



CRMA



Mémoire de fin d'étude

Pour l'obtention du Master professionnel en Management
des Organisations et de Ressources Humaines

Le thème :

Le rôle des ERPS dans l'amélioration des
compétences des salariés

Présenté par :

BACHIK Abir Aya

Membre de jury :

Mme DIF Aicha	MCA Université Oran 1	Président
Mr MEZILI Imad	MCA Université Oran 1	Rapporteur
BOUZAGHOU Asmaa	MCB Ecole Supérieur d'économie - Oran	Examineur

Promotion : 2024/2025

REMERCIEMENTS

Mon premier remerciement va tout naturellement au dieu le tout puissant pour la volonté et la patience qu'il m'a donnée pour accomplir ce modeste travail et qui est un gage de ma réussite. Je voudrais en deuxième lieu exprimer ma reconnaissance envers mes encadreurs Mr Mezili Imad, Mm DIF Aicha et les membres du jury.

Sans oublier le cadre supérieur à CRMA qui ont vivement contribué à la réalisation de ce travail avec l'espoir qu'il apportera un plus à toute personne intéressée par le domaine de MOHR.

DÉDICACE

A ceux qu'ils nous sont les plus chers ma mère mon père ; qui m'a soutenu tout
au long de mon cursus et qui m'encourage continuellement.

Résumé :

L'objectif de notre recherche est de connaître le rôle des ERP dans le développement des compétences des salariés dans l'entreprise CRMA

Les systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP) jouent un rôle important dans le développement des compétences au sein des organisations. En intégrant divers processus métier, les ERP offrent des opportunités d'apprentissage et de développement des compétences. Ils facilitent l'accès à l'information, améliorent la collaboration et permettent aux employés d'acquérir des compétences techniques et non techniques.

L'implémentation d'un ERP nécessite souvent une formation approfondie, ce qui contribue au développement des compétences des employés. De plus, les ERP automatisent les tâches répétitives, libérant ainsi du temps pour que les employés se concentrent sur des activités plus stratégiques et créatives, améliorant ainsi leurs compétences. Les ERP soutiennent également la gestion des compétences en fournissant des outils pour évaluer, suivre et améliorer les compétences des employés.

Pour le mémoire

On a donné dans le premier chapitre des concepts généraux sur les ERPS et le système d'informatique dans le deuxième chapitre on a parlé sur la formation approfondie adopté dans le domaine ERPS pour améliorer les compétences et maîtriser ses attends. Une politique de formation qui développe le processus de travail pour assurer la croissance de la productivité de CRMA ; dans le dernier chapitre on a inclus une étude de cas dans lequel l'entreprise sert à appliquer cette formation et ajouter des systèmes d'ERPS en adoptant une méthodologie qui conviennent le travail et des études quantitative pour traiter le sujet de mémoire et répondre au problématique.

Les mots clés : ERP ; CRMA, gestion de compétences

Abstract:

The objective of our research is to understand the role of ERPS in employee skill development in the CRMA Company.

Enterprise resource planning (ERP) systems play an important role in skill development within organizations. By integrating various business processes, ERPs provide opportunities for learning and skill development. They facilitate access to information, improve collaboration, and enable employees to acquire both technical and soft skills

Implementing an ERP often requires extensive training, which contributes to employee skill development. In addition, ERPs automate repetitive tasks, freeing up time for employees to focus on more strategic and creative activities, thereby improving their skills. ERPs also support skill management by providing tools to assess, track, and improve employee skills.

For the dissertation:

The first chapter provided general concepts about ERPs and IT system. The second chapter discussed the in-depth training adopted in the ERP field to improve skills and master its expectations. A training policy that develops the work process to ensure CRMA productivity growth. The last chapter included a case study in which the company used this training and added ERPS system, adopting a methodology that suits the work and quantitative studies to address the dissertation topic and address the issues

Key words : IT system , employee skills ,collaboration

Liste des tableaux

N°	Intitulé du tableau	N° de page
01	Tableau des bénéfices des ERPS	7
02	Tableau de raison dans laquelle on adaptera le programme des ERPS	7
03	Tableau Simple signification	10
04	Tableau des avantages et inconvénients des ERPS	10
05	Tableau de niveau d'évaluation de la formation	29
06	Tableau Formation de logiciel	50
07	Tableau Compétences en RH	66
08	Tableau Compétences FINEOS	69

