

L'impact des technologies du Web sur la Gestion des Ressources Humaines :

Emergence de l'e-RH

Professeur : Jacques Naymark

Etudiante : CHEN Shengyuan

PLAN

1. Introduction

2. L'apport des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) aux Systèmes d'Informations Ressources Humaines (SIRH)

3. Comment optimiser les technologies du Web dans la Gestion des Ressources Humaines ?

- NTIC et marketing
- Emergence de l'e-RH

4. Conclusion

1. Introduction

Aujourd'hui, la GRH doit relever de nouveaux défis, faire face à de nouvelles mutations :

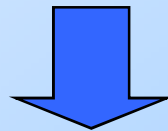
- Les aspirations de la main-d'oeuvre
- Les *knowledge workers*
- Le *knowledge management* : les travailleurs hautement qualifiés (*knowledge workers*) sont les nouveaux actifs stratégiques de l'entreprise
- La globalisation
- L'e-business

1. Introduction

➤ **L'entreprise doit disposer :**

- des informations de base fournies par les systèmes de comptabilité, les systèmes de contrôle de gestion
- des informations sur les compétences fournies par les Systèmes d'Informations Ressources Humaines (SIRH)
- des informations sur son environnement

➤ **Cependant**, il faut que l'information livrée ait un sens : elle doit être organisée, transformée en connaissance.



Défi de l'information

2. L'apport des NTIC au SIRH

2.1 Le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH)

- SIRH : procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données

- Le SIRH a pour objectif de :
 - fournir des services sous forme d'informations, de rapports, aux clients internes et externes, utilisateurs du système
 - supporter les transactions et de maintenir le contrôle hiérarchique

2. L'apport des NTIC au SIRH

Les caractéristiques du SIRH

- Le SIRH permet d'améliorer la productivité et la qualité du service
- Le SIRH a pour mémoire également la qualité des décisions RH en augmentant la quantité d'informations disponible
- Le SIRH libère du temps pour améliorer la gestion, développer les nouveaux rôles de la GRH

2. L'apport de NTIC au SIRH

2.2 Quelles NTIC pour quelle GRH ?

Les nouvelles technologies dont dispose la fonction RH :

- La technologie client / serveur
- Le self-service employé
- Les outils de *reporting* et le *Data Warehousing*
- Messagerie et *Workflow*
- Les technologies du Web

Les entreprises françaises intègrent ces technologies dans leurs pratiques de GRH : intranet, site Internet, extranet

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

3.1 NTIC et marketing :

Du marketing relationnel au marketing One-to-One

Les caractéristiques du Marketing One-to-One

- L'objectif de l'approche One-to-One est d'accroître la loyauté et la satisfaction des clients
- L'approche One-to-One essaye de s'adapter aux changements individuels
- L'enjeu du marketing One-to-One est de combiner l'usage des nouveaux médias avec les êtres humains
- Les NTIC associées à une démarche One-to-One permettent d'accroître la valeur de la base de données clients
- Les nouvelles technologies permettent de passer le bon message au bon client au bon moment

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

NTIC et marketing :

Du marketing relationnel au marketing One-to-One

Mise en œuvre du One-to-One

- **Identifier** les clients
- **Différencier** les offres selon les types de besoins étudiés, et selon la valeur ou le rang des clients
- **Interagir** avec les clients
- **Personnaliser** le comportement de l'entreprise

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

3.2 Emergence de l'e-RH

Quels sont les technologies qui interpellent la GRH ?

