux numériques d'entreprise permettent d'améliorer la prospection des candidatures. Devenue incontournable, l'utilisation des réseaux externes permet de réduire les coûts, les délais de recrutement, d'accroître le vivier des candidatures et de trouver les non-candidats susceptibles d'être intéressés⁶².

⁵⁹ Les ERP (Entreprise Ressource Planning) représentent une solution d'intégration des informations. C'est une notion apparue au début des années 1990 pour désigner des logiciels qui couvrent la gestion complète d'une entreprise. Ces systèmes représentent un des plus importants développements en technologie de l'information de la décennie passée. Trois types de raisons justifient l'adoption des ERP : stratégiques (alignement des processus), opérationnelles (maîtrise des coûts, amélioration des prestations, etc.) ou techniques (obsolescence des applications existantes ou optimisation du fonctionnement). DEIXONNE, J. « Piloter un projet ERP, transformer et dynamiser l'entreprise par un système d'information intégré et orienté métier », Edition Dunod, 2006, P 50.

⁶⁰ BESSON, L., et DIGOUT, J. « e-Recrutement à l'ère du Web 2.0 et des réseaux sociaux » Ed Vuibert, Paris, 2012, P19

⁶¹ Le Web 2.0 désigne la nouvelle étape de l'évolution d'internet à partir des années 2000. L'apparition d'interfaces innovantes et de facilités d'utilisation de l'outil web par les internautes, malgré la complexification de la technologie, a en effet donné lieu au web 2.0, sur <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-du-marketing/1198353-web-2-0-definition-traduction/>, consulté le 30/11/21 à 13h10

⁶² BESSON, L. et, DIGOUT, J., Op- Cit, P63

Nous sommes passés de l'ère papier à l'ère internet avec tout ce que cela implique comme changements : mutation des processus et du métier, moins d'administratif, plus de toile, une dématérialisation à son apogée et une synchronisation régulière des CV. Le recruteur doit avant tout travailler son réseau et ses méthodes de travail. Nous ne sommes plus dans l'attentisme, mais dans une proactivité incessante.

La difficulté actuelle sur le marché du recrutement n'est pas l'évaluation des compétences des candidats, mais le sourcing et sa propre capacité à trouver, à dénicher les bons profils, les profils rares, les profils expérimentés... Le sourcing est l'étape de recrutement qui consiste à chercher, à trier, à analyser des profils pour des postes précis en un minimum de temps, à partir des systèmes disponibles (base de données, job-board, réseaux sociaux, blogs, wikis, forums, approche directe, annuaires...). C'est un métier à part entière et les nouvelles générations ont le sens de cette démarche car ils connaissent et maîtrisent le WEB2.0. Ce dernier a changé le profil type du recruteur, notamment, celui de chargé de recherche⁶³.

Le sourceur peut avoir la charge de créer un vivier de candidats potentiels sur un marché donné afin de pouvoir avoir en permanence des profils intéressants. L'importance du sourcing est de réduire les coûts de recrutement en optimisant les outils et en diminuant le recours aux prestataires externes (cabinets de recrutement, job-board, chasseurs de têtes ...) ⁶⁴.

Même si les réseaux sociaux ont la côte, il ne faut pas se leurrer, les sites de recrutement « classiques » restent le moyen de recherche préféré des recruteurs (cabinets et entreprises). Ainsi, la meilleure démarche est sans nul doute dans le renforcement de la complémentarité entre ces deux supports.

3.2.L'e-learning

Selon la commission européenne, « le e-learning est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services ainsi que pour les échanges et la collaboration à distance » ⁶⁵.

⁶³ BESSON, L. et DIGOUT, J., Op- Cit, P39

⁶⁴ IDEM, PP102 à 103

⁶⁵ REIX, R. FALLERY, B. KALIKA, M. et ROWE, F., Op-Cit., P259

Pour BELLIER (2001), le e-learning est : « un dispositif de formation faisant une large place à l'internet ou à des intranets. Cela inclut les classes virtuelles, les visioconférences, les forums, les « chats »... On pourrait y ajouter tout autre moyen de formation à distance qu'il soit multimédia ou pas : CD-Rom, cassette vidéo, cassette audio». Il s'agit d'un ensemble de concepts, de méthodes et d'outils utilisant les technologies multimédias et l'internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services ainsi que les échanges et la collaboration à distance (CONSEIL DE L'UNION EUROPEENNE, 2001).

Le e-learning joue un rôle important dans le développement des compétences de ses utilisateurs. Il n'a de sens que s'il est intégré dans une problématique de développement des compétences et des ressources humaines plus large (PHILIPPE GIL, 2003).

Selon EMMANUELLE et CATHY (2009), depuis plusieurs années, le besoin croissant de formations individuelles a conduit les entreprises à se tourner vers le e-learning poursuivant ainsi deux objectifs : le développement des compétences, grâce à une formation plus efficace, individualisée et la réduction des coûts en formant plus de personnes plus rapidement⁶⁶. Le e-Learning présente plusieurs avantages⁶⁷:

- Alléger l'organisation de formation ;
- Déployer rapidement une formation ;
- Individualiser les parcours ;
- Suivre en temps réel la progression des collaborateurs ;
- Délivrer un message commun à un niveau national ou international.

Le e-learning contribue à la réduction des coûts de formation (suppression des frais de déplacements, gains de temps, possibilité de répétition du cours, économie d'échelle par l'augmentation du nombre de participants...) et à l'amélioration de sa qualité (possibilité de mise en commun des réalisations pédagogiques d'une équipe d'enseignants, accès à une plateforme de ressources diversifiée alimentée par des experts du domaine, possibilité d'individualisation de la formation...) ⁶⁸. L'avantage du e-learning est de proposer une palette de formules d'apprentissage que l'on peut panacher à loisir. L'efficacité de l'apprentissage va

⁶⁶ DEIRA, A. et KESSIRA, M. « L'Apport des TIC a la GRH : le e-learning et les nouvelles pratiques de formation pour le développement des compétences cas: Algérie poste », article n°12 /2016, p.139 a 141

⁶⁷ RRUET, J. et LAROSE, N. « Capital learning : la formation au service de la performance de l'entreprise » edems, paris 2014, P18

⁶⁸ REIX, R. FALLERY, B. KALIKA, M. et ROWE, F. , Op- Cit., P259

dépendre de l'intelligence de l'agencement de ces modalités, de leur succession et leur alternance. Nous distinguons :

- Les activités synchrones ou asynchrones (le rapport au temps dans l'apprentissage) ;
- Les activités selon les lieux où elles se déroulent (le rapport à l'espace dans l'apprentissage) ;
- La typologie d'actions que l'apprenant réalise (le rapport à « l'acte » formation) ;
- Les différentes modalités de tutorat (le rapport au formateur) ;
- Les différentes modalités de collaboration avec les autres apprenants (le rapport à « l'homologue » ou au groupe virtuel).

Nous nous pencherons dans ce qui suit sur les deux premiers types d'activités :

3.2.1. Mode asynchrone

En mode asynchrone, l'apprenant est seul, il apprend quand il veut et où il veut. Il peut tout à fait avoir des relations avec les autres (tuteurs, apprenants, collègues...), mais pas en temps réel. Les outils de ce mode sont des outils informatiques (messagerie, forum).

Ce mode est de celui de l'autoformation, mode extrême, puisque le formateur disparaît complètement pendant la phase de dispense de la formation. L'apprenant est seul face au support d'apprentissage qui peut être très simple (des pages à l'écran ponctué par des QCM, questionnaire à choix multiples accompagné de livres, de documentation ...) ou plus élaboré : supports multimédias (par exemple : image, son, support papier...).

3.2.2. Mode synchrone

En mode synchrone, l'activité de l'apprenant se déroule au même temps qu'une activité de formateur /tuteur et/ou d'autres apprenants. Ce qui implique une prise de rendez-vous afin que deux personnes ou un groupe se retrouvent dans une réunion « virtuelle ». La contrainte de temps est forte. Par contre, il n'y a pas de contraintes de lieu puisque les personnes peuvent se connecter au travers d'un réseau de n'importe quelle partie du globe.

Pour cela, plusieurs outils peuvent être mobilisés tels que la réunion téléphonique et le « chat » sur le net (conversation par mail en temps réel). Aujourd'hui, l'outil le plus sophistiqué, appelé « classe virtuelle », permet de réunir un groupe autour d'un formateur disposant de fonctions d'animation (donner la parole par exemple), mais surtout d'une

fonction de partage d'applications. Le formateur peut intervenir sur l'écran d'un autre participant⁶⁹.

En outre, MARIE PRAT (2008) montre que le e-learning avantage tout le monde. En effet, les employés y trouvent un moyen de développer leurs compétences rapidement et simplement. De même, les entreprises y trouvent le moyen de développer leur capital savoir de manière rapide et efficace avec un meilleur rendement sur l'investissement.

Dans le cadre de la mise en place d'un dispositif e-learning, GIL et MARTIN (2004) soulignent que cette solution contribue significativement au développement des compétences en permettant :

- D'acquérir un ensemble de connaissances génériques, adéquates et pertinentes ;
- De développer des capacités d'autoformation indispensables pour une mise à jour régulière des connaissances et des savoirs ;
- D'utiliser de manière effective les connaissances acquises dans l'analyse et la résolution des problèmes professionnels. Les TIC apportent, donc, un nouveau canal de diffusion de savoirs par lequel les individus acquièrent de nouvelles connaissances et compétences.

3.3. L'e-Paie

Le paiement en ligne est tout simplement un échange d'argent par système électronique. Il s'agit des paiements que l'on réalise sur internet ou via des réseaux de télécommunications générés soit à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone mobile⁷⁰.

La Gestion de la paie peut s'avérer très complexe pour un employeur qui peut alors décider de se tourner vers un logiciel de paie. Simple et efficace, ce dernier permet aux responsables de garder du temps pour d'autres tâches à plus haute valeur ajoutée. C'est un outil qui vous permet une automatisation de la paie et une gestion simplifiée du personnel de votre entreprise. Son utilité est indiscutable, et ce, en dépit de ses fonctions limitées.

⁶⁹ LEDRU, M. « Le e-learning projet d'entreprise », édition liaison, paris, 2002, P51

⁷⁰ <https://www.ecommercemag.fr/Definitions-Glossaire/Paiement-ligne-245342.htm#>, Consulté le 29/11/21 à 14h30

S'interroger sur les différents types de logiciels, leurs avantages et leurs inconvénients, nous laisse penser à trois types de logiciels :

3.3.1. Le logiciel de paie Gratuit

Il permet de gérer la paie des salariés sans le moindre coût. Généralement, ce logiciel ne propose que des fonctionnalités basiques telles que l'édition simple des fiches de paie avec l'ensemble des informations directement introduites dans les logiciels par les clients. Le logiciel de paie gratuit peut être mis en place quand le nombre de salariés est limité (aux alentours de 10 salariés).

3.3.2. Le logiciel de paie standard

Il permet à l'utilisateur d'éditer les fiches de paie des employés sans proposer la gestion de certains points liés à la RH et ayant un impact sur la paie tels que le suivi du temps du travail, la gestion des congés et des absences,..., etc. L'utilisateur du logiciel devra donc introduire manuellement ces informations pour pouvoir faire les calculs qui s'imposent. Un logiciel de paie standard permet d'éditer des bulletins et bénéficier d'une gestion de la paie à moindre coût.

3.3.3. Le logiciel de paie SIRH « avancé »

Il permet de faire des fiches de paie tout en prenant en compte les différents points inhérents à la RH et impactant la paie. Le salarié peut ainsi saisir directement ses demandes de congés, ses notes de frais, son temps de travail,..., etc. Concrètement, les managers n'ont plus qu'à valider ces demandes lorsqu'ils en sont notifiés⁷¹. Ce type de logiciel présente d'importants avantages⁷² :

- Un gain de temps pour les équipes RH ;
- Un contrôle des données sociales à utiliser ;
- Une conformité à la réglementation ;
- Une réduction des coûts ;
- Des gains de productivité;
- Une image moderne.

⁷¹<https://payfit.com/fr/fiches-pratiques/logiciel-de-paie-gratuit> consulté le 21/12/2021 à 12h32

⁷²<https://www.novrh.com/avantages-logiciel-de-paie/> consulté le 25/01/2022 à 17h16

Section 2 : L'apport des TIC à la GRH dans le secteur industriel pharmaceutique Algérien.

Après un aperçu sur le secteur industriel pharmaceutique Algérien, cette section s'attache à restituer les résultats de la recherche portant sur les TIC et la GRH dans ce secteur.

1. Aperçu sur le secteur industriel pharmaceutique Algérien

Pour comprendre le fonctionnement du secteur pharmaceutique Algérien, une étude rétrospective sur ce dernier peut s'avérer indispensable.

1.1. Evolution du secteur pharmaceutique

Le secteur industriel pharmaceutique Algérien a évolué au gré des grandes mutations traversées par l'économie algérienne. Né au lendemain de l'indépendance, ce secteur va subir la restructuration économique du début des années 1980 ainsi que les réformes structurelles mise en œuvre à partir du début de la décennie 1990.

1.1.1. La naissance de l'industrie pharmaceutique Algérienne au lendemain de l'indépendance

Créée en 1952, BIOTIC était la seule entreprise de l'industrie pharmaceutique remontant à la période coloniale. Après l'accès à l'indépendance, en 1962, PHARMAL voit le jour. Une année plus tard, 1963 voit la création de la Pharmacie Centrale Algérienne (PCA), une entreprise publique prenant en charge toutes les opérations de la distribution et de la production de BIOTIC, PHARMAL à partir de 1965 ainsi que celles de l'unité d'El Harrach en 1972.

Ainsi, la PCA était l'opérateur exclusif chargé de toutes les opérations de commercialisation, de production et de distribution auprès des structures de la santé publique et des réseaux de détail. Elle a engagé, par ailleurs, des actions de renforcement en ressources humaines pour les unités (BIOTIC, PHARMAL, et El Harrach)

Durant cette période, un plan de développement du secteur pharmaceutique fut lancé. Ce dernier comportait d'importants axes, à savoir:

- La formation des pharmaciens industriels dans les grandes universités dans le monde ;

- La réservation des nouveaux terrains pour lancer des nouveaux projets ;
- Le lancement d'un nouveau projet pour la fabrication des antibiotiques à Médéa par la SNIC En 1969 ;
- Le lancement de l'unité de la production des consommables médicaux SOCOTHYD ;
- Le lancement du projet de l'Institut Pasteur.

1.1.2. Les réformes et la restructuration à partir de 1982

Les réformes de 1982 s'étaient fixées à travers la politique de « restructuration organique des entreprises publiques » comme objectifs :

- De séparer la commercialisation de la production ;
- De régionaliser les fonctions de commercialisation.

Cinq entreprises publiques naissent de cette restructuration :

- Trois entreprises régionales de commercialisation : l'ENAPHARM, l'ENCOPHARM, l'ENOPHAR (les PHARMS) pour le centre, l'est et l'ouest ;
- L'ENAPHARM et l'ENCOPHARM réalisent trois unités de production : l'unité de concentré d'hémodialyse de Cherrhell qui a débuté ses activités en 1994, l'unité des formes liquides de Constantine et l'unité des formes solides (comprimées) d'Annaba ;
- Une entreprise de production et de commercialisation d'équipements médicaux ENEMEDI.

Dans la même période, le leader Algérien des produits pharmaceutiques SAIDAL a été créé en Avril 1982 à la suite de la restructuration de la Pharmacie Centrale Algérienne (PCA) et a bénéficié, dans ce cadre, du transfert des usines d'El Harrach, de Dar El Beida et de Gué de Constantine. En 1988, il lui a été également transféré le complexe « Antibiotiques » de Médéa dont la réalisation venait d'être achevée par la SNIC. Cette unité a produit entre 1982 et 1994 l'essentiel de la production industrielle de SAIDAL⁷³.

⁷³ GOUUMRI SAID, S. « Le marketing des produits pharmaceutiques -Les mesures stratégiques adoptées par l'entreprise algérienne », Thèse de Doctorat en Sciences Economiques soutenue à l'université DJILALI LIABES- SIDI BEL ABBES, 2017, P219

1.2. Le marché algérien des produits pharmaceutiques

Le marché algérien des produits pharmaceutiques est porteur. Le gouvernement aspire au développement de l'industrie pharmaceutique locale afin que le pays puisse réduire la facture des importations et devenir ainsi une plate-forme de production de génériques. Aujourd'hui, l'économie nationale est dépendante des importations.

1.2.1. La consommation et l'offre nationales

Selon une étude réalisée en juillet 2008, la consommation de médicaments en Algérie est estimée entre 40 à 45 euros par habitant. Si le marché national de l'industrie des médicaments représentait 170 de dinars (1,450 milliard d'euros) en 2009, les importations s'accaparent la part du lion⁷⁴.

En Algérie, le marché du médicament est estimé à plus de 2.5 Md\$. Il est largement dominé par des groupes étrangers. Selon les prévisions des experts, il devait atteindre 3 Md\$ en 2013. L'Offre nationale est constituée de 326 laboratoires, 55 producteurs, 133 importateurs, 95 vendeurs en gros et 9 000 pharmacies 2011.

1.2.2. Evolution des dépenses de consommation : facteurs économiques influents

Certains facteurs économiques ont une importance capitale car ils conditionnent souvent l'accès du citoyen aux soins. En effet, l'environnement économique peut avoir des répercussions sur la santé à court, à moyen et à long terme. A titre d'exemple, la baisse du pouvoir d'achat entraîne la baisse du budget consacré à la santé pour beaucoup de ménages.

Selon les résultats de l'enquête décennale sur les dépenses de consommation et le niveau de vie des ménages réalisée par l'ONS en 2011, les dépenses annuelles totales de santé des Algériens ont doublé au niveau national, passant de 95,8 milliards de dinars en 2000 à 214,2 milliards de dinars en 2011.

⁷⁴ Direction Générale de l'Intelligence Economique, des Etudes et de la Prospective « L'industrie pharmaceutique Etat des lieux, enjeux et tendances lourdes ... dans le monde et en Algérie », Rapport sectoriel Rapport sectoriel N°1, P23

Tableau 2 : Dépenses annuelles des produits de santé et soins médicaux (unité millions de DA)

| Groupe de produits | Urbain | | Rural | | Ensemble | |
|-----------------------------|--------|-------|--------|-------|----------|-------|
| | Valeur | % | Valeur | % | Valeur | % |
| Soins médicaux | 98 826 | 62% | 35 310 | 63,1% | 134 137 | 62,6% |
| Médicaments avec ordonnance | 55 109 | 55,8% | 19 803 | 56,1% | 74 912 | 55,8% |
| Médicament sans ordonnance | 6 909 | 07,0% | 2 561 | 07,3% | 9 470 | 07,1% |
| Honoraires médecin | 15 172 | 15,4% | 6 072 | 17,2% | 21 244 | 15,8% |

Source : GOUNRI SAID, S. « Le marketing des produits pharmaceutiques -Les mesures stratégiques adoptées par l'entreprise algérienne », Thèse de Doctorat en Sciences Economiques soutenue à l'université DJILALI LIABES- SIDI BEL ABBES, 2017, P21

Ce tableau tiré de la source citée antérieurement, récapitule les dépenses annuelles en santé. La valeur de ces dernières y apparaît très élevée dans les milieux urbains, et ce, en raison de la concentration de la population. En un mot, plus le niveau de vie augmente, plus la dépense consacrée à l'achat des différents produits liés à la santé, augmente. La même tendance explique également la valeur de 56.5 milliards de DA de soins médicaux.