Liste de figure

N° de figure	N° de figure	N° de page
Schéma 1	Les acteurs de SIRH	16
Schéma 2	Les facteurs indicateurs des besoins de formation	21
Schéma 3	Processus Managérial de compétences	25
Schéma 4	Les activités de CRMA	46
Schéma 5	ERP FINEOS	67
Schéma 6	Entré sur Logiciel Panel d'exploitation	70
Schéma 7	Contrat de client	71
Schéma 8	Enregistrement Sinistre	71

Liste des Abréviation :

Abréviation	Signification
RH	Ressources humaines
ERP	Entreprise Resource Planning
SIRH	Système d'information et de gestion des ressources humaines
RC	Relation client
CRMA	Caisse régionale de la mutualité agricole
SAP	Système analyse programmât Wick Lung (terme allemand)

Sommaire

Introduction

Chapitre 1 : la notion ERP

Section 1 : Historique des ERPS

Section 2 : ERP en ressources humaines

Section 3 : Système d'information des ressources humaines

Chapitre 2 : l'impact de la formation des ERPS sur le développement des compétences

Section 1 : La politique de formation et son processus managériale

Section 2 : La formation et le développement des compétences

Chapitre 3 : présentation d'entreprise CRMA

Section 1 : Historique de la caisse de mutualité agricole

Section 2 : Enquête concernant ERP et son rôle dans le développement des compétences

Section 3 : Etude de cas

Conclusion générale

Introduction générale

La différence entre un jardin et un désert, ce n'est pas l'eau, c'est l'homme} dit le proverbe arabe, il peut être transporté au monde économique : {la différence entre l'entreprise qui réussit et celle qui végète repose. Avant tout autre avantage compétitif, sur la qualité de son management et les outils des ressources humaines.

Le développement technologique a contribué à ouvrir de nombreux horizons aux institutions et entreprises algériennes l'informatique d'aujourd'hui est au centre de toutes les activités de l'homme que se soit un program simple ou complexe ; nous n'avons besoin d'un système de traitement automatique de l'information .Avant l'invention des ordinateurs les datas des entreprises sont manuelles saisie sur fiche ; ces fiches sont archivés ce qui engendre beaucoup de problème et perte de temps par conséquent la dégradation des supports d'information . C'est pour cela les ERP (entreprise ressource planning) ont évolué ; il est composé de plusieurs applications relatives aux diverses fonctions de l'entreprise de manière modulaires qui offrent de nombreux **avantages** en termes d'efficacité.

La gestion des ressources humaines est un domaine de connaissance et d'action en pleine évolution ; devenu très important aujourd'hui. C'est là que se gagne ou se perd la bataille : une entreprise est en danger si elle ne parvient pas à recruter et retenir de bon vendeur ; si elle n'arrive pas à développer des cadres et des dirigeants de talent ; si elle à des difficultés à faire évaluer les techniques et l'organisation parce que les compétences et les qualifications ne suivent pas ; ou si elle est fragilisée par des tensions sociales. L'entreprise algérienne est au cours de développement en adaptant ses éléments et son organisation avec les outils appropriés dans cela le SIRH (système informatique de ressources humaines) offre une meilleure chance pour l'entreprise sur le contexte de la mondialisation et la globalisation d'accélération de technologie car la compétitivité de l'organisation est grâce à l'innovation technique.

Pour progresser sur le terrain, nous devons être capable d'observer, d'analyser et de saisir le sens des situations, nous avons besoin de notion, de concept qui éclairent les comportements et les compétences relationnelles participent à la réflexion sur soi et au développement personnel et du système d'informatique le terme compétences suppose ainsi une maîtrise de savoir _faire dans une mise en œuvre efficace. Plusieurs entreprises ignorent cette logique et ce sont là, les raisons qui ont déterminé le choix du thème Le rôle des ERP dans l'amélioration des compétences des salariés.

1_ la problématique :

Notre mémoire est basé sur la réponse de la problématique suivante :

_ Quel est le rôle des ERPS peuvent-ils jouer dans le développement des compétences des salariés de CRMA ?