- Les bases de savoir Ressources Humaines
- Les portails d'entreprise Ressources humaines

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

3.2 Emergence de l'e-RH

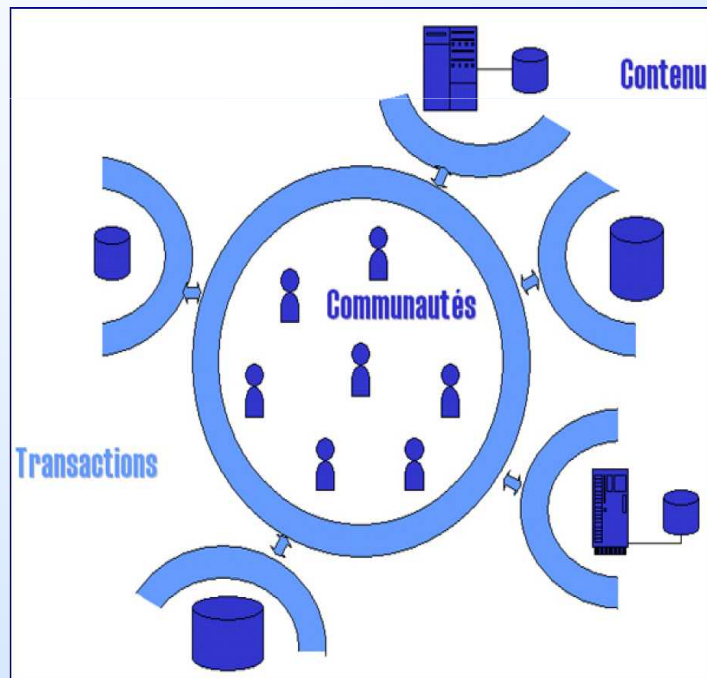
Les bases de savoir Ressources Humaines

- Les bases de connaissance améliorent la productivité administrative
- La base de savoir peut s'enrichir des savoirs d'intervenants extérieurs pour les salariés et augmente davantage les sources de l'entreprise
- Les bases de savoir permettent d'économiser l'argent de l'employeur en éliminant tous les imprimés personnel avec le lancement d'une interface RH personnalisée
- La gestion des savoirs permet de faire fructifier le capital intellectuel de l'entreprise et d'améliorer sa compétitivité

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

3.2 Emergence de l'e-RH

Les portails d'entreprise Ressources humaines



Vision fonctionnelle

- Point d'accès unique
- Utilisateur est placé au centre.
- Échanges d'informations dans les deux sens.

Vision technique

- Plate-forme technologique ouverte qui permet de :
- Fédérer
 - Gérer
 - Distribuer

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

3.2 Emergence de l'e-RH

Les portails d'entreprise prennent deux formes

- Les annuaires :
Référencent une sélection de sites sur des thématiques variées et offrent diverses présentations susceptibles de personnaliser la relation
- Les moteurs de recherche :
Mettent à disposition l'ensemble des pages Web

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

3.2 Emergence de l'e-RH

Les étapes nécessaires à la mise en oeuvre de l'e-RH

- L'âge de l'information qui commence par le SIRH est fini par un site Web RH
- L'âge du contenu personnalisé où des transactions de plusieurs endroits et avec différents utilisateurs sont possibles
- L'âge de l'automatisation où les entreprises utilisent le Web pour commander le travail

3. Optimiser les technologies du Web dans la GRH

NTIC au SIRH et au marketing One-to-One

Marketing One-to-One	e-RH
Importance des NTIC	Importance des NTIC
Base de données clients	Base de données RH
Individualisation des informations	Individualisation des informations
Personnalisation de l'offre	Personnalisation des services
Différentiation des clients selon leur valeur	Capitalisation sur les <i>knowledge workers</i>
<i>Customer Relationship Management</i>	<i>Employee Relationship Management</i>
Relation de collaboration	Self-service
Consommateur versatile et infidèle	Carence de main-d'oeuvre qualifiée et comportement « mercenaire »

4. Conclusion

Les limites :

- Une certaine culture informatique est nécessaire
- La sécurité des accès et des informations est un élément vital
- Comment identifier, reconnaître et formaliser les niveaux de validation des informations

Cependant

- Basé sur les NTIC, la GRH évolue en e-RH
- Les technologies du Web sont des *next media* indispensables

Merci de votre attention