Plusieurs facteurs expliquent l'accroissement des dépenses de santé en Algérie, à savoir ⁷⁵ :

- Le développement constant de l'offre de soins (publique et privée) ;
- La croissance démographique, l'urbanisation et la décentralisation du système de santé ;
- La transition sanitaire engendrant le cumul d'une double charge de morbidité ;
- L'orientation importante vers la spécialisation des praticiens ;
- L'intégration de technologies innovantes des soins ;
- La couverture sociale étendue et prédominance du financement à caractère public ;
- L'amélioration du niveau de vie des Algériens.

1.3.L'organisation du secteur pharmaceutique algérien

Dans le secteur pharmaceutique Algérien, interviennent des entreprises appartenant au secteur public, mais également des entreprises relevant du domaine privé.

⁷⁵ GOUNRI SAID, S., Op. Cit, P210

1.3.1. Les opérateurs de la production dans le secteur public

Le secteur public de production pharmaceutique a connu de nombreuses réorganisations. La dernière datant de 1998 a entraîné la dissolution des PHARMS et le rattachement de leurs unités de production à SAIDAL. Conséquence, la transformation de SAIDAL en groupe industriel. A côté de ce dernier, deux autres opérateurs interviennent dans le domaine du médicament : l'institut Pasteur avec un statut d'établissement public industriel et commercial (EPIC) produisant des sérums et des vaccins ; SOCOTHYD en tant que producteur de consommable médical et des pansements.

A. Le Groupe SAIDAL

La production nationale est fortement dominée par le groupe SAIDAL qui a pour mission:

De contribuer à la protection de la santé des citoyens et à l'amélioration de la qualité des soins par la mise à disposition des patients d'une gamme riche et diversifiée de produits de qualité ;

- De protéger le droit des citoyens d'accéder aux traitements par l'adoption d'une politique tarifaire favorisant de larges couches de la société.

Le Groupe SAIDAL possède des filiales issues des partenariats conclus entre SAIDAL et des laboratoires pharmaceutiques étrangers ⁷⁶:

- **SOMEDAL** : situé dans la Zone Industrielle d'Oued Smar, SOMEDAL est le résultat d'un partenariat entre le Groupe SAIDAL (59%), le groupe pharmaceutique Européen (36,45%) et FINALEP (4,55%).
- **IBERAL** : c'est une société par action issue d'un partenariat public/privé entre le groupe SAIDAL 60% et Flash Algérie spécialisé dans l'agro-alimentaire 40%.
- **Winthrop Pharma Saidal (WPS)** : créée en 1999 entre le groupe SAIDAL (30%) et **SANOFI** (70%) pour la fabrication, le façonnage⁷⁷ et la commercialisation, en Algérie, de spécialités pharmaceutiques à usage humain.

⁷⁶GOUMRI SAID, S., Op-Cit, PP224, 226

⁷⁷ Le façonnage est défini par ses composantes, à savoir : l'achat de matières premières et d'articles de conditionnement, les opérations de production, le contrôle de la qualité, la libéralisation des lots et le stockage. Toutes ces opérations doivent répondre au critère de fabrication tel que définit dans l'article L 5136-3 du code de la santé publique français et tel que définit par les normes de l'Association de Mise sur le Marché (AMM). Cité par Ould-Moussa-Ouchalal, H. « Accès aux technologies, innovation et pratiques de recherche et développement dans le milieu industriel public algérien », Thèse de doctorat soutenue à l'université Mouloud Mammeri de Tizi- Ouzou, le 19/10/2016.

- **Pfizer Sidal Manufacturing (PSM)** : société conjointe créée en 1998 entre le groupe SAIDAL et PFIZER Pharm Algérie pour la fabrication, le conditionnement et la commercialisation des produits pharmaceutiques et chimiques.

Plus récemment, le groupe SAIDAL a privilégié le développement des partenariats avec des laboratoires pharmaceutiques de renom pour développer des spécialités pharmaceutiques qui n'existent pas en Algérie. Parmi ses partenaires, nous avons ⁷⁸:

- **NOVO NORDISK** : est un chef de file de l'innovation et un leader mondial du traitement du diabète depuis 88 ans. Cette société occupe aussi une position de premier plan dans les domaines du traitement de l'hémophilie, des traitements par hormone de croissance et de l'hormonothérapie substitutive. Le partenariat industriel conclu le 21 avril 2012 comporte deux grands volets. Le premier volet, vise à produire localement de l'insuline humaine sous forme conventionnelle. Le deuxième a, quant à lui, pour objectif la mise en place d'une production locale de l'intégralité des insulines Novo Nordisk en Algérie.
- **SERVIER**: le partenariat SAIDAL- SERVIER, conclu en 2014 porte sur la production sous- licence des médicaments princeps de la gamme SERVIER.
- **JULPHAR** : le partenariat SAIDAL-JULPHAR a été conclu en 2014 pour la réalisation d'une usine de médicaments injectables et de produits hospitaliers à El Harrach. L'entrée en production de cette usine intervient le 1er trimestre 2016
- **.RHONE POULENC** : le laboratoire RHONE POULENC était un groupe pharmaceutique d'origine française issu en 1928 du rapprochement entre la société chimique des usines du Rhône et les établissements Poulenc frères. Le laboratoire RHONE POULENC a disparu en 1998. Dans le cadre de recentrage, le laboratoire a scindé ses activités chimiques et pharmaceutiques. Les activités chimiques sont devenues RHODIA et sa branche pharmaceutique a fusionné avec HOECHST pour donner naissance à AVENTIS.
- **DAR AL DAWA** : la société jordanienne DAR AL DAWA est créée en 1975 et entrée en production en 1980 avec une usine au sud d'Aman. DAR AL DAWA est fortement présente dans le marché MENA⁷⁹ aux côtés d'autres fabricants de produits pharmaceutiques. La société tire l'essentiel de ses ventes dans 16 pays au MENA,

⁷⁸ GOMRI SAID, S., Op-Cit, P228

⁷⁹ Middle Est North Africa

dans la région du Golfe, de l'Afrique Subsaharienne et de l'Europe (Global Investments House, 2007). La société est spécialisée dans la fabrication de génériques de sa marque propre, comme elle fabrique des produits sous licence de grandes entreprises pharmaceutiques. L'une des activités de la société est également la recherche en biodisponibilité et en bioéquivalence.

- **ACDIMA, SPIMACO et JPM** : la joint-venture TAPHCO allie plusieurs entreprises pharmaceutiques. Deux entreprises saoudiennes et une société jordanienne.
- **ACDIMA** (Arab Compagny for Drugs Industries & Medicals appliances): est une société koweïtienne. Elle a bâti des relations avec les multinationales et des participations dans le monde arabe. Elle vise à créer une concurrence pour l'innovation pharmaceutique dans le monde arabe ;
- **SPIMACO** (Saudi Pharmaceutical Industries and Medical Appliances Corporation) : cette société créée en 1986 est chargée de la production et le développement du matériel médical, de la réalisation de préparations médicales et pharmaceutiques et de la commercialisation de produits en Arabie Saoudite et à l'étranger. Cette société possède des filiales en Arabie Saoudite, en Egypte (03 filiales) et en Algérie (une filiale) ;
- **JPM** (Jordanian Pharmaceutical Manufacturing Compagny) : créée en 1979, c'est l'une des premières entreprises en Jordanie. Cette société fabrique des produits pharmaceutiques et développe de nouveaux brevets et technologies et les transfère à d'autres sociétés. JPM est présente en Arabie Saoudite, Bosnie, Yemen, Liban, le Soudan, Mozambique, Tunisie et l'Égypte. Son portefeuille de produits comprend les antibiotiques, la dermatologie, les cardiologies, les antihistaminiques et respiratoires. La matière active est importée de la Chine, de l'Inde et de l'Europe.
- **GLAXO-WELLCOME** : le laboratoire est né de la fusion entre GLAXO ET WELLCOME en 1995. Il produit les médicaments qui inhibent la multiplication du VIH. GLAXO-WELLCOME a créé une fondation qui vise à améliorer l'accès et la qualité des soins pour les personnes atteintes du SIDA dans les pays en voie de développement⁸⁰. Le groupe a eu aussi plusieurs actions d'exportation, et ce, grâce à la compétitivité de ses produits, notamment, sur le plan de la qualité et des prix. Entre

⁸⁰ BELKHEMSA- BELLAHCENE, O. « Les accords de partenariat industriels en Algérie : problématique générale et analyse de l'expérience du secteur de l'industrie pharmaceutique. », thèse de doctorat, soutenue à l'UMMTO, 2015, PP206-

fin 1997 et fin 1998, le groupe a exporté l'équivalent de 6 millions de dollars vers l'Irak (contrat de 1, 2 millions de dollars), le Sénégal et d'autres pays.

Bien qu'affrontant une concurrence, le groupe SAIDAL reste le leader Algérien de la production des médicaments avec des moyens de production très développés. Quant à son chiffre d'affaires, il est toujours en progression.

B. L'Institut Pasteur d'Algérie (IPA)

L'institut a été créé en 1894, sous le nom Institut Pasteur d'Alger qui avait pour mission d'assurer le traitement antirabique. En 1909, il devient l'Institut Pasteur d'Algérie. Il était considéré alors comme un institut d'outre-mer rattaché à la maison mère de Paris. C'était un centre de recherches scientifiques appliquant les méthodes pasteurienne. L'institut Pasteur est devenu en 1971 un établissement public à caractère industriel et commercial sans but lucratif, doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière. Il a une triple mission :

- Recherche et référence dans les domaines de la microbiologie, de la parasitologie et de l'immunologie ;
- Production et distribution de sérums et vaccins à usage humains et vétérinaires ;
- Formation du personnel scientifique et technique dans ces domaines d'activité.

En 1994, l'Institut Pasteur devient un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), et ce, dans le but de régulariser son activité commerciale tout en gardant ses missions initiales. Dans ce cadre, l'IPA fabrique des produits biologiques à usage humain, vétérinaire ou environnemental (vaccins, sérums et milieux de culture) et des réactifs de laboratoire et de diagnostic⁸¹.

C. SOCOTHYD

C'est une entreprise publique économique (EPE) constituée en société par action (SPA). Elle faisait partie du portefeuille de la société de gestion de participation de l'Etat «Chimie Pharmacie » GEPHAC. Cette entreprise a été créée par l'arrêté interministériel du 17 Avril 1970 rendant exécutoire la délibération n° 01 du 11 Mars 1970 de l'assemblée populaire de la wilaya de Tizi-Ouzou jusqu'au 1985, date à laquelle elle a fait l'objet d'un transfert à la wilaya de Boumerdès suite au nouveau découpage administratif. Le 08 janvier 1996,

⁸¹ GOURRI SAID, S., Op-Cit, P230

SOCOTHYD a changé de statut juridique pour devenir une entreprise publique économique avec un capital social de 100 millions de dinars. Le capital social a été augmenté en 1999 à 300 millions de dinars, puis à 540 millions en 2004 et à 1 170 millions de dinars en 2012.

1.3.2. Les opérateurs de la production dans le secteur privé.

En 1999, le secteur privé était organisé en 31 sociétés. 18 d'entre elles sont spécialisées dans la production de médicaments et 13 dans le conditionnement. Les laboratoires sont de création récente et se trouvent en phase de développement rapide. Parmi les plus importants, on peut citer :

- **LADPHARMA** : est le doyen des laboratoires privés en Algérie, créé en 1985 sous l'appellation « laboratoires Djebbar » qui avaient commencé la fabrication d'anti acnéiques dans leur usine implantée à Blida.
- **La société BIOPHAR** : implantée à Constantine, elle a commencé sa production de Paracétamol et de Sirop en 1994
- **Les Laboratoires ALPHARM** ont démarré en 1993 par la distribution, puis l'importation de produits pharmaceutiques. Au mois de juin 1999, ces laboratoires se sont lancés dans la production d'un large éventail de produits pharmaceutiques : 45 produits répartis dans diverses classes thérapeutiques⁸².

2. TIC et GRH : situation des entreprises industrielles pharmaceutiques Algériennes

Pour faire un point de situation concernant l'apport des TIC à la GRH au sein des entreprises industrielles pharmaceutiques Algériennes, nous commencerons par un état des lieux des TIC , puis nous tenterons tant bien que mal de restituer les résultats du peu d'études empiriques portant sur le rôle des TIC dans la GRH dans ces entreprises.

2.1. Etat des lieux sur les TIC dans le secteur industriel pharmaceutique Algérien

La maîtrise et l'utilisation des TIC constituent un défi à relever par les entreprises algériennes afin qu'elles puissent apporter leur contribution au développement de l'économie numérique. Consciente de l'importance des enjeux, l'Algérie s'est fixée comme

⁸² GOUNRI SAID, S., Op-Cit, P232

objectif de mettre en place une stratégie et d'identifier les moyens nécessaires à la généralisation de l'usage des TIC.

Dans ce domaine, les faiblesses de l'Algérie ont trait, notamment, aux éléments suivants : un accès limité aux réseaux d'information, une faible diffusion des services de télécommunications, une faible utilisation des ressources de l'internet, une densité téléphonique moyenne ou faible, une fracture numérique persistante, une industrie des TIC peu développée et peu d'emplois liés aux TIC. D'après MOKRANE (2015), un des facteurs empêchant la « démocratisation » de l'usage des TIC réside dans le coût d'accès à ces technologies jugé trop élevé pour l'algérien moyen⁸³.

Afin de prendre en charge ces faiblesses, l'analyse rétrospective du secteur des TIC menée dans le cadre de la réflexion engagée par la banque mondiale sur les perspectives de la transition de l'Algérie vers une économie numérique, aboutit à la formulation de directives. Celles-ci se déclinent en quatre recommandations fondamentales⁸⁴ :

- Définir une stratégie cohérente pour la société de l'information ;
- Compléter le cadre juridique et réglementaire ;
- Promouvoir l'usage des TIC dans l'administration publique, les entreprises et la société ;
- Diffuser les TIC dans les secteurs de l'éducation et de la recherche.

Ces directives s'appuient sur les obstacles identifiés quant à la matérialisation d'une véritable société de l'information en Algérie, à savoir :

- Le manque d'informations, de vision prospective et inexistence d'une stratégie de développement des TIC ;
- Un cadre institutionnel et réglementaire à réviser et à renforcer ;
- Un tissu économique peu favorable (lourdeurs administratives, problème de l'accès à l'information commerciale et la précarité du système bancaire algérien) ;

⁸³ MOKRANE, A. « Diffusion et impacts des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne », thèse de doctorat soutenue à l'UMMTO, 2015, P214

⁸⁴ Banque mondiale « Fondations pour le développement des technologies de l'information et de la communication en Algérie », Rapport N° 25841, avril 2003, PP 43-51.

- Une formation inadaptée dans le domaine des TIC : inadaptation des contenus de formation par rapport aux besoins du marché, un cloisonnement excessif des filières et des capacités insuffisantes par rapport à la demande en personnels qualifiés ;
- Explosion de l'économie informelle et de la piraterie, le coût élevé de l'accès aux TIC et la fuite des compétences touchant le secteur des TIC.

Pour établir un état des lieux des TIC dans les entreprises pharmaceutiques Algériennes, nous avons été confrontés la rareté des travaux sur le sujet. En général, les rares travaux existant parlent d'une dotation satisfaisante en matériel informatique. Parmi eux, HAMMOUTENE et FERFERA, (2017) soulignent, qu'en 2014, SAIDAL disposait de 1290 ordinateurs, 40 serveurs, 54 Switch, 697 imprimantes et 990 onduleurs. Cela dénote de l'intérêt porté par SAIDAL aux TIC, intérêt justifié par l'importante mise à niveau des SI entamée à partir de 2010. Le tableau ci-après résume l'essentiel du portefeuille projet SI du groupe SAIDAL.

Tableau 3 : Le portefeuille des projets SI du groupe SAIDAL et son état d'avancement en 2017.

| Projet | Lancement | Domaine | Etat d'avancement |
|--------------------------------|-----------|-------------------------------------|---|
| Infrastructure réseau intranet | 2011 | Communication | --Interconnexion des sous réseaux finalisée ; --Optimisation en cours de réalisation |
| GPEC | 2011 | Ressources humaines | Administration en 2016 de la BDD mise place en 2014. |
| Projet Monitoring | 2011 | Ventes, stocks et production | Réalisé, mis à jour et automatisation d'interfaces avec le logiciel comptabilité en 2014. |
| ERP | 2012 | 6 domaines | En cours de mise en place |
| CRM | 2011 | Force de ventes et relation clients | Finalisé et opérationnel |
| Refonte du site Web | 2011 | Communication | Finalisé en 2013, Versions arabe et anglaise opérationnelles |
| Messagerie professionnelle | 2011 | Communication | Finalisée et opérationnelle |

Source : HAMMOUTENE, O. « Processus d'introduction des TIC au sein de l'entreprise industrielle algérienne et apprentissage organisationnel », Thèse de doctorat, soutenue le 16/10/2019 à l'UMMTO, P 203.

Consciente de l'importance de la diffusion des réseaux et la généralisation de la communication électronique pour garantir un bon fonctionnement des entreprises, SAIDAL tend à généraliser l'accès à l'internet et à la communication électronique⁸⁵. L'entreprise dispose d'un réseau intranet du groupe récemment mis en place après l'interconnexion des installations isolées existantes. Cependant, le groupe SAIDAL ne semble pas manifester un intérêt au réseau extranet⁸⁶.

La mise en œuvre du portefeuille projet SI a permis d'étendre le champ d'intervention des SI du groupe SAIDAL au niveau d'aide à la décision (Système monitoring, Tableau de bord, Rapport d'activité) et à celui d'aide à la stratégie (Future ERP et GPEC). De ce fait, les dirigeants de cette entreprise sont mieux assistés dans le processus de prise de décision et dans la planification stratégique puisque, d'une part, les systèmes mis en place leur fournissent une vision sur la performance globale de l'entreprise à court terme (Tableau de bord). D'autre part, les dirigeants de SAIDAL ont gagné grâce aux systèmes interactifs (système d'aide à la décision) en capacité de simulation et d'analyse, mais également en capacité de projection (ERP et GPEC)⁸⁷.

2.2. Apport des TIC à la GRH dans le secteur pharmaceutique Algérien

Pour saisir les opportunités offertes par les TIC à la GRH, SAIDAL a procédé en 2014 à l'acquisition d'un logiciel dédié à la ressource humaine appelé Scrabble RH et orienté GPEC. Ce logiciel intègre un nouveau système de gestion du temps installé en 2007, actualisé et mis en interface avec le logiciel comptabilité en 2014 (HAMMOUTENE, 2019)

Le projet GPEC lancé en juillet 2011, inclut le développement de modules liés à l'analyse des écarts de compétences et la mise en place d'une base de données du système selon la version finale de la nomenclature des emplois et des compétences. Dès son installation, des tests et simulations sur la plate- forme réseau ont été réalisés et des formations au profit des utilisateurs sont programmées.