_ Cette interrogation amène des questions secondaires :

- a- Quel sont les avantages des ERP en termes d'amélioration des compétences des salariés de CRMA ?
- b- Comment les ERP peuvent contribuer à l'amélioration des compétences ?

2_ Les hypothèses de recherche :

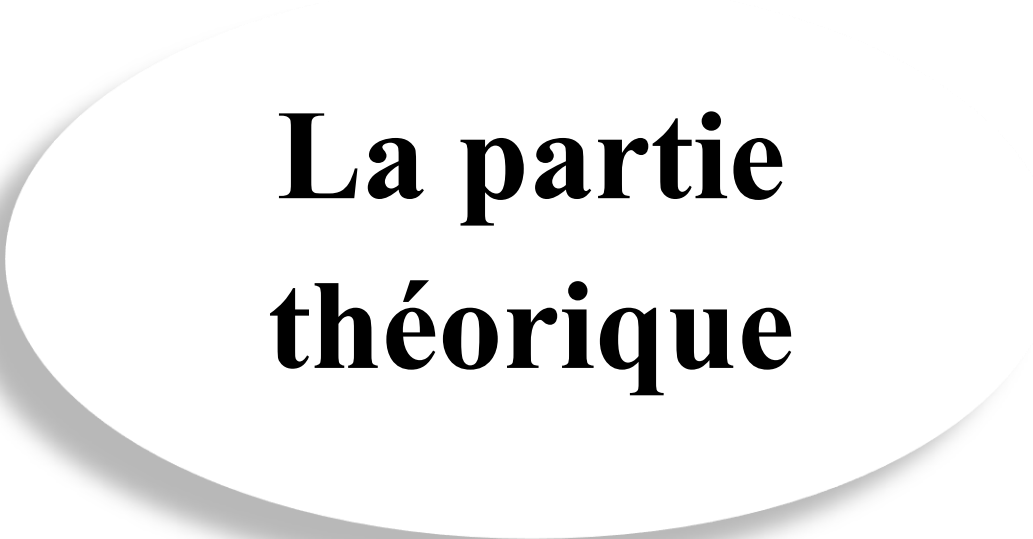
_ Afin d'adopter une réponse à notre problématique nous avons appuyé notre recherche sur les hypothèses qui conviennent :

- Les ERP contribuent à l'amélioration des compétences relationnelles et techniques et son utilisation efficace dans l'exécution des tâches.
- Élaboration d'une politique de formation pour une utilisation efficace des ERP.

3_ La méthodologie de recherche :

A partir des connaissances de l'entreprise CRMA, nous n'avons élaboré une problématique où tous les aspects du problème ont été passés en revue. Et les hypothèses précédentes. Ensuite nous avons fait des recherches documentaires, construit des entretiens semi-directifs avec les employés des entreprises qui nous permettait de mieux comprendre. Un cadre théorique affiché afin que nous soyons en mesure de généraliser les résultats de recherche. Pour arriver à la validation des hypothèses.

En premier lieu, nous aborderons le sujet dans un cadre théorique et conceptuel ensuite nous développerons les différents aspects d'ERP, en seconde lieux dans le côté pratique nous nous attacherons à la méthodologie de l'enquête sur le terrain qualitative et quantitative at des analyses descriptive, en fin nous nous arrêterons à expliquer de développement des ERP dans certains services de l'entreprise après les recommandations retenue.



La partie théorique

Chapitre I

La notion ERP

_Un système de gestion intégré (ERP) est un logiciel qui permet aux entreprises de gérer et d'intégrer les différentes fonctions de leur organisation, telles que la production, la logistique, les finances, les ressources humaines et la gestion

des relations avec les clients. Les ERP sont conçus pour automatiser et rationaliser les processus métier, améliorer l'efficacité et la productivité, et fournir des informations en temps réel pour prendre des décisions éclairées. Les ERP sont utilisés par les entreprises pour améliorer leur performances .

Section 1 : Historique des ERPS

Pour faire le lien entre ces différents systèmes, l'entreprise faisait développer des interfaces informatiques entre ses différents SI. Ce mode de fonctionnement coûtait très cher à l'entreprise et il est devenu inappropriée. Pour améliorer cette situation, les entreprises ont décidé d'implémenter des systèmes intégrés connus par les progiciels de gestion intégré « PGI » ou en anglais Entreprise Ressource Planning « ERP ».