⁸⁵ HAMMOUTENE, O. et FERFERA, M-Y. « Intégration des TIC et apprentissage organisationnel: approche comparative de l'expérience de trois entreprises publiques algériennes », Les cahiers du CREAD, vol 33, N° 119-120, année 2017, P184

⁸⁶ HANED, A. et MEZINE, R. « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDAL », mémoire de mastère soutenue à l'UMMTO, 219, P65

⁸⁷ HAMMOUTENE, O. et FERFERA M-Y., Op-Cit, P188

Une fois mise en place, la GPEC permettra au groupe d'identifier en central, par le biais de processus d'auto évaluation et de validation, les écarts de compétences et établir des plans de formation en adéquation avec les besoins des structures et les déficits individuels relevés. En raison de nombreux blocages, la GPEC demeure à ce jour au stade de projet (HAMMOUTENE, 2019).

Les responsables des ressources humaines n'ont jamais procédé à l'élaboration de l'arbre de compétences alors qu'il existe des logiciels qui leur permettraient cela. Il s'agit , par exemple, du logiciel SHARED conçu pour gérer et exploiter les informations qui découlent des entretiens, des évaluations des compétences et des bilans sociaux et le logiciel SEE-K utilisé pour gérer le capital humain et faire la représentation de l'arbre de compétences⁸⁸.

⁸⁸SOUKI, H. et MELBOUCI, L. « L'Entreprise publique algérienne face aux défis de l'économie du savoir : l'analyse par les théories contractuelles », Revue : El Bahith Review,15/2015, P126

Conclusion

A l'issue de ce chapitre dédié à l'étude des apports des TIC à la GRH au sein des entreprises pharmaceutiques algériennes, nous pouvons tirer deux importants enseignements. Du point de vue théorique, la recherche a suffisamment mis l'accent sur l'importance des transformations induites par ces technologies dans la fonction ressources humaines. Avec le développement des TIC, la fonction ressources humaines connaît de profondes transformations tant au point de vue de son contenu, de sa structuration que de son positionnement. On parle d'ailleurs de « e-RH ».

La revue des travaux parlant des TIC dans le milieu pharmaceutique industriel Algérien, montre qu'en dépit de l'intérêt porté aux TIC par les entreprises de ce secteur, un constat d'ensemble peut être dégagé celui d'un usage limité des TIC dans la GRH et une informatisation partielle des processus liés à cette fonction. En effet, la recherche a pu relever l'inexistence d'importantes solutions technologiques comme le e-recrutement et e-learning. En général, les systèmes mis en place se cantonnent au niveau de gestion, c'est-à-dire aux opérations basiques et routinières. Par conséquent, les dirigeants de ces entreprises ne sont pas suffisamment assistés dans le processus de décision stratégique concernant la ressource humaine.

Après avoir montré les effets limités des TIC sur la GRH au sein des entreprises algériennes du secteur pharmaceutique, le prochain chapitre se propose de vérifier tous ces aspects dans notre entreprise objet de l'enquête empirique, à savoir : HYDRAPHARM

**Chapitre 3 : L'impact des
TIC sur la fonction
ressources humaines : Cas
du groupe pharmaceutique
HYDRA PHARM**

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

Introduction

Les TIC sont devenues des alliés privilégiés des entreprises en ce sens qu'elles leur permettent de détenir une information plus fiable et pertinente, et ce, dans les meilleurs délais. Elles procèdent à l'introduction de ces technologies dans leur fonction ressources humaines aspirant ainsi au perfectionnement de celle-ci. A l'instar des autres entreprises, celles appartenant au secteur pharmaceutique Algérien peuvent tirer le meilleur parti de ces technologies. Le but est d'exploiter les innombrables possibilités créées par ces technologies dans le domaine de la ressource humaine.

Ce chapitre s'attache à appréhender empiriquement l'impact des TIC sur les pratiques de la GRH au sein des entreprises pharmaceutiques algériennes. Il porte sur le cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM. Il est composé de deux sections. La première section suggère une présentation de notre méthodologie de recherche empirique et de l'entreprise enquêtée. Dans la deuxième section, nous présenterons et discuterons les résultats obtenus

Section 1 : La présentation générale de l'entreprise enquêtée et de la méthodologie de recherche empirique

Dans cette première section, nous commencerons par une présentation générale d'HYDRA PHARM et enchaînerons avec l'explication de la méthodologie d'enquête.

1. Présentation générale de l'entreprise objet de l'étude empirique

1.1. Historique et évolution de l'entreprise

Créée en 1995, la société HYDRA PHARM est une société de droit Algérien orientée vers la distribution de produit pharmaceutique. HYDRA PHARM offre à ses partenaires une plate-forme de services intégrée déployant tous les métiers de la chaîne de valeur : distribution directe et indirecte, importation, information médicale et production de médicaments.

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

La prise de participation de WALGREENS BOOTS ALLIANCE⁸⁹, premier distributeur pharmaceutique mondial, dans le capital de la société en 2007 définit le groupe HYDRAPHARM comme plateforme d'extension pour le Maghreb et l'Afrique de l'ouest. D'après le **président Directeur Général** de la firme, HYDRA PHARM est née en 1995 à la faveur de la libéralisation de l'économie de l'Algérie et de la volonté de trois jeunes entrepreneurs, fraîchement diplômés, de se lancer dans la distribution pharmaceutique.

Selon les responsables de l'entreprise, avec le temps, beaucoup de leurs collaborateurs se sont pleinement engagés dans la réussite de l'entreprise et faire d'elle ce qu'elle est aujourd'hui : un leader nord-africain du secteur. Ses clients, ses partenaires ainsi que son actionnaire WALGREEN BOOTS ALLIANCE, y ont pleinement contribué.

Le tableau ci-après résume les principaux faits marquants vécus par HYDRA PHARM depuis sa création à ce jour

Tableau 4 : L'évolution de l'entreprise HYDRAPHARM

| Année | Evolution |
|-------|--|
| 1995 | Création d'HYDRA PHARM S.A.R.L, société de distribution de produits pharmaceutiques à Alger |
| 2001 | Création d'ABC MED 1 ^{ère} filiale de distribution à Tizi-Ouzou |
| 2005 | Diversification des métiers : AT PHARMA : importation ABC COS : cosmétologie et pharmacie CARPE DIEM : promotion médicale |
| 2006 | Création d'DEF MED 2 ^{ème} filiale de distribution à Aïn Defla |
| 2007 | Restructuration de la société mère et des filiales en groupe HYDRA PHARM. Prise de participations de WALGREENS ALLIANCE BOOTS |
| 2008 | Création d'GH MED 3 ^{ème} filiale de distribution à Sétif |
| 2010 | Création d'MED IJK 4 ^{ème} filiation de distribution à Sidi Bel Abbes |
| 2012 | Lancement du projet industriel de production à Khemis-Miliana |
| 2014 | Entrée en production de l'unité de fabrication |
| 2017 | Ouverture de l'antenne de vente CONSTANTINE <ul style="list-style-type: none"> • HYDRA PHARM • AT PHARMA |

Source : réaliser par nos soins

⁸⁹Le groupe HYDRAPHARM a eu naissance en 1995. Ça été idée par trois jeunes entrepreneurs, fraîchement diplômé de la faculté de pharmacie d'Alger. C'était une petite entreprise dans la région de HYDRA. Sa mission principale est la distribution des produits pharmaceutiques. A travers de son évolution, le groupe ne se limite plus de la distribution, elle s'occupe de la production et de l'importation des produits pharmaceutiques.

1.2. Les services d'HYDRAPHARM

1.2.1. Production

Le groupe **HYDRA PHARM** a réalisé en 2012 une unité de production à Khemis – Miliana (wilaya d'Ain Defla. Répondant aux normes de bonnes pratiques de fabrication (BPF) et dotée des technologies les plus récentes, l'unité est dédiée à la production des formes comprimés, gélules, poudres et granulés.

L'unité de production exploitera à terme sept (7) lignes de conditionnement avec une capacité de production annuelle de 58 millions de boîtes (blisters, sachets, sticks, piluliers). Avec 150 collaborateurs, **4,2** milliards de dinars d'investissements et **07** partenaires internationaux, l'entreprise présente aujourd'hui une capacité de production de 18 millions d'unités / an et dispose de **8 500 m²** de surface utile et de **5 600 m²** de surface bâtie.

1.2.2. Répartition

L'entreprise a capitalisé une expérience métier de 26 ans qui lui a valu 6000 références proposées. Cette expérience a constitué une marque de confiance pour conclure des partenariats avec plus de **80** laboratoires. Pour réaliser cette activité.

1.2.3. Importation, distribution

L'entreprise s'approvisionne en matières premières auprès de plus de 60 fournisseurs pour plus de 1 000 références importées, chose rendue possible grâce son importante surface de stockage (8 600 m²). A l'échelle nationale, son réseau de distribution constitué de 8 centres, de plus de **9000** pharmacies couvertes et de plus de **170** grossistes/ répartiteurs et établissements médicaux, lui assure une présence forte sur le marché local.

1.2.4. Logistique transport

L'entreprise enquêtée jouit, par ailleurs, d'une bonne capacité logistique en transport, capacité soutenue par d'importants moyens. En effet, l'entreprise dispose de plus **de 270** véhicules utilitaires parcourant plus de **21** millions de Km/an et desservant les **48** wilayas du territoire national. Cette importante logistique lui a valu les **250** millions de boîtes livrées, **2,5** millions de colis expédiés et plus **1 300 000** commandes honorées / an.

1.2.5. Information médicale

Grâce à son importante expérience, ses nombreux collaborateurs et partenaires, l'entreprise assure une information médicale. Cette activité a permis de promouvoir plus de 30 produits et atteindre 90% de couverture nationale à travers un réseau pharmacie.

1.3.La répartition de ses filiales

Le groupe HYDRA PHARM compte aujourd'hui onze 11 filiales :

- **05** filiales de distribution de produits pharmaceutiques ;
- **02** filiales d'importation et de distribution ;
- **01** filiale d'information médicale et de marketing ;
- **01** antenne de produits pharmaceutiques ;
- **02** antennes de vente régionales.

Chaque filiale dispose d'un centre d'appel régional, d'un site de stockage conforme aux normes de bonnes pratiques de distribution, d'un personnel qualifié et d'une flotte assurant plusieurs rotations quotidiennes⁹⁰. Par ailleurs, le Groupe HYDRA PHARM a mis en place une plate-forme de distribution-répartition dotée d'une chaîne logistique performante et d'un stock stratégique de sécurité répartis dans l'ensemble des filiales et centres de distribution (Voir l'Annexe N°4).

2. Présentation de la méthodologie de recherche

L'objectif principal recherché dans ce chapitre, consiste à étudier l'impact des TIC sur les pratiques de la GRH au sein de l'entreprise HYDRA PHARM. Cet objectif a guidé notre choix de l'échantillonnage ainsi que les techniques d'investigation.

2.1.Le choix de l'échantillonnage

Nous avons opté une population enquêtée qui compte 17 employés issus de différentes catégories socio professionnelles, soit un taux de 10,18% du total des effectifs de l'entreprise (167 agents).

⁹⁰WWW.groupehydrapharm.com , consulté le 23/03/2022 à 18h43.

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

Aussi, nous avons mené deux séries d'entretiens dans l'entreprise enquêtée. Dans la première série, nous avons entretenu les responsables des structures chargées des ressources humaines. Dans la deuxième série d'entretiens, nous avons pour interlocuteurs les responsables de l'informatique.

2.2. Les techniques d'investigation

Pour comprendre au mieux l'impact des TIC au niveau d'une entreprise pharmaceutique algérienne et son effet sur la RH, nous avons opté pour une méthode où s'entremêle la démarche quantitative et qualitative. Pour le recueil des données au sein du groupe HYDRA PHARM, nous avons procédé à la distribution d'un questionnaire conçu sur la base de nos acquis théoriques. Le questionnaire est destiné à une population qui doit répondre par des réponses fermes ou en cochant sur une réponse sélectionnée ou en développant un peu les réponses (en donnant des explications détaillées). Son traitement permet de décrire, d'analyser et d'interpréter les données recueillies.

Notre questionnaire d'enquête se compose de trois volets déclinés en questions portant chacun sur un thème différent. Son corps est récapitulé dans le tableau ci-dessous.

Tableau 5 : Le corps du questionnaire enquête

| N° d'axe | N° de question | Thème et utilité des données collectées |
|----------------------|----------------|--|
| 1 ^{er} axe | [1...7] | Contient des questions destinées à la présentation de la population enquêtée (sexe, âge, situation familiale...). |
| 2 ^{ème} axe | [1...15] | Questions posées en vue de savoir les points de vue des enquêtés concernant les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au sein d'HYDRA PHARM |
| 3 ^{ème} axe | [1...9] | Ce volet regroupe un ensemble de questions qui traitent L'apport des TIC à la Gestion des Ressources Humaines (GRH) dans l'HYDRA PHARM |

Source : Réalisé par nos soins

Le traitement statistique des données recueillies à partir du questionnaire est réalisé grâce au logiciel Excel. Pour pallier aux manquements liés à cet outil d'investigation, nous

avons élaboré deux guides d'entretien. Le premier destiné à interroger le responsable RH, est composé de 45 questions essentiellement articulées autour des pratiques de la GRH au sein de l'entreprise enquêtée et l'apport des TIC à cette fonction.

Dans la deuxième série d'entretiens, nous avons pour interlocuteurs les responsables de l'informatique. Le guide d'entretien se compose de 59 interrogations dont les réponses nous permettront d'appréhender les questions de l'existant en TIC, leur diffusion, mais surtout leurs usages consacrés à l'automatisation des processus liés à la RH.

Section 2 : présentation et l'analyse des résultats de l'enquête

1. Les résultats des entretiens avec les responsables RH et les responsables informaticiens

1.1. Le résultat des entretiens avec les responsables RH

Une des questions débattues lors de ces entretiens concerne la structure chargée de la fonction RH et son statut institutionnel. De ce point de vue, l'entreprise HDRA PHARM confie cette fonction à un service dont la mission consiste à assurer la bonne maîtrise des pratiques RH (recrutement, intégration, formation, gestion de la paie, gestion des carrières...), à répondre aux besoins du personnel et à prendre en charge ses attentes.

Les responsables RH veillent au respect de la politique RH mise en œuvre par la direction générale. Aux dires de ces responsables, les décisions de recrutement sont basées sur un certain nombre de critères de sélection (les qualifications, les diplômes et l'expérience professionnelle) du candidat. Sur ce plan, l'entreprise privilégie le recrutement interne. Elle recourt au recrutement externe lorsqu'il n'existe pas de compétences au niveau interne ou lorsqu'elle se trouve en situation de sous-effectif.

La majorité des responsables RH d'HYDRAPHARM juge le salaire moyen. Un seul responsable l'a jugé bon, chose qui nous laisse penser, qu'au sein de cette entreprise, le salaire est, plus ou moins, considéré satisfaisant. Ce dernier est perçu comme un facteur de motivation et de rétention avec l'espoir d'une augmentation.

En matière de formation, HYDRAPHARM accorde une importance au suivi de la formation par rapport à la phase post formation. A travers les actions de formation, l'entreprise vise le développement des compétences managériales, mais surtout celles liées au

métier de l'entreprise. Celles-ci constituent des antécédents aux décisions de recrutement et de promotion, ce qui est révélateur de l'efficacité de la politique RH de l'entreprise.

1.2. Le résultat des entretiens avec les responsables informaticiens

Une des questions débattues lors de ces entretiens concerne la structure chargée de l'informatique et son statut institutionnel. De ce point de vue, l'entreprise HYDRAPHARM confie cette fonction à une direction dont la mission consiste à veiller au bon déroulement de l'infrastructure, des systèmes et des réseaux. L'entreprise dispose d'une dizaine d'informaticiens dont la mission principale est de répondre aux besoins des structures de l'entreprise en matériels, logiciels et réseaux.

Selon le responsable informaticien de cette entreprise, l'entreprise compte aujourd'hui 430 ordinateurs de marques HP et LENOVO. De même, les unités de l'entreprise enquêtée sont dotées de matériels périphériques (Switch, Routeurs, Imprimantes, et Tablettes). Aussi, l'entreprise a mis en place quelques logiciels (PC Compta, Sage) par acquisition et développement interne.

Pour les besoins de communication, HYDRA PHARM recourt au téléphone, au faxe et à la messagerie électronique. En effet, l'entreprise s'est dotée du réseau internet pour la communication électronique, la recherche de l'information et les transactions commerciales. Au sein d'HYDRA PHARM, l'accès au réseau n'est pas généralisé vue l'existence des catégories d'employés qui ne sont pas sensé accomplir leurs missions avec Internet, tels que les transporteurs et les convoyeurs. L'entreprise dispose également d'un réseau intranet pour supporter les échanges entre différents collaborateurs internes.

Le responsable informaticien reconnaît aux TIC des avantages multiples. Selon lui, ces technologies procurent une plus grande facilité dans l'exécution des tâches, un meilleur partage de l'information, un accès aux informations pertinentes en temps réel, une meilleure communication interne et externe entre les employés.

Concernant la e-GRH, les responsables informaticiens rencontrés avancent qu'une solution d'e-recrutement est mise en place depuis 2019. Selon ces responsables, cette solution sert à réduire les coûts ainsi que les délais de recrutement et à accroître le vivier de candidature.

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

Les informaticiens d'HYDRAPHARM gèrent également une solution e-paie mise en place depuis 4 ans. C'est, à notre sens, un révélateur de l'engagement de l'entreprise dans une gestion moderne de ce processus, un moyen de réduire les coûts et d'améliorer la satisfaction des salariés.

Conscients de l'importance de la formation, les dirigeants de l'entreprise ont jugé utile de mettre en place une solution e-learning depuis 2019. Cet investissement a, selon les responsables RH, certes fait bénéficier l'entreprise des réductions de coûts, mais surtout de possibilités d'amélioration de la qualité de la formation avec parfois un accès personnalisé.

Par ailleurs, HYDRAPHARM a mis en place deux logiciels pour la fonction RH : SAGE pour la gestion de la paie et RELICE pour le système de pointage. En revanche, la GPEC ne semble pas constituer une priorité pour les responsables de cette entreprise qui ne voient pas l'utilité d'investir dans ce type de systèmes.

2. Résultats de l'enquête par questionnaire

Dans ce qui suit, nous allons présenter, puis analyser les données collectées lors de notre enquête par questionnaire.

Axe N° 01 : Identification des enquêtés

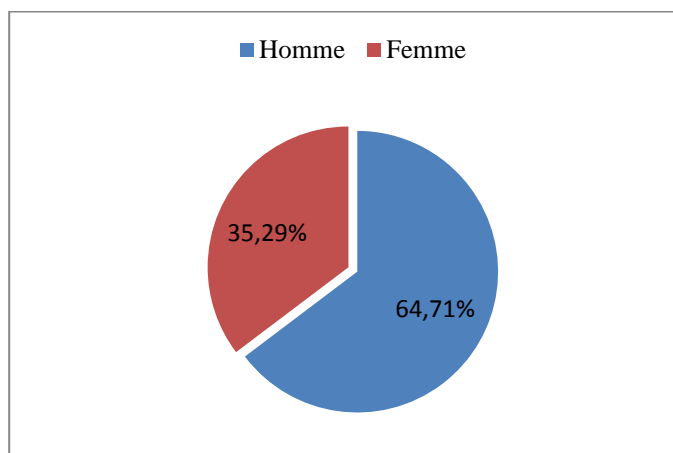
Question N°1 : la nature de la population étudiée

Tableau 6 : Répartition par sexe

| Sexe | Nombre | Pourcentage % |
|-------|--------|---------------|
| Homme | 11 | 64,71 |
| Femme | 6 | 35,29 |
| Total | 17 | 100,00 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 8 : la répartition des échantillons par Sexe



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

A partir de cette figure, il apparaît que le taux des cadres enquêtés de sexe masculin est plus élevé que celui des cadres de sexe féminin avec un taux de **64,71%** contre **35,29%**.

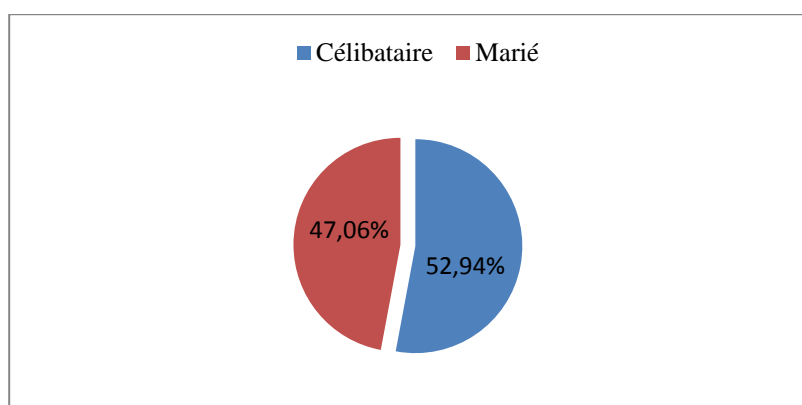
Question N°2 : La situation familiale

Tableau 7 : La situation familiale des répondants

| Réponse | Nombre | Pourcentage% |
|-------------|--------|--------------|
| Célibataire | 9 | 52,94 |
| Marié | 8 | 47,06 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 9 : La répartition des répondants par situation familiale



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

D'après les données du tableau et la figure ci-dessus, il en ressort que **52,94% des enquêtés** sont célibataires contre **47,06% mariés**.

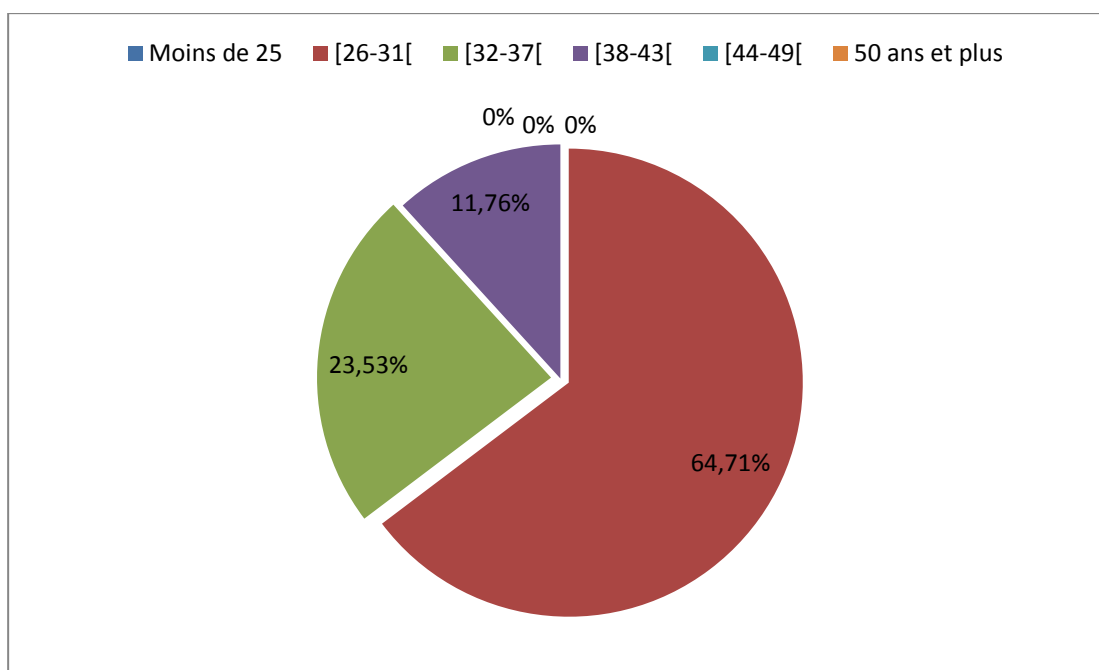
Question N°3 : L'âge

Tableau 8 : L'âge des répondants

| Age | Nombre | Pourcentage% |
|----------------|--------|--------------|
| Moins de 25 | 0 | 0 |
| [26-31[| 11 | 64,71 |
| [32-37[| 4 | 23,53 |
| [38-43[| 2 | 11,76 |
| [44-49[| 0 | 0 |
| 50 ans et plus | 0 | 0 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 10 : La répartition des enquêtés par âge



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

D'après les données de l'enquête, l'âge de la majorité des cadres répondants se situe entre l'intervalle (26- 31), suivie respectivement de ceux dont l'âge est respectivement compris entre l'intervalle (32-37) et (38-43).

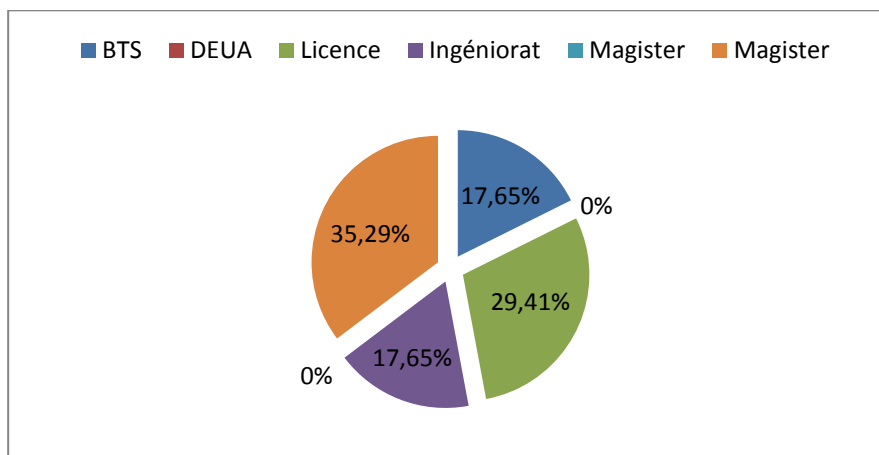
Question N°4 : quel est votre niveau d'étude ?

Tableau 9 : Le niveau d'étude des échantillons

| Niveau d'étude | Nombre | Pourcentage% |
|----------------|--------|--------------|
| BTS | 3 | 17,65 |
| DEUA | 0 | 0 |
| Licence | 5 | 29,41 |
| Ingénieur | 3 | 17,65 |
| Magister | 0 | 0 |
| Magister | 6 | 35,29 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 11 : La répartition par niveau d'étude



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Pour le niveau d'étude des cadres interrogés, les données recueillies révèlent que le taux le plus élevé est celui de Master avec **35,29%**, suivi par le niveau de Licence avec un taux de **29,41%**, puis les niveaux de BTS et d'Ingénieur avec la moyenne de **17,65%** chacun.

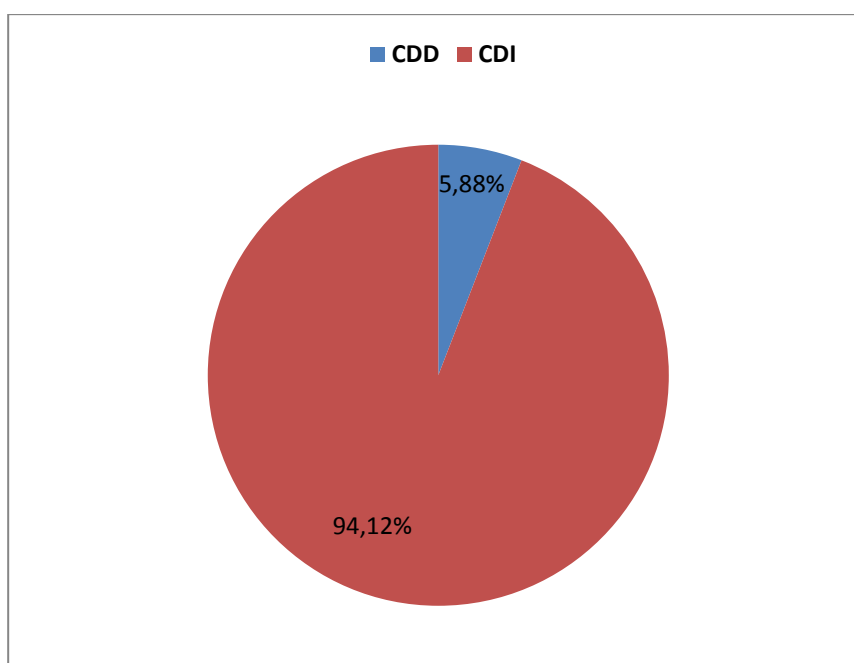
Question N°5 : quel type de contrat avez-vous ?

Tableau 10 : Le type de contrat

| Type de contrat | Nombre | Pourcentage% |
|-----------------|--------|--------------|
| CDD | 1 | 5,88 |
| CDI | 16 | 94,12 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 12 : Le type de contrat de chaque enquêté



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Par type de contrat, la répartition des enquêtés montre qu'un seul sur les **17** est intégré avec un CDD alors que les **16** restants sont recrutés avec un CDI. Cela indique que l'entreprise compte conserver ses employés et bénéficier de leur expérience.

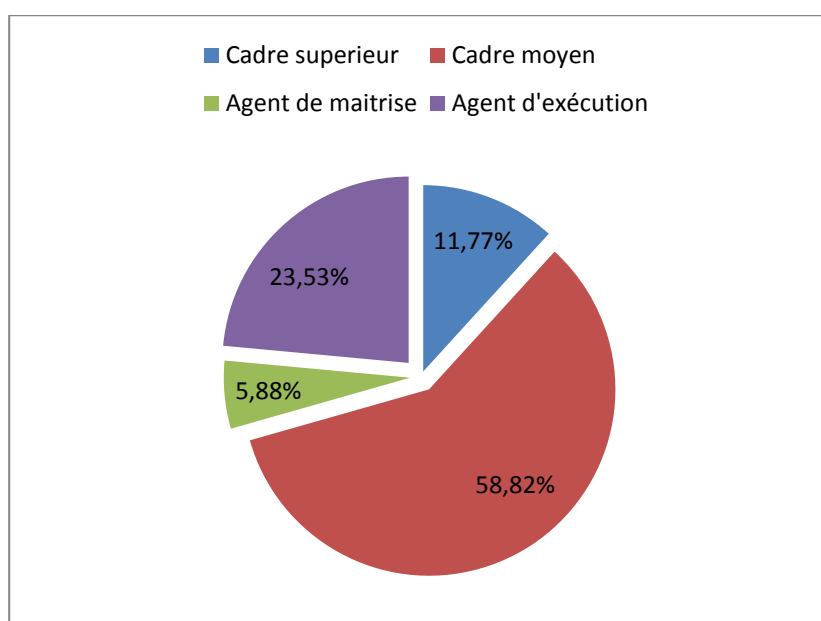
Question N°6 : A quelle catégorie professionnelle appartenez-vous ?

Tableau 11 : catégorie professionnelle

| Catégorie socioprofessionnelle | Nombre | Pourcentage% |
|--------------------------------|--------|--------------|
| Cadre supérieur | 2 | 11,77 |
| Cadre moyen | 10 | 58,82 |
| Agent de maîtrise | 1 | 5,88 |
| Agent d'exécution | 4 | 23,53 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 13 : La catégorie professionnelle des répondants



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Par catégorie socio professionnelle, plus de la moitié des répondants (**58,82%**) à notre questionnaire d'enquête appartiennent à la catégorie des cadres moyens, suivis des cadres de la catégorie d'agent d'exécution avec un taux de **23,53%**, puis ceux de la catégorie des cadres supérieurs représentant **11,77%** et enfin ceux appartenant à la catégorie d'agents de maîtrise avec la moyenne de **5,88%**.

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

Ces résultats peuvent s'interpréter par le fait que l'entreprise HYDRA PHARM a plus besoin de compétences de niveau de cadre moyen.

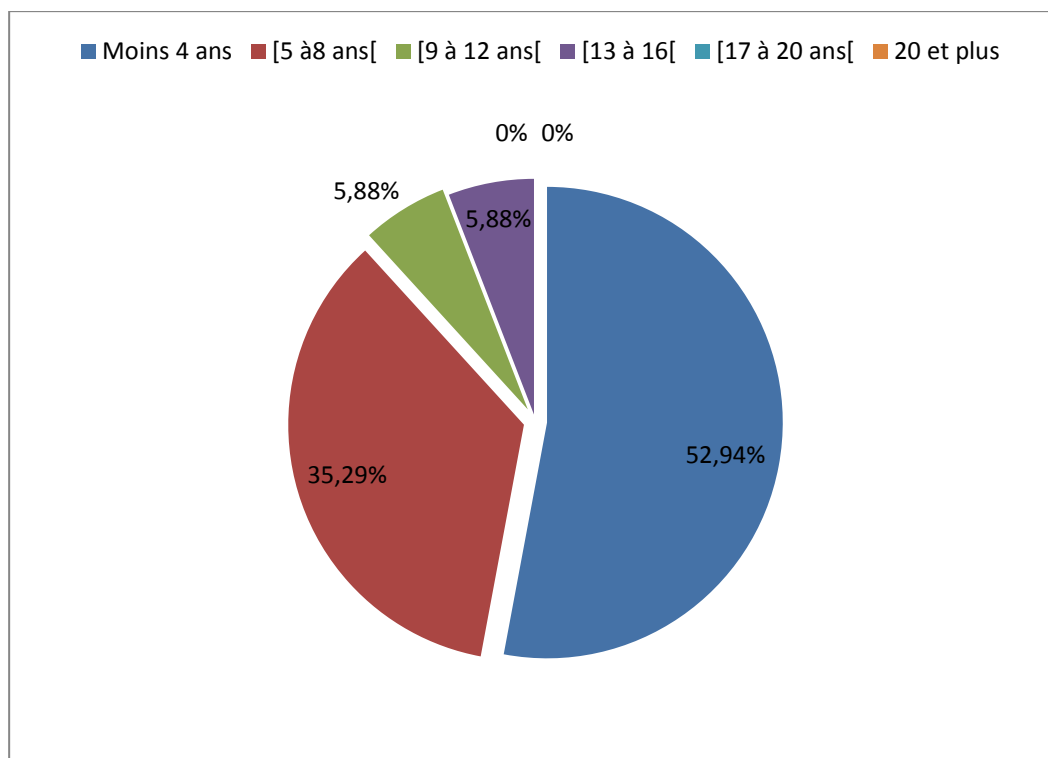
Question N°7 : Depuis combien travaillez-vous dans l'entreprise ?

Tableau 12 : Ancienneté dans l'entreprise

| Ancienneté | Nombre | Pourcentage% |
|----------------|-----------|--------------|
| Moins 4 ans | 9 | 52,94 |
| [5 à 8 ans [| 6 | 35,29 |
| [9 à 12 ans [| 1 | 5,88 |
| [13 à 16[| 1 | 5,88 |
| [17 à 20 ans [| 0 | 0 |
| 20 et plus | 0 | 0 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 14 : Ancienneté des échantillons dans l'entreprise



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

A partir des données de l'enquête, il en ressort que notre échantillon d'enquête est majoritairement (**52,94%**) nouvellement recruté au sein d'HYDRA PHARM. En effet, ce pourcentage concerne les répondants ayant intégré l'entreprise ces **4** dernières années. Ensuite, viennent les répondants ayant **5 à 8 ans** d'ancienneté avec un pourcentage de **35,29%** et enfin, les répondants dont l'ancienneté est comprise entre les intervalles [**9- 12 ans**] et [**13 - 16 ans**] avec un pourcentage de **5,88%**.

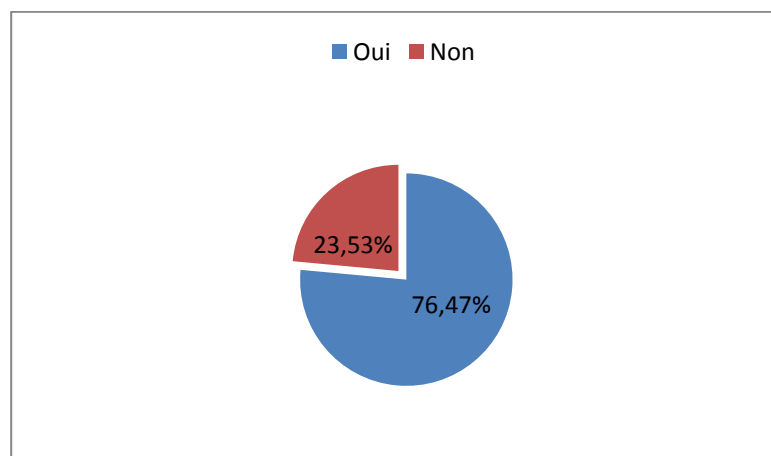
Question N°8 : Avez-vous déjà travaillé dans d'autres entreprises ?

Tableau 13 : Le travail dans d'autres entreprises

| Réponse | Nombre | Pourcentage% |
|---------|--------|--------------|
| Oui | 13 | 76,47 |
| Non | 4 | 23,53 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 15 : Le travail dans d'autres entreprises



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les données représentées dans la figure ci-dessus montrent que **76,47%** des enquêtés ont quitté d'autres entreprises pour rejoindre HYDRA PHARM, contre **23,53%** enquêtés n'ayant pas d'expérience professionnelle avant d'HYDRAPHARM.

Axe N°2 : Les technologies de l'information et de la communication (TIC)

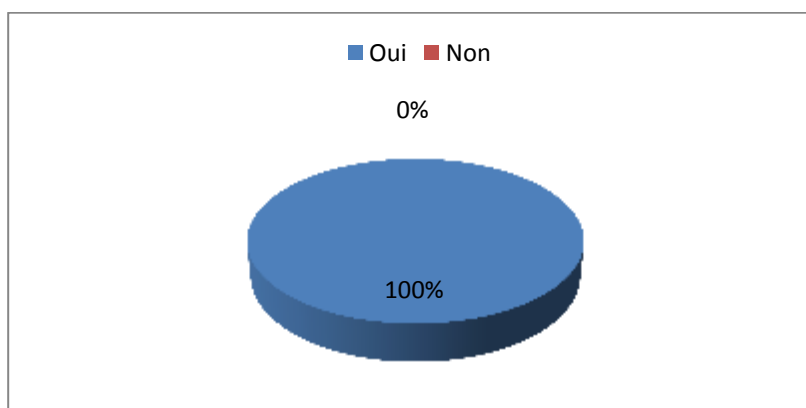
Question N°1 : Utilisez-vous un ordinateur dans votre travail ?

Tableau 14 : La disponibilité de l'ordinateur

| Réponse | Nombre | Pourcentage% |
|---------|--------|--------------|
| Oui | 17 | 100 |
| Non | 0 | 0 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 16 : L'utilisation de l'ordinateur par les enquêtés dans leur travail



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Tous les répondants confirment l'usage des ordinateurs dans leur travail au sein de l'entreprise. Les ordinateurs de marque **HP** sont plus utilisés avec un pourcentage de **76,47%** des répondants, contre seulement 23,53% utilisant la marque **LENEVO**.