1.1_ Définition de l'ERP¹ :

Nous constatons qu'actuellement, il n'existe pas dans la littérature de définition précise du terme ERP ; il en est question en des termes très génériques qui varient selon les auteurs et les pays. Lorsque l'on discute des ERP, on les définit comme des progiciels qui intègrent l'ensemble des fonctions et des informations d'une entreprise. Il s'agit d'un système personnalisable en fonction des besoins des opérations d'affaires qui devient le « cœur » de toutes les activités d'une entreprise. Cette intégration permet d'enrayer les incohérences ou les redondances des données et permet à l'organisation d'obtenir des rapports uniformisés et standardisés.

L'ERP vient de l'anglais « Enterprise Resource Planning ». On utilise parfois dans le monde francophone la dénomination PGI (Progiciel de gestion intégré) mais la terminologie anglo-saxonne prime. Un Enterprise Resource Planning (ERP ou Progiciel de Gestion intégré) est un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, la relation client, les achats, la gestion des stocks, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique. Un progiciel ERP induit généralement une réponse rapide (time to market) aux besoins des entreprises. L'ERP est basé sur la construction des applications informatiques de l'entreprise (comptabilité, gestion de stocks, etc.) sous forme de modules indépendants. Ces modules partagent une base de données commune, permettant la communication de données entre les applications²

¹ Cf. Annexe 4 p. 105 exemples Aéroport de Paris 24

² Norigeon page 8 PGL ERP : MASTER CCA Les ERP ou PGI (Progiciels de Gestion Intégrés humaines Gestion de la chaîne logistique (Supply Chain Management)).

1.2._ Historique Afin de recenser les problématiques de l'informatique qui ont émergé les ERPS :

Nous allons présenter un petit historique :

1.2.1_ Avant les ERP, 70s Dans les années 70, l'informatique était employée pour automatiser des procédures. Chaque service avait ainsi son propre système d'information. Les applications étaient développées indépendamment les unes des autres, les données sont saisies à plusieurs reprises des systèmes d'information distincts, ce qui a engendré beaucoup de problèmes dans la gestion des entreprises, parmi lesquels : • Erreurs de saisie. • Redondance des données, stockages multiples des mêmes données. • Données incohérentes entre les systèmes. • Données manquantes. • Données non à jour.

1.2.2_ ERP 80s Pendant les années 80, les ERP sont devenues des standards dans les entreprises. Elles proposaient des solutions uniformisées pour tous les services ainsi que le central des données dans une base unique, permettant Une saisie unique et une meilleure cohérence des données.

Suppression de la redondance de données entre les différents systèmes d'information. Environnement de travail standardisé à tous les niveaux de l'entreprise. • Les processus métiers ainsi que la coordination des services sont améliorés.

1.2..3_ ERP 90s à aujourd'hui Durant les années 90, la technologie Internet va révolutionner le monde de l'entreprise. On parle d'e-business pour désigner les besoins d'entreprises liés à cette nouvelle technologie. Le monde de l'entreprise change sur plusieurs aspects • De nouveaux types d'entreprises apparaissent comme les sites de ventes en lignes (e-commerce) dont le fonctionnement est différent des entreprises traditionnelles (Petite masse salariale, gestion de stock important, relation avec le client à distance dans le monde entier ...). • L'accès à l'information à distance devient plus accessible (Internet, PDA, smartphone...). • La saisie des données peut être effectuée par une tierce personne comme par exemple le fournisseur ou le client via internet. • Des nouveaux besoins apparaissent et deviennent réalisable grâce à l'évolution technologique du matériel informatique. • Les ERP intègrent des modules adaptés aux nouveaux usages de l'Internet, des versions plus légères sont créées pour les besoins des TPE et PME

1.3 .1 _ Les Bénéfices attendus d'un ERP : Dans le tableau qui suit, nous avons une liste non exhaustive de bénéfices attendus par la mise en place d'un ERP".