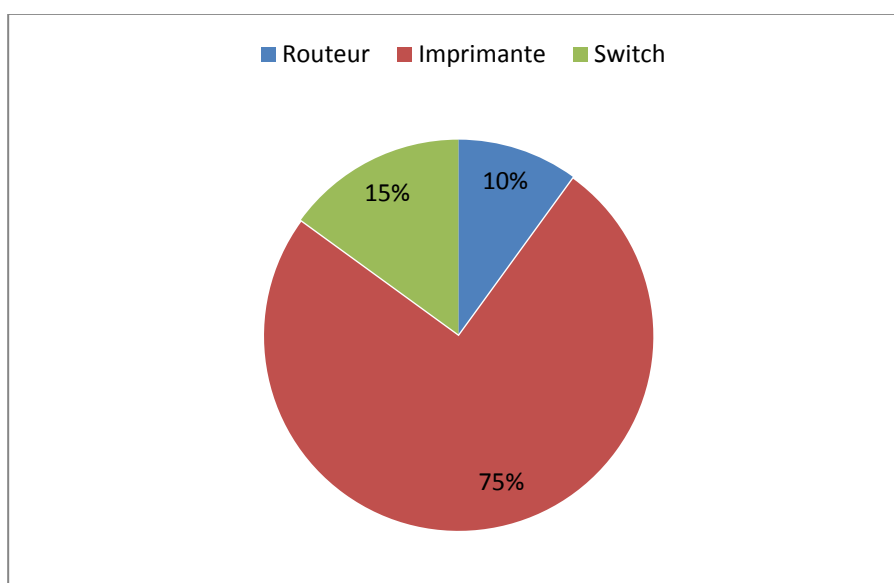
Question N°2 : Est-il doté d'outils périphériques nécessaires à son fonctionnement ?

Tableau 15 : Les outils périphériques des ordinateurs des enquêtés

| Outils périphérique | Nombre | Pourcentage% |
|----------------------------|---------------|---------------------|
| Routeur | 2 | 10 |
| Imprimante | 15 | 75 |
| Switch | 3 | 15 |
| Total | 20 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 17 : La répartition des outils périphériques des ordinateurs utilisés



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Notre enquête a révélé que **75%** des ordinateurs sont dotés d'imprimantes, suivis de **15%** dotés de Switch et **10%** dotés de Routeurs. Ces résultats peuvent être interprétés par le fait que ce ne sont pas tous les ordinateurs dont dispose l'entreprise qui sont dotés de l'ensemble des outils périphériques.

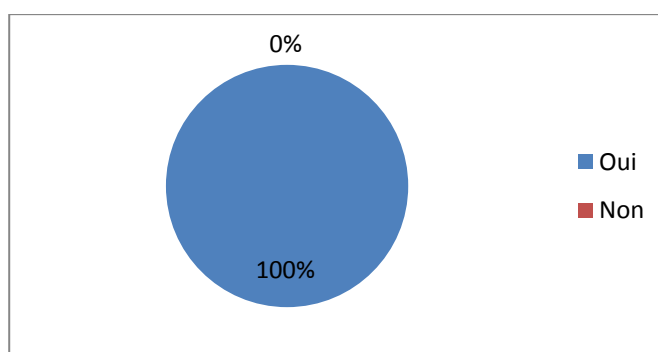
Question N°3 : Utilisez-vous de(s) logiciel(s) dans le cadre de votre travail ?

Tableau 16 : la disponibilité des logiciels

| Réponse | Nombre | Pourcentage% |
|--------------|--------|--------------|
| Oui | 17 | 100 |
| Non | 0 | 0 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 18 : L'utilisation de logiciels



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

L'entreprise a mis en place de nombreux logiciels pour exécuter et enregistrer les informations relatives à ses activités. Il s'agit des logiciels Excel, Word, Dynamics Ax, ERP, SAP, PC Compta, mis en place depuis 2009, 2012, 2014.

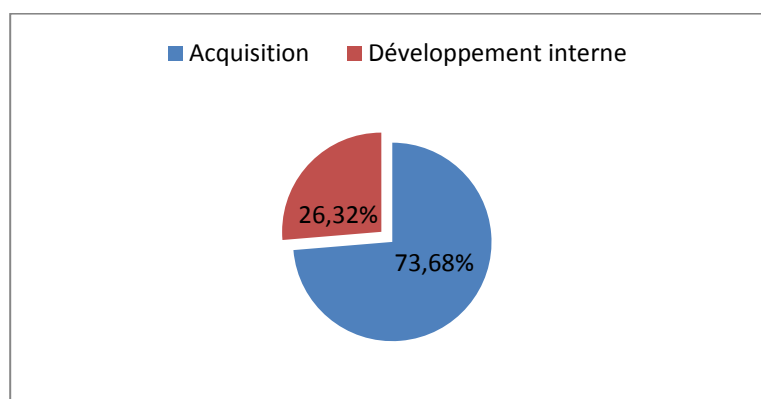
Question N°4 : Comment ont-ils été mis en place ?

Tableau 17 : La mise en place des logiciels disponibles

| Réponse | Nombre | Pourcentage % |
|-----------------------|--------|---------------|
| Acquisition | 14 | 73,68 |
| Développement interne | 5 | 26,32 |
| Total | 19 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 19 : La façon de la mise en place des logiciels disponibles



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

73,68% de ces logiciels sont développés à l'intérieur de l'entreprise et 26,32% sont mis en place par acquisition.

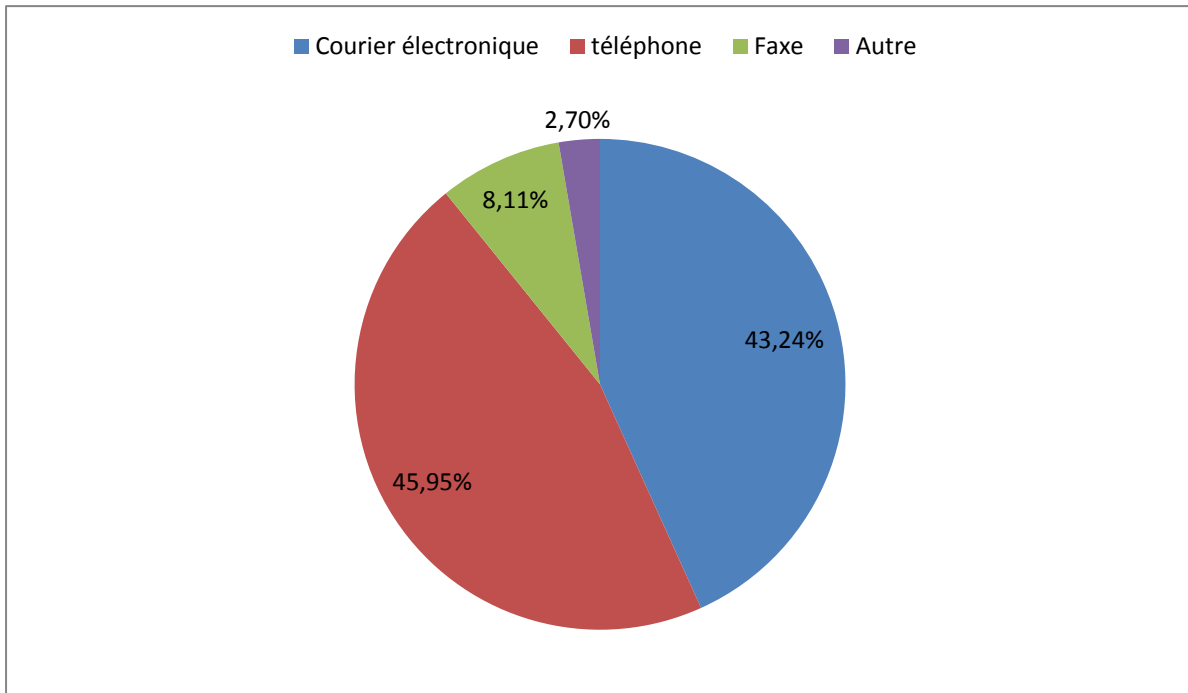
Question N°5 : Quels sont les moyens de communication utilisés dans votre entreprise ?

Tableau 18 : Les moyens de communication

| Moyens de communication interne | Nombre | Pourcentage% |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| Courier électronique | 16 | 43,24 |
| téléphone | 17 | 45,95 |
| Faxe | 3 | 8,11 |
| Autre | 1 | 2,70 |
| Total | 37 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 20 : Les moyens de communication utilisés dans l'entreprise



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les résultats de l'enquête montrent que **45,95%** des répondants sont utilisateurs du téléphone comme moyen de communication, contre **43,24%** qui utilisent le courrier électronique, **8,11%** utilisant le Faxe et **2,70%** affirmant recourir à d'autres moyens. Il est important de signaler que l'entreprise accorde une importance capitale aux TIC.

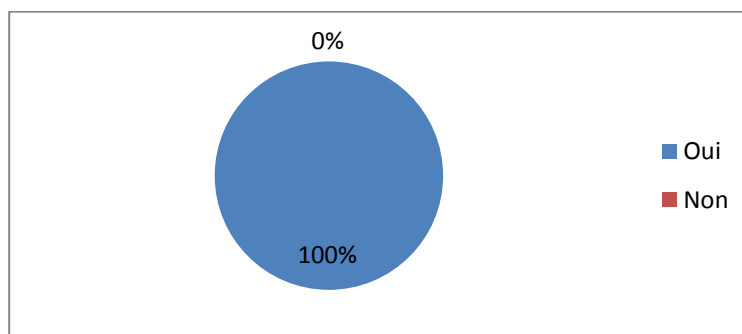
Question N°6 : Votre entreprise a-t-elle mis en place un réseau internet ?

Tableau 19 : Réseau internet

| La mise en place d'internet | Nombre | Pourcentage% |
|-----------------------------|--------|--------------|
| Oui | 17 | 100 |
| Non | 0 | 0 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 21 : La mise place de réseau internet



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Aux dires de l'ensemble des enquêtés, l'entreprise a intégré l'internet comme outil de travail.

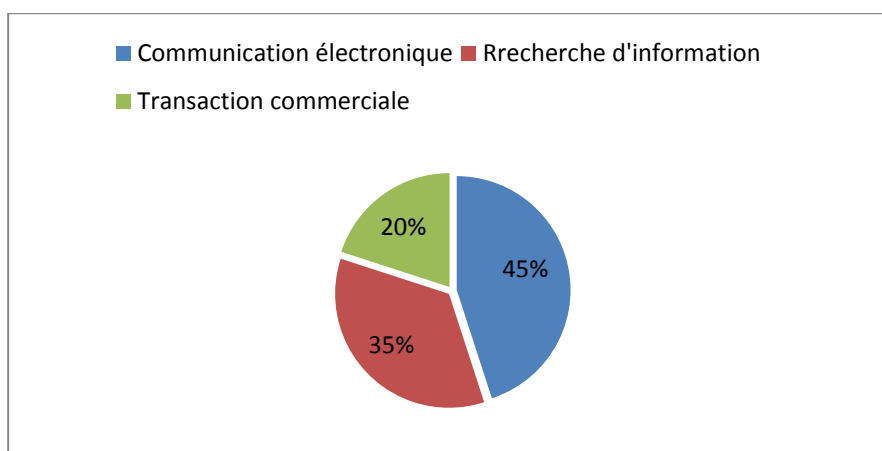
Question N°7 : Dans quel domaine utilisez-vous internet ?

Tableau 20 : Les domaines dans lesquels l'internet est utilisé

| Domaines | Nombre | Pourcentage% |
|----------------------------|--------|--------------|
| Communication électronique | 18 | 45 |
| Recherche d'informations | 14 | 35 |
| Transactions commerciales | 8 | 20 |
| Total | 40 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 22 : La répartition des répondants par domaine d'utilisation d'internet



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

A la lecture de la figure ci-dessus, il apparaît que l'internet est utilisé dans les domaines de la communication électronique, de la recherche d'informations et pour les transactions commerciales du groupe HYDRAPHARM.

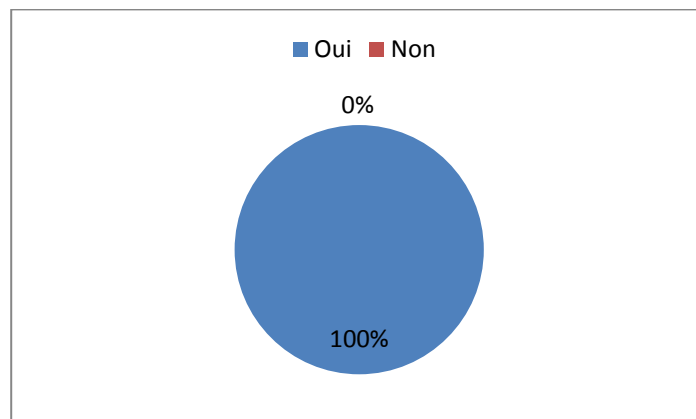
Question N°8 : Votre entreprise a-t-elle mis en place un site Web ?

Tableau 21 : Le site Web

| La mise en place de site Web | Nombre | Pourcentage % |
|------------------------------|--------|---------------|
| Oui | 17 | 100 |
| Non | 0 | 0 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 23 : La disponibilité du site Web dans l'entreprise



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

La totalité des enquêtés affirme que l'entreprise a mis en place un site Web depuis 2011.

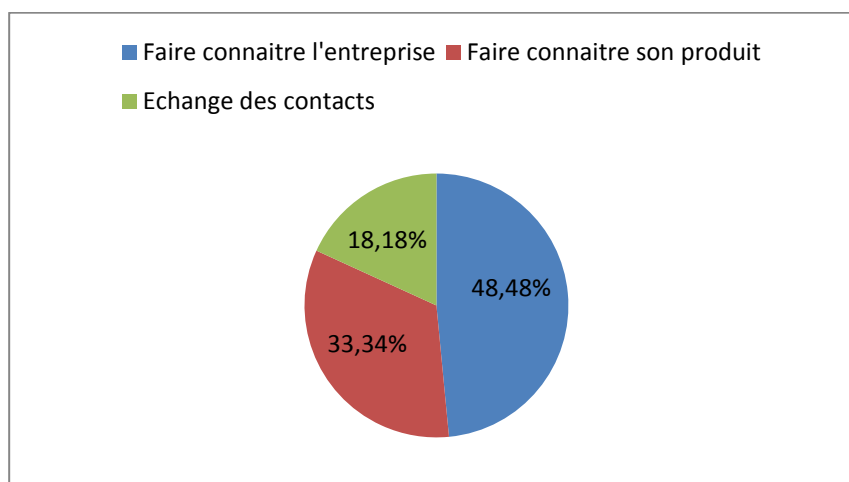
Question N°9 : A quoi sert le site Web ?

Tableau 22 : L'utilité de site Web

| Réponse | Nombre | Pourcentage % |
|------------------------------|-----------|---------------|
| Faire connaitre l'entreprise | 16 | 48,48 |
| Faire connaitre son produit | 11 | 33,34 |
| Echange des contacts | 6 | 18,18 |
| Total | 33 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 24 : L'utilité de site Web dans l'entreprise



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les résultats représentés dans la figure ci-dessus, révèlent que 48,48% des répondants affirment que le site Web sert à faire connaître l'entreprise, contre 33,34% pour qui il sert à faire connaître son produit, et enfin 18,18% répondent qu'il sert à échanger des contacts avec des clients.

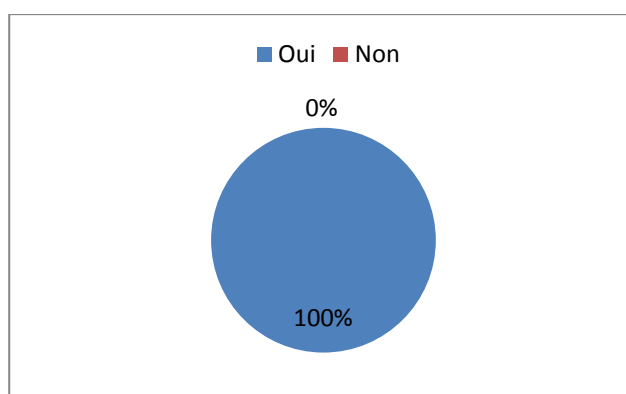
Question N°10 : Votre entreprise a-t-elle mis en place un intranet

Tableau 23 : Le réseau intranet

| La mise en place d'intranet | Nombre | Pourcentage % |
|-----------------------------|--------|---------------|
| Oui | 17 | 100 |
| Non | 0 | 0 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 25 : La mise en place de l'intranet au sein de l'entreprise



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

L'ensemble des répondants confirment la mise en place d'un réseau intranet, et ce, depuis 2011 permettant ainsi un échange d'informations entre les employés et facilitant la communication au sein de l'entreprise.

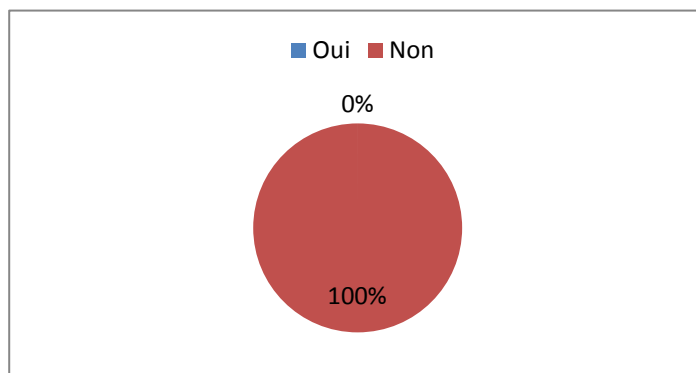
Question N° 10 : Votre entreprise a-t-elle mis en place un extranet ?

Tableau 24 : Le réseau extranet

| La mise en place d'extranet | Nombre | Pourcentage % |
|-----------------------------|--------|---------------|
| Oui | 0 | 0 |
| Non | 17 | 100 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 26 : La mise en place de réseau extranet



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Tous les répondants confirment l'absence de l'extranet au sein du groupe HYDRAPHARM, et ce, malgré son importance pour l'optimisation de la collaboration avec des partenaires externes.

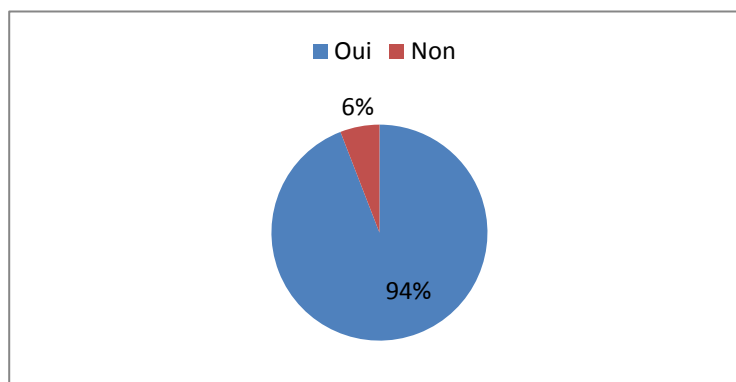
Question N°12 : Avez-vous accès à internet au sein de l'entreprise

Tableau 25 : Accès à l'internet dans l'entreprise

| Accès à l'internet | Nombre | Pourcentage % |
|--------------------|--------|---------------|
| Oui | 16 | 94 |
| Non | 1 | 6 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 27 : Accès à l'internet



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

L'enquête a révélé un accès quasi généralisé au réseau internet au sein d'HYDRAPHAM, soit un taux de **94%**, contre un taux de **6%** de répondants n'ayant pas accès. Ce pourcentage concerne certainement ceux dont l'accès à ces outils technologiques n'est pas jugé important.

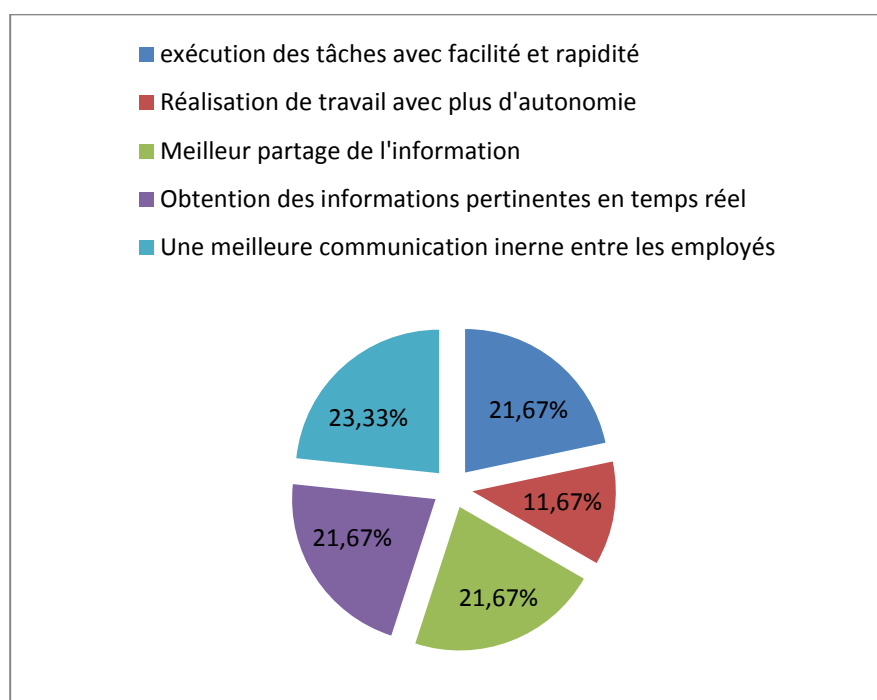
Question N°13 : Quels sont les avantages que procurent les TIC dans votre entreprise ?

Tableau 26 : Les avantages des TIC

| Les avantages des TIC | Nombre | Pourcentage % |
|--|-----------|---------------|
| exécution des tâches avec facilité et rapidité | 13 | 21,67 |
| Réalisation de travail avec plus d'autonomie | 7 | 11,67 |
| Meilleur partage de l'information | 13 | 21,67 |
| Obtention des informations pertinentes en temps réel | 13 | 21,67 |
| Une meilleure communication interne entre les employés | 14 | 23,33 |
| Total | 60 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 28 : Les avantages des TIC



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

Aux dires des enquêtés, les TIC procurent de nombreux avantages, à savoir : l'exécution des tâches avec facilité et rapidité, la réalisation du travail avec plus d'autonomie, un meilleur partage de l'information, l'accès aux informations pertinentes en temps réel et une meilleure communication interne entre les employés.

Axe N°3 : La gestion des ressources humaines

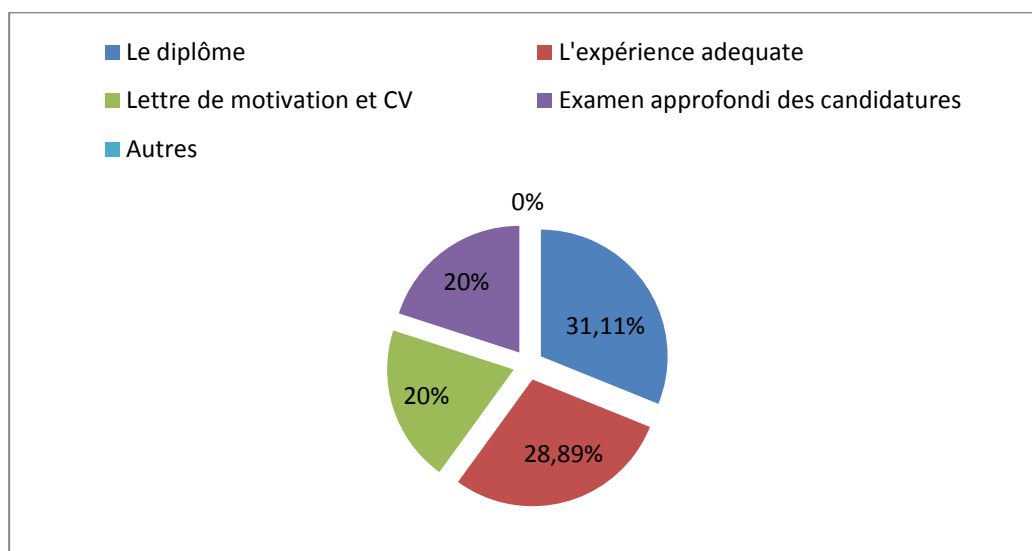
Question N°1 : Quels sont les critères de sélection pour occuper un poste dans votre entreprise ?

Tableau 27 : Les critères de sélection

| Les critères des sélections | Nombre | Pourcentage % |
|------------------------------------|--------|---------------|
| Le diplôme | 14 | 31,11 |
| L'expérience adéquate | 13 | 28,89 |
| Lettre de motivation et CV | 9 | 20 |
| Examen approfondi des candidatures | 9 | 20 |
| Autres | 0 | 0 |
| Total | 45 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 29 : Les critères de sélection



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Chapitre III : L'impact des TIC sur la fonction ressources humaines : Cas du groupe pharmaceutique HYDRA PHARM

D'après les résultats de l'enquête, la majorité des enquêtés a été nouvellement recrutée au sein d'HYDRAPHARM, soit **17,65%** en 2019, 2020, contre **11,76%** en 2014, 2015 et 2017 et une moyenne de **5,88%** pour les années 2009, 2011, 2021.

Quant à la politique de recrutement, celle-ci a suivi un plan stratégique basé sur des critères spécifiques tels que le diplôme (31,11%), l'expérience adéquate (28,89%), un examen approfondi et la lettre de motivation (20%).

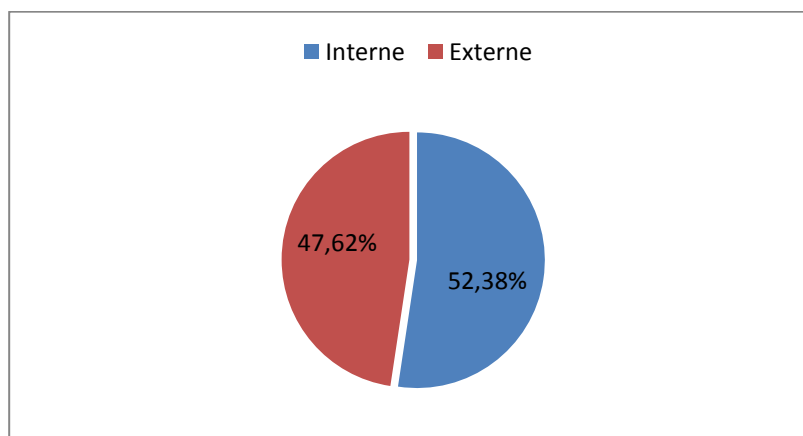
Question N°2 : Votre entreprise privilège-t-elle le recrutement interne ou externe ?

Tableau 28 : Le recrutement interne ou externe

| Recrutement | Nombre | Pourcentage % |
|--------------|--------|---------------|
| Interne | 11 | 52,38 |
| Externe | 10 | 47,62 |
| Total | 21 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 30 : Le recrutement interne ou externe



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

52,38% des répondants affirment que l'entreprise privilégie le recrutement interne, contre 47,62% qui estiment que l'entreprise privilégie le recrutement externe. Ces résultats sont révélateurs de l'intérêt porté par l'entreprise au développement des compétences et à leur fidélisation.

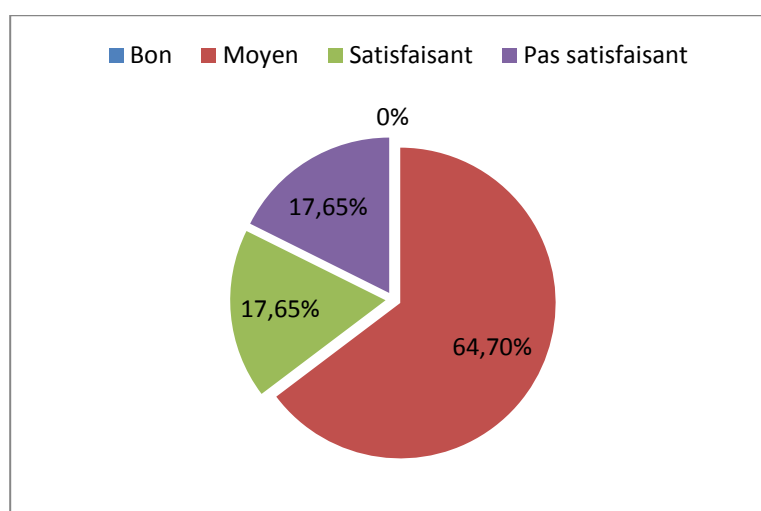
Question N°3 : Comment jugez-vous votre salaire ?

Tableau 29 : Le niveau du salaire

| Réponse | Nombre | Pourcentage % |
|------------------|-----------|---------------|
| Bon | 0 | 0 |
| Moyen | 11 | 64,70 |
| Satisfaisant | 3 | 17,65 |
| Pas satisfaisant | 3 | 17,65 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 31: Le niveau du salaire au sein de l'entreprise



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les résultats représentés dans la figure ci-dessus, montrent que la majorité des enquêtés (64,70%) a jugé le salaire moyen et le reste, soit 17,65%, le trouve bon et satisfaisant.

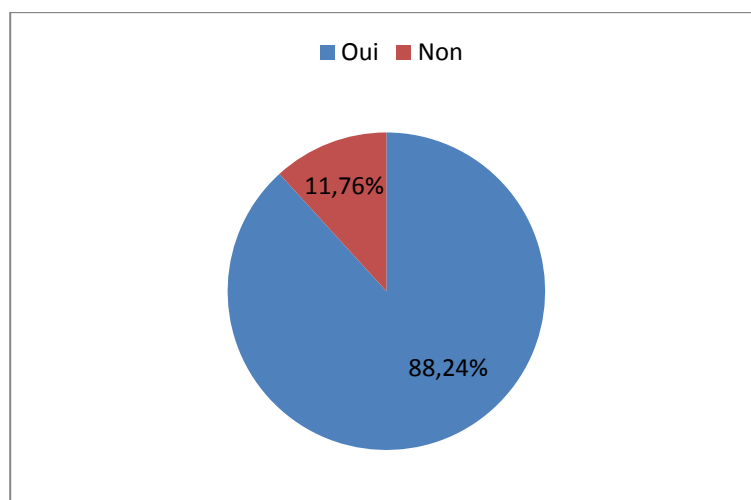
Question N°4 : Le salaire est-il pour vous un facteur de motivation ?

Tableau 30 : Le salaire comme facteur de motivation

| Réponse | Nombre | pourcentage % |
|--------------|--------|---------------|
| Oui | 15 | 88,24 |
| Non | 2 | 11,76 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 32 : Le salaire comme facteur de motivation



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

A partir de la figure ci-dessus, il apparaît que la quasi-totalité des enquêtés, soit 88,24% affirment que le salaire est un facteur de motivation, contre 11,76% seulement qui ne sont pas motivés par leur salaire, mais par le climat de travail. Cela explique que le groupe HYDRAPHARM motive ses employés par le salaire et l'existence d'un climat de travail favorable.

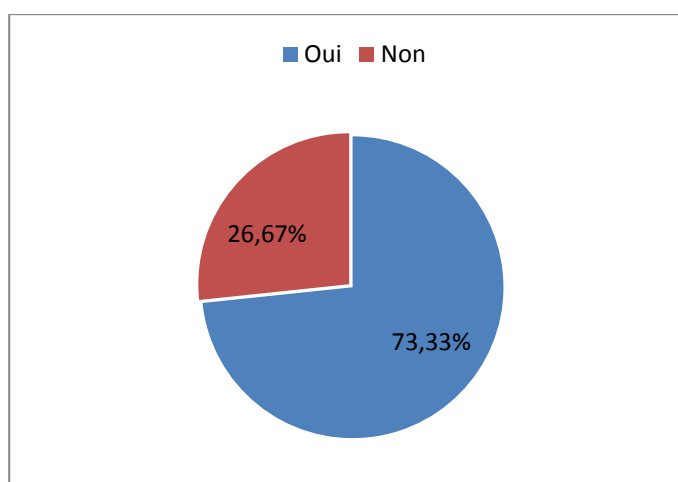
Question N°6 : Votre salaire vous pousse à rester au sein de l'entreprise ?

Tableau 31 : Salaire comme facteur de rétention

| Réponse | Nombre | Pourcentage % |
|--------------|--------|---------------|
| Oui | 11 | 73,33 |
| Non | 4 | 26,67 |
| Total | 15 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 33 : Salaire comme facteur de rétention



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Le résultat précédent se trouve vérifié par celui-ci confirmant que la plupart des salariés est motivée par le salaire, soit 73,33% des répondants que le salaire pousse à rester au sein de l'entreprise.

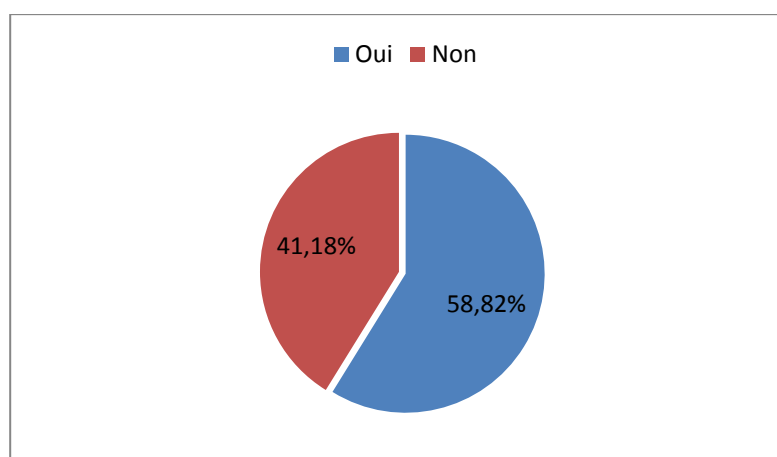
Question N°7 : Au tout début, avez-vous bénéficié de formations ?

Tableau 32 : La réalisation de formations

| Réponse | Nombre | Pourcentage % |
|--------------|--------|---------------|
| Oui | 10 | 58,82 |
| Non | 7 | 41,18 |
| Total | 17 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 34 : La réalisation de formations



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

De par leur importance pour la mise à niveau des compétences, HYDRAPHARM porte un grand intérêt à la formation et à l'apprentissage. Dans ce cadre, **58,82%** des employés enquêtés affirment avoir bénéficié de formations au sein de l'entreprise. Ils expliquent que ces formations leur ont servi à rafraîchir d'anciennes techniques (recyclage) et à apprendre de nouvelles. Le reste des répondants, soit **41,18%** répondent qu'ils n'ont pas bénéficié de formations au sein de l'entreprise.

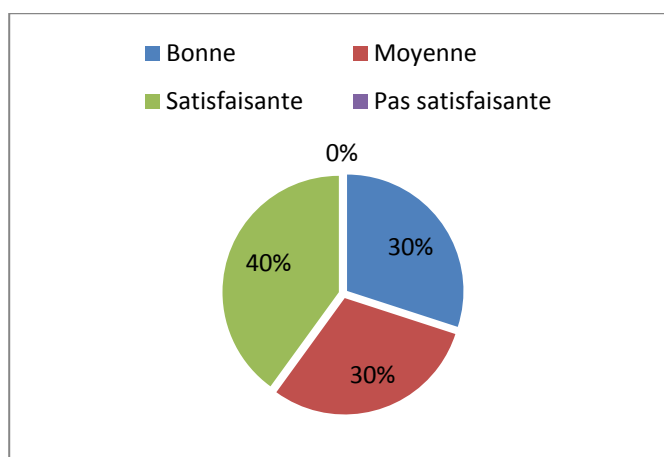
Question N°8 : Comment jugez-vous la formation de cette entreprise ?

Tableau 33 : Le niveau de formation de cette entreprise

| Réponse | Nombre | Pourcentage % |
|-------------------|-----------|---------------|
| Bonne | 3 | 30 |
| Moyenne | 3 | 30 |
| Satisfaisante | 4 | 40 |
| Pas satisfaisante | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 35 : Le niveau de formation



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les résultats représentés dans la figure ci-dessus montrent que **40%** des enquêtés ayant bénéficié de formations jugent qu'elles étaient satisfaisantes, contre **30%** qui estiment qu'elles étaient bonnes et moyennes.

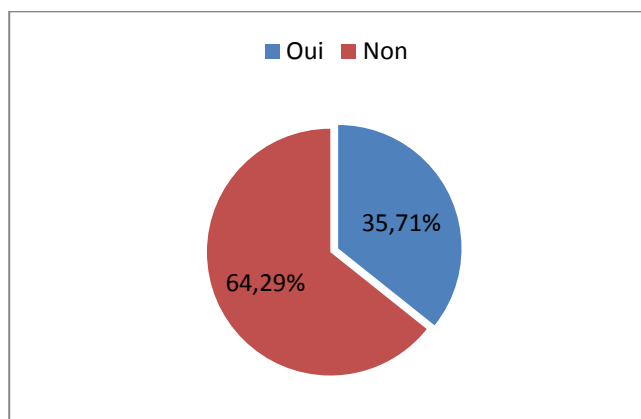
Question N°9 : Depuis votre arrivé à l'entreprise, avez-vous bénéficié d'une promotion ?

Tableau 34 : Avoir la promotion au sein de l'entreprise

| Réponse | Nombre | Pourcentage% |
|--------------|--------|--------------|
| Oui | 5 | 35,71 |
| Non | 9 | 64,29 |
| Total | 14 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 36 : Avoir la promotion à l'entreprise



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

A partir de l'analyse des données de la figure ci-dessus, il en ressort que la majorité des répondants (64,29%) n'a pas bénéficié de promotion à HYDRAPHARM. Parmi les répondants n'ayant jamais été promus, 5 d'entre eux évoquent la raison du manque de poste à promouvoir dans leur spécialité. Certains, avancent que ce n'est pas encore le moment et pour d'autres, il n'y a pas de poste vacant. Le reste des répondants, soit 35,71% ont bénéficié de promotion dans les années (2014, 2016, 2017, 2018, 2019, et 2020). Ce résultat laisse penser que l'entreprise propose régulièrement des promotions à ses employés.