Tableau 1 : tableau des bénéfices d'ERPS

Bénéfice	Domaine
Renforcé la sécurité	Contrôle de gestion
Facilité la gestion des clients et la prospection commerciale.	Collaboration et partenaires
Accroître la productivité : la gestion la plus grande volume	Production
Facilité l'accès aux informations	D'égalisation (SIRH)

Source : réalisé par nous

1.3.2 Raisons de la mise en œuvre du système de planification des ressources de l'entreprise :

Les dirigeants avaient un besoin urgent de voir leurs organisations fonctionner dans un système unique caractérisé par la fluidité et la flexibilité, et c'est ce qui a conduit les développeurs de logiciels à fournir un programme intégré capable de répondre à ces besoins grâce à l'ERP, qui offre de nombreuses solutions pour gérer toutes les ressources de l'organisation, y compris la chaîne d'approvisionnement, des achats aux ventes, la comptabilité, le stockage, le service client, en plus des ressources humaines et de la gestion des salaires. Le système se caractérise également par son intégration, car il peut être divisé en fonction des besoins du travail, ce qui signifie qu'il peut être mis en œuvre partiellement ou complètement. Pour énumérer ces solutions, elles sont divisées comme suit :

Raisons pour lesquelles les institutions adoptent le système de planification des ressources de l'entreprise :

Tableau 2 : tableau de raison pour laquelle en adoptant les programmes des ERPS

Stratégie	Opérationnel	Technique
Engagement (Y2 Millenium)	Opérations Hussein	Besoin d'un terrain d'entente
Globalisation des projets et amélioration de la performance décisionnelle dans l'organisation.	Clarté des données	Remplacer l'ancien plancher
Normaliser les processus commerciaux et améliorer la réponse client.	Réduire les coûts d'exploitation	Incompatibilité entre les systèmes
Intégration entre les modules complémentaires et les processus		

Source : réalisé par nous

2 _Caractéristiques des ERPS :

- Disposer d'une base de données unique être un système générique Mettre à jour les données en temps réel
- Permettre la transversalité des processus
- Avoir une couverture opérationnelle
- Il est issu d'un concepteur unique.
- Une modification sur un module provoque une mise à jour en temps réel des autres modules liés.
- Un ERP garantit l'unicité des informations, grâce à la centralisation des données dans une base unique, accessible à tous les modules applicatifs. •
- Un ERP facilite l'audit en cas de dysfonctionnement, permettant d'identifier facilement le ou les modules concernés ; il est facile de retrouver et d'analyser l'origine de chaque information.
- Un ERP peut suffire à couvrir la totalité des besoins de l'entreprise en termes de système d'information (la nature modulaire de l'ERP permet également de l'implémenter progressivement, module par module, selon les besoins).
- Il garantit l'unicité, la cohérence des informations qu'il contient puisqu'il n'a qu'une seule base de données au sens logique.
- Le concept d'ERP (Enterprise Resource Planning) a été introduit il y a maintenant environ une quinzaine d'années.
- Il répondait notamment aux attentes des responsables financiers et logistiques des grandes entreprises qui se trouvaient confrontés d'une part à des besoins de réactivité exprimés par leurs Directions et/ou leurs Clients et d'autre part à des systèmes d'information composés de nombreuses applications ne communiquant pas toujours entre elles et parfois installées sur des plateformes hétérogènes. Ont connu leur essor en profitant de l'évolution nécessaire des systèmes d'information pour le passage de l'an 2000 puis pour la mise en place de l'euro.
- En effet, il était séduisant de remplacer tous les logiciels de gestion de l'entreprise par un intégré offrant « l'état de l'art » plutôt que d'engager des corrections des programmes existants plus ou moins anciens.

Section 2 : ERP en ressources humaines

2.1_ Qu'est-ce qu'un ERP en ressources humaines ?