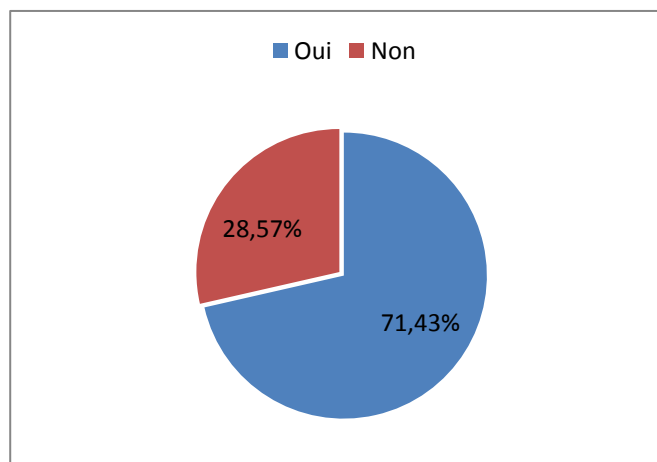
Question N°10 : Selon vous, la politique RH est-elle capable de concilier les objectifs individuels et ceux de l'entreprise ?

Tableau 35 : La politique RH face à la conciliation des objectifs

| Réponse | Nombre | Pourcentage % |
|--------------|--------|---------------|
| Oui | 10 | 71,43 |
| Non | 4 | 28,57 |
| Total | 14 | 100 |

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Figure N° 37 : La politique RH face à la conciliation des objectifs



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Concernant la politique RH face à l'impératif de conciliation entre objectifs individuels et ceux de l'entreprise, **71,43%** des enquêtés apprécient cette politique face à l'exigence de conciliation entre les deux niveaux d'objectifs. Les **28,57%** restants jugent sévèrement cette politique sans avancer de raison explicite.

Conclusion

Dans ce chapitre empirique, nous avons tenté d'appréhender empiriquement la question des TIC et leur apport à la GRH au sein d'une entreprise pharmaceutique « HYDRA PHARM ». L'analyse des résultats obtenus à partir du questionnaire et des entretiens effectués, nous a permis d'obtenir certains éléments de réponses.

Nos recherches empiriques au près d'HYDRAPHARM nous ont fait savoir l'intérêt porté par les dirigeants de cette entreprise aux TIC. Ces technologies aident à réduire le temps et les coûts de traitement, favorisent une transmission rapide des données et un accès à l'information en temps réel. Aussi, elles permettent d'avoir une cohésion entre les différents départements et les services de l'entreprise, renforcent la collaboration et la coordination.

En dépit de la disponibilité de quelques solutions e- GRH , les systèmes d'information mis en place par HYDRAPHARM demeurent pour l'essentiel orientés vers les tâches opérationnelles alors qu'ils devraient s'imposer comme outil de pilotage, de planification et d'aide à la décision, notamment , pour les acteurs RH.

Conclusion générale

Conclusion générale

L'objet de notre recherche consiste à étudier l'apport des TIC à la gestion des ressources humaines (GRH) dans le milieu pharmaceutique algérien. Etant une fonction à la fois importante et sensible, la fonction RH a tout intérêt à exploiter les possibilités offertes par les TIC pour gagner en performance.

Dans cette conclusion générale, nous tenterons d'abord de restituer l'essentiel des résultats auxquels nous sommes parvenus. Ensuite, il sera question de dégager les limites de ce travail. Enfin, nous suggérerons quelques pistes de recherche à explorer dans le cadre de travaux futurs.

1- Synthèse générale des résultats de la recherche

Dans ce travail, nous avons commencé à construire un cadre conceptuel et théorique sur les deux notions de base de notre sujet de recherche, à savoir : les TIC et la GRH. En effet, face à l'accroissement du rôle de la communication au sein des entreprises, les TIC procurent un accès en temps réel aux informations pertinentes. De même, ces technologies permettent un échange instantané entre acteurs géographiquement éloignés. Elles bouleversent les domaines fonctionnels de l'entreprise, améliorent la capacité de cette dernière dans le processus décisionnel et rationalisent ses modes de fonctionnement.

Dans le deuxième chapitre de notre travail, nous avons pu montrer comment les TIC ont pu transformer la fonction RH, et ce, tant du point de vue de son contenu que dans sa structuration. Le recours aux SIRH et aux différentes solutions e-GRH procure des économies énormes, une meilleure organisation des processus RH et une assistance dans le processus décisionnel lié à cette fonction par niveau de management .

Dans ce chapitre, la revue des rares travaux consacrés aux TIC et la GRH dans le secteur pharmaceutique algérien, semble révéler le retard accusé par les entreprises de ce secteur qui continuent à présenter une informatisation limitée des processus RH.

Dans le troisième et le dernier chapitre de notre travail, nous avons appréhendé empiriquement la question des TIC et leur apport à la GRH au sein d'une entreprise pharmaceutique « HYDRA PHARM ». L'analyse des résultats obtenus à partir du

questionnaire et des entretiens effectués avec les responsables RH et les responsables informaticiens, nous a permis d'obtenir certains éléments de réponses.

L'enquête menée auprès de cette entreprise semble révéler une prise de conscience de l'importance des TIC. L'entreprise a mis en place de nombreux outils et solutions technologiques. Dans le domaine de la GRH, beaucoup reste à faire pour espérer une gestion performante des processus liés à la RH. Au-delà de la nécessité de généraliser l'accès aux réseaux, il s'agit de mettre en place de nouvelles solutions capables de prendre en charge de nouveaux besoins liés à cette fonction clé par niveau de management. Pour l'heure, l'intégration des TIC à la GRH reste cantonnée au niveau opérationnel. **Ce qui nous permet de confirmer notre première hypothèse de recherche.**

A juste titre, l'entreprise n'est pas engagée dans la GPEC. L'inexistence de solution dédiée à la gestion préventive des emplois et des compétences est révélatrice de l'orientation des SIRH vers les tâches opérationnelles alors qu'ils devraient s'imposer comme outil de pilotage, de planification et d'aide à la décision, notamment, stratégique pour tous les acteurs RH. **Ces résultats nous permettent de confirmer notre deuxième hypothèse de recherche.**

2. Les limites de la recherche

A l'issue de ce travail de recherche, des limites sont dégagées dont la prise en charge va certainement permettre de parfaire ce travail. Sur le plan théorique, nous nous sommes confrontés à la rareté de travaux consacrés à l'apport des technologies de l'information et de la communication TIC à la gestion des ressources humaine GRH au sein des entreprises pharmaceutiques algériennes.

Sur le plan empirique, nous sommes heurtés à d'énormes difficultés :

- Un échantillon d'enquête limité à 17 cadres salariés ;
- Des entretiens avec les responsables informaticiens limités à un seul interlocuteur, en l'occurrence, le chef de service ;
- Les questionnaires retournés sans réponse pour de nombreuses questions
- Difficulté d'accès aux données de l'entreprise telles que : le Chiffre d'Affaires CA, l'organigramme....

3. Les perspectives de la recherche

A l'issue de ce travail, nous envisageons une piste de recherche dans le cadre de travaux futurs. Il s'agit de la réflexion sur l'importance d'une gestion préventive des emplois et des compétences pour la performance de l'entreprise. Pour cela, nous pensons qu'il serait intéressant d'élargir notre échantillon d'étude empirique.

Références bibliographiques

Références bibliographiques

Ouvrages

- 1- BERDUGO, A. MAHL, R. et GERARD, J. « Guide du management des systèmes d'information », HERMES SCIENCE, Paris 2002,
- 2- BESSON, L. DIGOUT, J. « e-Recrutement à l'ère du Web 2.0 et des réseaux sociaux » Ed Vuibert, Paris, 2012, P19 sur <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-du-marketing/1198353-web-2-0-definition-traduction/>, consulté le 30/11/21 à 13h10
- 3- CHARPENTIER, P. « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, Paris 1997
- 4- CITEAU, J-P. « Gestion des ressources humaines, principes généraux et cas pratiques », 2^e édition, ARMAND COLIN Paris 1999
- 5- D'ALM EIDA, N. et LIBAERT, T. « La communication interne de l'entreprise », 3^e édition, DUNOD, Paris, 2002
- 6- DEIXONNE, J. « Piloter un projet ERP, transformer et dynamiser l'entreprise par un système d'information intégré et orienté métier », Edition Dunod, 2006
- 7- DUPONT, AC. « Systèmes d'information de gestion », édition, Nathan, Paris 2007
- 8- DUSSAUGE, P. et RAMANANTSOA, B. « Technologie et stratégie d'entreprise », ED SCIENCE, Paris, 1994
- 9- GADIN, L. GUERIN, F. PIGEYRE, F. et PRALONG, G. « Gestion des ressources humaines » 4^{ème} Ed :Dunod Paris 2012,
- 10- LAFITTE, M. « Les systèmes d'information dans les établissements financiers » Edition d'organisation, 2000
- 11- LAËTITIA, L. « L'essentiel de la Gestion des Ressources Humaines », édition : Gualino, 2014
- 12- LAMIZET, BERNARD, SILAM, AHMED. « Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication », Ellipse, Paris, 1997
- 13- LEDRU, M. « Le e-learning projet d'entreprise », édition liaison, paris,2002
- 14- LEQUEUX, J-L. « Manager avec ERP, progiciels de gestion intégrés et internet », d'Organisation, Paris 1999
- 15- LETHIELLEUX, L. « L'essentiel de la gestion des ressources humaines », 8eme ED : Gualino, 2014-2015
- 16- MARTIN, J-C. « le guide de la communication », Marabout, 1999
- 17- MERCIER, E. et SCHMIDT, G. « Gestion des Ressources Humaines », PEARSON, Paris 2004
- 18- MOREL, P. « Dictionnaire de la communication d'entreprise », Vuibert, Paris 2006
- 19- O'BRIEN, J. MARION, G. SAINT-AMANT, G. « les systèmes d'information de gestion. La perspective du gestionnaire utilisateur », ERPi, 1995
- 20- REIX, R. « Système d'information et management des organisations », vuibert, 2004
- 21- REIX, R. Fallery, B. Kalika, M. et Rowe, F. « Système d'information et management des organisations » 6^{ème} Ed : Vuibert. Paris 2011
- 22- RUET, J. LAROSE, N. « Capital learning : la formation au service de la performance de l'entreprise » ed ems, paris 2014

- 23- SEKIOU, L. BLONDIN, L. FABI, B. M.BAYAD, M. PERETTI, J.M. ALIS, D. et CHEVALIER, F. « gestion des ressources humaines », 2^e ED, boeck, Bruxelles 2004
- 24- TERSSAC, G. BAZET, I. et RAPP, L. « La rationalisation dans les entreprises par les technologies coopératives », OCTARES, Paris 2007, P.43

Reuves et articles

- 1- DEIRA, A. KESSIRA, M. « L'apport des TIC à la GRH : le e-learning et les nouvelles pratiques de formation pour le développement des compétences cas: Algérie poste », article n°12 /2016
- 2- HAMOOUTENE, O. et FERFERA, M-Y. « Intégration des TIC et apprentissage organisationnel: approche comparative de l'expérience de trois entreprises publiques algériennes », Les cahiers du CREAD, vol 33, N° 119-120, année 2017
- 3- SALMI, A. « Le cyber mangement par le recours aux NTIC : nouveau mode de gestion intégrée par les compétences », Revue Economie et Management N°3, mars, 2004
- 4- SOUKI, H. et MELBOUCI, L. « L'Entreprise publique algérienne face aux défis de l'économie du savoir : l'analyse par les théories contractuelles », Revue 15/2015

Documents

- 1- Banque mondiale « Fondations pour le développement des technologies de l'information et de la communication en Algérie », Rapport N° 25841, avril 2003, PP 43-51.
- 2- Direction Générale de l'Intelligence Economique, des Etudes et de la Prospective « L'industrie pharmaceutique Etat des lieux, enjeux et tendances lourdes ...dans le monde et en Algérie », Rapport sectoriel Rapport sectoriel N°1, P23
- 3- Middle Est North Africa

Thèses et Mémoires

- 1- BELLAHCENE-BELKHEMSA, O. « Les accords de partenariat industriels en Algérie : problématique générale et analyse de l'expérience du secteur de l'industrie pharmaceutique. », thèse de doctorat, soutenue à UMMTO, 2015, PP.206 à 208
- 2- DIALLO, A-T. « GRH & TIC : un processus de modernisation de la gestion des ressources humaines à la mairie de Paris », thèse de doctorat, soutenue à l'université François-Rabelais de tours, 2012
- 3- FERHAT, H. BELABBAS, M. « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans la Gestion des Ressources Humaines », mémoire de master, soutenue à l'université Abdrahamane MIRA-BEJAIA
- 4- GOUMRI SAID, S. « Le marketing des produits pharmaceutiques -Les mesures stratégiques adoptées par l'entreprise algérienne », Thèse de Doctorat en Sciences Economiques soutenue en 2017 à l'UNIVERSITE DJILALI LIABES- SIDI BEL ABBES
- 5- HAMMOUTENE, O. « Processus d'introduction des TIC au sein de l'entreprise industrielle algérienne et apprentissage organisationnel », Thèse de doctorat, soutenue le 16/10/2019 à l'UMMTO

- 6- HANED, A. et MEZINE, R. « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH », mémoire du Master, soutenue à UMMTO, 2018
- 7- MOKRANE, A. « Diffusion et impacts des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne », thèse de doctorat soutenue à UMMTO, 2015
- 8- OULD-MOUSSA-OUCHALAL, H. « Accès aux technologies, innovation et pratiques de recherche et développement dans le milieu industriel public algérien », Thèse de doctorat soutenue à l'université Mouloud Mammeri de Tizi- Ouzou, le 19/10/2016.

Site internet

1. <https://www.ladissertation.com/Sciences-Economiques-et-Sociales/Sciences-%C3%89conomiques/NTIC-et-GRH-141180.html>, consulté le 23/8/2021 à 18h45
2. <https://sites.google.com/site/simoooumahti/articles/technologie-tout-savoir-definition-et-explications>. consulté le 23/07/2021, 17h34
3. <https://books.openedition.org/iheal/1656?lang=fr>. Consulté le 25/07/2020, 18h12
 - a. DUSSAUGE, P., RAMANANTSOA, B., Op cité, P.19
4. <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> consulté le 13 /08/2021 à 21h33 (**Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur le tissu productif des biens et services au Maroc**)
5. https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_ressources_humaines_en_ligne, Consulté le 29/11/21 à 14h04
6. <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-du-marketing/1198353-web-2-0-definition-traduction/> Consulté le 30/11/21 à 13h10
7. <https://www.ecommercemag.fr/Definitions-Glossaire/Paiement-ligne-245342.htm#>, Consulté le 29/11/21 à 14h30
8. <https://payfit.com/fr/fiches-pratiques/logiciel-de-paie-gratuit> consulté le 21/12/2021 à 12h32
9. <https://www.novrh.com/avantages-logiciel-de-paie/> consulté le 25/01/2022 à 17h16

Annexes

Annexes

Guide d'entretien 1

Ce guide d'entretien vise à questionner les responsables ressources humaines de l'entreprise afin de recueillir les données nécessaires à l'élaboration de notre mémoire de master intitulé « les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et la Gestion des Ressources Humaines (GRH) dans le milieu pharmaceutique industriel Algérien ». Nous vous prions donc de bien vouloir nous fournir les réponses qui reflètent plus la réalité de votre entreprise.

Présentation Générale de l'entreprise et de sa fonction RH

I.1. Présentation Générale de l'entreprise

Quand a été créée votre entreprise ?

.....

Quelles sont les principales missions de votre entreprise ?

.....

Quelle est l'activité principale de votre entreprise ?

.....

Présentez le « portefeuille produit » de votre entreprise ?

.....

Quelle est l'organisation mise en place dans votre entreprise ?

.....

Quels sont les principaux choix stratégiques de votre entreprise ?

.....

I.2. Présentation de la fonction Ressources Humaines de l'entreprise

A quoi est confiée la fonction ressources humaines ?

Une direction ;

Un département ;

Un service

Quelle est la mission principale de cette structure ?

.....

Combien d'effectif emploie t- elle ?

.....

Quelles sont les missions des responsables RH ?

.....

Les pratiques RH au sein de l'entreprise

II.1.Le recrutement

Quel poste occupez-vous au sein de la structure RH ?.....

Quels sont les critères de sélection lors du recrutement au sein de votre entreprise ?

- Les qualifications
- Les diplômes
- L'expérience professionnelle
- Autres

14) Quel type de recrutement privilégie votre entreprise ?

- Recrutement externe
- Redéploiement interne

II.2.La rémunération

Comment jugez-vous les salaires dans votre entreprise ?

- Peu satisfaisant
- Moyen
- Bon
- très satisfaisant

Selon vous, le salaire constitue-t-il un facteur de motivation ?

Oui Non

Si non, représente-t-il un facteur de répulsion (quitter l'entreprise), expliquez ?

.....

Si oui, constitue-t-il selon vous un facteur de rétention (rester dans l'entreprise), expliquez ?

.....

II.3.La formation

Que vise l'entreprise en matière de formation ?

- Le développement des compétences techniques
- Le développement des compétences managériales
- Le développement des compétences liées au métier de l'entreprise

L'entreprise accorde t- elle de l'importance au suivi de la formation ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

.....

Si oui, par quel moyen ?

- Retour d'expérience
- Rapport post formation
- Questionnaire
- Autres

Les formations peuvent –elles constituer des antécédents aux décisions de recrutement et de promotion ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

 Si oui, est-ce la preuve de l'efficacité de la politique RH de l'entreprise?

III. LES TIC ET LA GRH

25) Votre entreprise a-t-elle mis en place les solutions e-recrutement ?

-Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

 Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

réduire les coûts,

Réduire les délais de recrutement,

accroître le vivier de candidatures

trouver les non-candidats susceptibles d'être intéressés

Autres

.....

 Votre entreprise a-t-elle mis en place les solutions e-Paie ?

-Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

 Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

Réduction des coûts

Gains de productivité

Une image moderne

Des salariés satisfaits

Votre entreprise a-t-elle mis en place les solutions e-learning ?

-Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

Réduire des coûts de formation

Améliorer la qualité de formation

Alléger l'organisation de formation

Suivre en temps réel la progression des collaborateurs

Autres.....

Avez-vous mis en place des logiciels pour la fonction RH ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

.....

Si oui, lesquels ?

.....

Quand ont-ils été mis en place ?

Par quel moyen ?

-Acquisition

-Développement interne

Votre entreprise a-t-elle mis en place une GPEC ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....
.....

Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

Diminuer le taux de tur-over

Diminuer certains coûts cachés

Distinguer les forces et les faiblesses de l'organisation

Autres

.....
.....

Selon vous, quels sont les apports des TIC à la fonction GRH dans votre entreprise ?

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

En vous garantissant que les données recueillies auront une finalité purement scientifique, nous vous remercions pour votre collaboration.

Guide d'entretien 2

Ce guide d'entretien vise à questionner les responsables informatiques de l'entreprise afin de recueillir les données nécessaires à l'élaboration de notre mémoire de master intitulé « Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et la Gestion des Ressources Humaines (GRH) dans le milieu pharmaceutique industriel Algérien ». Nous vous prions donc de bien vouloir nous fournir des réponses qui reflètent le plus la réalité de votre entreprise.

Présentation générale de l'entreprise et de sa fonction informatique

I.1. Présentation générale de l'entreprise

Quand a été créée votre entreprise ?

.....

Quelles sont les principales missions de votre entreprise ?

.....

Quelle est l'activité principale de votre entreprise ?

.....

Présentez le « portefeuille produits » de votre entreprise

.....

Quelle est l'organisation mise en place dans votre entreprise ?

.....

Quels sont les principaux choix stratégiques de votre entreprise ?

.....

I.2. Présentation de la fonction Informatique

A quoi est confiée la fonction informatique ?

Une direction

Un département

Un service

Depuis quand ?.....

Quelle est la mission exacte de cette structure ?

.....

 Combien d'informaticiens votre entreprise a-t-elle engagé ?

Quelles sont les missions des informaticiens dans l'entreprise ?

.....

Les TIC

De combien d'ordinateurs dispose votre entreprise ?.....

De quelle marque sont –ils ?

.....

Donnez leurs références techniques

.....

.De quel matériel périphérique sont –ils dotés ?

-Switch

-Routeur

-Imprimantes

-Autres.....

Quels sont les logiciels mis en place par votre entreprise ?

.....

Quand ont –ils été mis en place ?

.....

Par quel moyen ?

-Acquisition

-Développement interne

Quels sont les moyens de communication disponibles dans votre entreprise ?

-Le téléphone

-Fax

-Autres.....

Votre entreprise a-t-elle introduit internet dans le travail ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Si oui, depuis quand ?

Dans quoi l'internet est-il utilisé ?

-Communication électronique

-Recherche d'informations

-Transaction commerciale

-Exercice de la veille

18) Votre entreprise a-t-elle mis en place le réseau intranet ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Si oui, depuis quand ?

18) Votre entreprise a-t-elle mis en place le réseau extranet ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Si oui, depuis quand ?

Dans votre entreprise, qui a accès à internet ?

.....

 L'accès est-il généralisé ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Est-il réservé aux cadres uniquement

Oui Non

Si non, précisez.

.....

Si oui, lesquels ?

.....

Selon vous, quels sont les avantages que procurent les TIC dans votre travail?

-Exécution des tâches avec facilité et rapidité

-Réalisation de travail avec plus d'autonomie

-Meilleur partage de l'information

Obtention des informations pertinentes en temps réel

Une meilleure communication interne et externe entre les employés

Autres avantages

.....

LES TIC ET LA GRH

Votre entreprise a-t-elle mis en place les solutions e-recrutement ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

- réduire les coûts,
- Réduire les délais de recrutement,
- accroître le vivier de candidatures
- trouver les non-candidats susceptibles d'être intéressés

Autres

.....

Votre entreprise a-t-elle mis en place les solutions e-Paie ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

- Réduction des coûts
- Gains de productivité
- Une image moderne
- Des salariés satisfaits

Votre entreprise a-t-elle mis en place les solutions e-learning ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....

Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

Réduire des coûts de formation

Améliorer de la qualité de formation

Alléger l'organisation de formation

Suivre en temps réel la progression des collaborateurs

Autres.....
.....

Avez-vous mis en place des logiciels pour la fonction RH ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

.....
.....

Si oui, lesquels ?

.....
.....

Quand ont-ils été mis en place ?

Par quel moyen ?

-Acquisition

-Développement interne

Votre entreprise a-t-elle mis en place une GPEC ?

Oui Non

Si non, selon vous pourquoi ?

.....
.....

Si oui, depuis quand ?.....

En quoi cette solution a-t-elle servi ?

Diminuer le taux de tur-over

Diminuer certains coûts cachés

Distinguer les forces et les faiblesses de l'organisation

Autres

.....
.....

Selon vous, quels sont les apports des TIC à la fonction GRH dans votre entreprise ?

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

En vous garantissant que les données recueillies auront une finalité purement scientifique, nous vous remercions pour votre collaboration.

Questionnaire

Ce questionnaire vise à recueillir des données dans le cadre d'élaboration de notre mémoire de master intitulé : « Les technologies de l'information et de la communication (TIC) et la GRH » Nous vous prions de bien vouloir nous fournir les réponses correspondantes.

Identification de l'enquêté,

Genre

Homme Femme

Situation familiale

Célibataire Marié(e)

Age

| | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Moins de 25ans | 26 à 31 | 32 à 37 | 38 à 43 | 44 à 49 | 50 ans et plus |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Quel est votre niveau d'étude ?

BTS DEUA Licence Ingéniorat Magister

Master

Type de contrat

CDD CDI

A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Cadres supérieurs Cadre moyen Agents de maitrise

Agent d'exécution

Ancienneté dans l'entreprise

| | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Moins de 4 ans | 5 à 8 ans | 9 à 12 ans | 13 à 16 ans | 17 à 20 ans | 20 et plus |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Avez-vous déjà travaillé dans d'autres entreprises?

Oui Non

Si oui, dans quel domaine d'activité et pour combien de temps ?

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

Cochez la réponse qui correspond à votre situation

Utilisez-vous un ordinateur dans votre travail ?

Oui Non

Si Non, comment faites-vous votre travail manuellement ?

.....
.....

Si non, pourquoi ?.....

Si oui, quelle marque ?.....

Quelle spécification technique ?.....

Est-il doté des outils périphériques nécessaires son fonctionnement ?

Routeur

Imprimante

Switch

Utilisez-vous de(s) logiciel(s) dans le cadre de votre activité ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

.....
.....

Si oui, lequel(s)?.....

Depuis quand ?,.....

Comment ont-ils été mis en place ?

Acquisition

Développement interne

Quelles sont ses (leurs) fonctionnalités ?

.....
.....

Quels sont les moyens de communication utilisés dans votre entreprise?

Courrier électronique

Téléphone

Faxe

Autres.....

Votre entreprise, a-t-elle mis en place un réseau internet ?

Oui Non

Si Non, Pourquoi ?

.....

Si Oui, depuis quand ?.....

Dans quel domaine utilisez-vous internet ?

Communication électronique

Recherche d'informations

Transaction commerciale

Votre entreprise a-t-elle mis en place un site Web ?

Oui Non

Si Non, Pourquoi ?.....

Si Oui, depuis quand ?.....

Selon vous, à quoi sert-il ?

Faire connaître l'entreprise

Faire connaître son produit

Echange des contacts

Votre entreprise a-t-elle mis en place un intranet ?

Oui Non

Si Non, Pourquoi ?

.....

Si Oui, depuis quand ?.....

Selon vous, à quoi sert-il?

Echange

communication

Votre entreprise a-t-elle mis en place un extranet ?

Oui Non

Si Non, Pourquoi ?

.....

Si Oui, depuis quand ?.....

A quoi sert-il selon vous ?

Optimiser la collaboration avec les partenaires

Autres

Avez-vous accès à internet au sein de votre entreprise?

Oui Non

Si Non, pourquoi ?

.....

Si Oui, depuis quand.....

Selon vous, quels sont les avantages que procurent les TIC de votre travail ?

Exécution des tâches avec facilité et rapidité

Réalisation de travail avec plus d'autonomie

Meilleur partage de l'information

Obtention des informations pertinentes en temps réel

Une meilleure communication interne entre les employés

Autres avantages, les quelles

.....

La Gestion des Ressources Humaines (GRH)

Quand avez-vous été recruté. ?

Quels sont les critères de sélection pour occuper un poste dans votre entreprise ?

Le diplôme ;

L'expérience adéquate ;

Lettre de motivation et CV ;

Examen approfondi des candidatures ;

Autres :

.....
.....

Votre entreprise privilège-t-elle :

Recrutement interne

Oui

Non

Recrutement externe

Oui

Non

Comment jugez-vous votre salaire ?

Bon

Moyen

satisfaisant

Pas satisfaisant

Est-il pour vous un facteur de motivation ?

Oui

Non

Si Non, pourquoi ?.....

Si Oui, vous pousse-t-il à rester au sein de l'entreprise ?

Oui

Non

Au tout début, avez-vous bénéficié des formations ?

Oui

Non

Si Non, pourquoi ?

.....
.....

Si Oui, comment ?

.....
.....

Comment jugez-vous cette formation ?

- Bonne
- moyenne
- satisfaisante
- pas satisfaisante

Depuis votre arrivé à l'entreprise, avez-vous bénéficié d'une promotion ?

Si Non, pourquoi ?

.....
.....

Si Oui, quand ?.....

En quoi elle a consistée ?

.....
.....

Selon vous, la politique RH est-elle capable de concilier les objectifs individuels et ceux de l'entreprise ?

- Oui Non

Si Non, pourquoi ?

.....
.....

Si Oui, expliquez

.....
.....

Les TIC et la GRH

Est-ce que l'E-recrutement est mis en place au sein de votre entreprise ?

- Oui Non

Si Non, pourquoi ?

.....

Si Oui, depuis quand ?.....

A quoi il vous sert cette solution ?

réduire les coûts,

Réduire les délais de recrutement,

accroître le vivier de candidatures

trouver les non-candidats susceptibles d'être intéressés

Autres

.....

Est-ce que l'E-learning est mis en place au sein de votre entreprise ?

Oui Non

Si non pourquoi ?

.....

Si Oui, depuis quand ?

A quoi elle vous apporte cette solution ?

Réduire des coûts de formation

Améliorer de la qualité de formation

Alléger l'organisation de formation

Suivre en temps réel la progression des collaborateurs

Autres.....

.....

Est-ce que votre entreprise a mis en place l'E-paie ?

Oui Non

Si Non, pourquoi ?.....

Si Oui, depuis quand ?.....

A quoi elle vous sert cette solution ?

Réduction des coûts

Gains de productivité

Une image moderne

Des salariés satisfaits

Est-ce que votre entreprise a mis en place certains logiciels RH

Oui Non

Si Non,

pourquoi ?.....

.....

Si Oui, Lesquels ?.....

Depuis quand ?.....

Par quels moyens ont-ils été mis en place ?

Développement interne

Acquisition

Est-ce que la GPEC est mis en place au sein de votre entreprise ?

Oui Non

Si non, Pourquoi ?

.....

.....

Si oui, depuis quand ?

A quoi il sert dans votre entreprise ?

Diminuer le taux de turn-over

Diminuer certains coûts cachés

Distinguer les forces et les faiblesses de l'organisation

Autres

.....

.....

Comment jugez-vous l'apport des TIC à la GRH ?

-
- Bon
- moyen
- satisfaisant
- peu satisfaisant

Selon vous, quelles sont les utilités des TIC à la GRH ?

Facilité le transfert des informations aux collaborateurs

Développé la communication interne

Amélioré le climat de travail

Anticiper les besoins en recrutement

Autres utilités

.....
.....

En vous garantissant que les données recueillies auront une finalité purement statistique, nous vous remercions pour votre collaboration.

| | |
|--|-----|
| REMERCIEMENTS | II |
| DEDICACE | III |
| LISTE DES ABREVIATIONS | IV |
| LISTE DES FIGURES | VI |
| LISTE DES TABLEAUX | VII |
| INTRODUCTION GENERALE | 2 |
| CHAPITRE I : LES TIC ET LA GRH : APPROCHE CONCEPTUELLE ET THEORIQUE | 7 |
| INTRODUCTION | 7 |
| SECTION 1 : LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) | 7 |
| 1. <i>Les TIC : éléments de Définition et historique</i> | 7 |
| 1.1. Les TIC : éléments de définition | 8 |
| 1.1.1. Technologie | 8 |
| 1.1.2. Information | 10 |
| 1.1.3. Communication | 11 |
| 1.2. Historique des TIC | 13 |
| 2. <i>Les catégories et les caractéristiques des TIC</i> | 14 |
| 2.1. La typologie des TIC..... | 14 |
| 2.1.1. Le secteur informatique | 14 |
| 2.1.2. Le secteur électronique | 15 |
| 2.1.3. Le secteur des télécommunications | 15 |
| 2.2. Les caractéristiques des TIC | 15 |
| 3. <i>Les outils des TIC</i> | 16 |
| 3.1. Internet | 16 |
| 3.2. Le Web | 16 |
| 3.3. Intranet et extranet..... | 17 |
| 3.4. Entreprise Ressource Planning (ERP)..... | 17 |
| 3.5. Le travail de groupe ou (groupe ware) | 18 |
| 3.6. Les entrepôts des données (ou data warehouse)..... | 18 |
| SECTION 2: LA GRH : APPROCHE CONCEPTUELLE ET THEORIQUE..... | 18 |
| 1. <i>La GRH : cadre conceptuel</i> | 19 |
| 1.1. La fonction ressources humaines (RH) | 19 |
| 1.1.1. La fonction RH : pourquoi ?..... | 19 |
| 1.1.2. Les caractéristiques de la fonction RH | 19 |
| 1.2. La GRH : éléments de définition..... | 20 |
| 1.3. Les activités de la GRH..... | 21 |
| 1.4. Les objectifs de la GRH | 21 |
| 1.4.1. Attirer..... | 22 |
| 1.4.2. Conserver..... | 22 |
| 1.4.3. Développer..... | 22 |
| 1.4.4. Motiver et satisfaire. | 22 |
| 1.4.5. Etre efficace..... | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 2. <i>Les approches théoriques de la GRH</i> | 23 |
| 2.1. Dénomination versatile | 23 |
| 2.2. L'émergence de l'organisation industrielle moderne et les postulats du modèle taylorien ou approche classique | 24 |
| 2.3. L'école des relations humaines | 27 |
| 2.4. L'approche de la motivation | 28 |
| CONCLUSION | 30 |
| CHAPITRE II : TIC ET GRH DANS LE SECTEUR PHARMACEUTIQUE ALGERIEN | 32 |
| INTRODUCTION | 32 |
| SECTION 1 : L'APPORT DES TIC A LA GRH : APPROCHE THEORIQUE..... | 32 |
| 1. <i>Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH)</i> | 32 |
| 1.1. SIRH : éléments de définition | 32 |
| 1.2. Les fonctionnalités du SIRH | 33 |
| 1.3. Articulation entre les SIRH et le niveau de management | 34 |
| 1.3.1. Au niveau de la stratégie | 35 |
| 1.3.2. Au niveau de la gestion | 35 |
| 1.3.3. Au niveau opérationnel..... | 35 |
| 1.4. Evolution des usages des SIRH..... | 35 |
| 1.4.1. Au niveau gestion des transactions..... | 36 |
| 1.4.2. Au niveau de l'aide à la décision..... | 37 |
| 1.5. Quelques principes d'application d'un SIRH..... | 37 |
| 1.5.1. La dotation..... | 37 |
| 1.5.2. La formation et le perfectionnement | 38 |
| 1.5.3. La rémunération..... | 38 |
| 1.5.4. Les rapports gouvernementaux..... | 39 |
| 2. <i>La base des données « personnel »</i> | 39 |
| 3. <i>La Gestion Electronique des Ressources Humaines (e-GRH)</i> | 41 |
| 3.1. L'e-recrutement..... | 41 |
| 3.2. L'e-learning..... | 44 |
| 3.2.1. Mode asynchrone..... | 46 |
| 3.2.2. Mode synchrone | 46 |
| 3.3. L'e-Paie | 47 |
| 3.3.1. Le logiciel de paie Gratuit | 48 |
| 3.3.2. Le logiciel de paie standard | 48 |
| 3.3.3. Le logiciel de paie SIRH « avancé » | 48 |
| SECTION 2 : L'APPORT DES TIC A LA GRH DANS LE SECTEUR INDUSTRIEL PHARMACEUTIQUE ALGERIEN..... | 49 |
| 1. <i>Aperçu sur le secteur industriel pharmaceutique Algérien</i> | 49 |
| 1.1. Evolution du secteur pharmaceutique | 49 |
| 1.1.1. La naissance de l'industrie pharmaceutique Algérienne au lendemain de l'indépendance..... | 49 |
| 1.1.2. Les reformes et la restructuration à partir de 1982 | 50 |
| 1.2. Le marché algérien des produits pharmaceutiques..... | 51 |

| | |
|---|------------|
| 1.2.1. La consommation et l'offre nationales | 51 |
| 1.2.2. Evolution des dépenses de consommation : facteurs économiques influents | 51 |
| 1.3. L'organisation du secteur pharmaceutique algérien..... | 52 |
| 1.3.1. Les opérateurs de la production dans le secteur public | 53 |
| 1.3.2. Les opérateurs de la production dans le secteur privé..... | 57 |
| 2. <i>TIC et GRH : situation des entreprises industrielles pharmaceutiques Algériennes</i> | 57 |
| 2.1. Etat des lieux sur les TIC dans le secteur industriel pharmaceutique Algérien | 57 |
| 2.2. Apport des TIC à la GRH dans le secteur pharmaceutique Algérien..... | 60 |
| CONCLUSION | 62 |
| CHAPITRE III : L'IMPACT DES TIC SUR LA FONCTION RESSOURCES HUMAINES : CAS DU GROUPE PHARMACEUTIQUE HYDRA PHARM | 64 |
| INTRODUCTION | 64 |
| SECTION 1 : LA PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE ENQUETEE ET DE LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE EMPIRIQUE | 64 |
| 1. <i>Présentation générale de l'entreprise objet de l'étude empirique</i> | 64 |
| 1.1. Historique et évolution de l'entreprise | 64 |
| 1.2. Les services d'HYDRAPHARM | 66 |
| 1.2.1. Production..... | 66 |
| 1.2.2. Répartition | 66 |
| 1.2.3. Importation, distribution..... | 66 |
| 1.2.4. Logistique transport..... | 66 |
| 1.2.5. Information médicale..... | 67 |
| 1.3. La répartition de ses filiales | 67 |
| 2. <i>Présentation de la méthodologie de recherche</i> | 67 |
| 2.1. Le choix de l'échantillonnage | 67 |
| 2.2. Les techniques d'investigation | 68 |
| SECTION 2 : PRESENTATION ET L'ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE | 69 |
| 1. <i>Les résultats des entretiens avec les responsables RH et les responsables informaticiens</i> | 69 |
| 1.1. Le résultat des entretiens avec les responsables RH | 69 |
| 1.2. Le résultat des entretiens avec les responsables informaticiens..... | 70 |
| 2. <i>Résultats de l'enquête par questionnaire</i> | 71 |
| CONCLUSION | 99 |
| CONCLUSION GENERALE | 101 |
| REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES | 105 |
| ANNEXES | 109 |
| TABLE DES MATIERES | 132 |

Résumé

L'objet du présent travail a été d'étudier l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication TIC sur la fonction ressource humaine au sein du milieu pharmaceutique industriel algérien. En se basant sur un socle théorique relatif à notre sujet de recherche, aux entreprises pharmaceutiques algériennes, nous avons mené une étude empirique auprès de l'entreprise pharmaceutique groupe HYDRA PHARM.

Nos résultats semblent montrer qu'à l'instar de la plupart des entreprises pharmaceutiques algériennes, l'informatisation des processus liés aux ressources humaines est insuffisante dans cette entreprise. Par conséquent, l'apport des TIC à la gestion des ressources humaines (GRH) demeure faible au sein de cette entreprise.

Mots clés

Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), Gestion des Ressources Humaines (GRH), Système D'information de la Ressource Humaine (SIRH), Gestion Electronique des Ressources Humaines (e-GRH).

Summary

The purpose of this work was to study the impact of Information and Communication Technologies ICT on the human resource function within the Algerian industrial pharmaceutical environment. Based on a theoretical base relating to our subject of research, to Algerian pharmaceutical companies, we conducted an empirical study with the pharmaceutical company group HYDRA PHARM.

Our results seem to show that like most Algerian pharmaceutical companies, the computerization of processes related to human resources is insufficient in this company. Consequently, the contribution of ICT to human resource management (HRM) remains weak within this company.

Keywords

Information and Communication Technologies (ICT), Human Resources Management (HRM), Human Resource Information System (HRIS), Electronic Human Resources Management (e-HRM).