Un ERP (Enterprise Resource Planning) dédié aux ressources humaines est un système intégré de gestion d'entreprise conçu spécifiquement pour automatiser et optimiser les processus RH. Au cœur de ce système, la centralisation des données et des opérations RH est primordiale. Il s'agit d'une solution tout-en-un qui englobe diverses fonctions telles que : Le recrutement ; La gestion des talents ; La paie ; La formation ; Le suivi des performances. L'objectif principal de l'ERP RH est de faciliter la gestion des informations relatives au personnel, en rationalisant les tâches administratives et en fournissant une plateforme unifiée pour toutes les opérations RH. Cette centralisation des données améliore non seulement l'efficacité professionnelle, mais permet également une meilleure prise de décision grâce à l'accès à des informations en temps réel et des analyses détaillées. Un ERP RH représente une solution complète pour gérer efficacement et stratégiquement les ressources humaines, contribuant ainsi au succès global de votre entreprise

2.1.1 _Exemple d'ERPS utilisés :

Leader du marché dans les grandes entreprises : SAP

- Le Concurrent principal : ORACLE-PEOPLESOFT
- Utilisés dans les PME : SAGE, CEGID, EBP (semi-intégré)
- ERP spécialisés par métiers (laboratoire médical, menuiserie...)
- ERP libre : Odoo

2.1.2 Les différents modules d'un ERP au choix :

- Gestion des ventes Gestion des achats et des stocks
- Contrôle de gestion
- Ressources humaines
- Gestion de production
- Gestion de vente
- Gestion de relation client (CRM)

2.1.3 Avantages et inconvénients de l'ERP :

Tableau 03 : Une simple signification :

Symbole	Langue	Signification
ERP	Anglais	Entreprise ressources planning
PGI	Français	Progiciels de gestion intégrée

Source : réalisé par nous après l'étude de cas

Tableau 04 : les avantages et les inconvénients des ERPS

Avantages	Inconvénients
Réduction de problématique de gestion d'interface	Fonctionnalités des processus peu optimisées
Cohérence des informations	Progiciels souvent sous-utilisé
Mise en œuvre rapide	Nécessité d'une maintenance continue
Communication interne faciliter	Plus grande dépense vise à vis de l'éditeur

Source : réalisé par nous après l'étude de cas

2.2. La mise en place d'un ERP (étapes) :

2.2.1. Définir les enjeux du projet pour son entreprise :

Avant d'amorcer tout projet de changement ou d'intégration d'un ERP, il est nécessaire d'identifier les raisons de ce choix :

- 1 Les outils actuels répondent-ils encore aux besoins de l'entreprise ?
- 2 Leur appropriation par les collaborateurs se fait-elle de manière aisée ?
- 3 Ces outils sont-ils toujours en mesure d'accompagner la croissance de l'organisation à court, moyen, long terme ?
- 4 Auront-ils la capacité de satisfaire ses objectifs d'innovation ?

Ce sont notamment ces différentes motivations aux changements qui vont permettre de définir les objectifs du nouveau projet et de ses enjeux :

- Acquérir un référentiel plus fiable et capable de prendre un volume de données plus important.
- Bénéficier d'un nouvel outil capable de supporter la transformation numérique de l'entreprise.
- Limiter les dépenses informatiques en rationalisant notamment la quantité d'applications utilisées.
- Profiter d'un système unique et mieux partagé vecteur de productivité et facilitant la collaboration.

2.2.2. Impliqué les collaborateurs et constituer une équipe dédiée au projet

Puisque l'ERP est une solution structurante visant à piloter l'ensemble de l'activité d'une entreprise, il est nécessaire que les collaborateurs de chacun des services soient impliqués d'une manière ou d'une autre dans le projet. Cette implication globale peut par exemple se faire au travers de la diffusion d'un questionnaire pour collecter et évaluer les attentes des collaborateurs en fonction de leur service. L'idée est ensuite de leur demander d'élire un représentant qui sera leur « voix » et pilotera pour eux la suite du projet. L'implication des collaborateurs est l'une des composantes clés pour assurer la réussite du projet ERP. Il est parfois difficile pour eux de changer leurs habitudes de travail. Aussi, afin d'éviter toute forme de réticence face au changement, la coopération et la communication sont de mises.

2.2.3. Identifier & référencer l'ensemble des processus :

Avant d'envisager tout choix d'ERP, il est impératif que l'entreprise analyse et mette à plat l'ensemble de ces processus métiers. Cela lui permettra dans un premier temps d'expliquer de manière étoffée le fonctionnement de son organisation. Ensuite, cette base pourra l'aider à mettre en lumière certains process pouvant s'avérer inadaptés avec les enjeux de son nouveau projet et qu'elle pourra alors choisir d'optimiser ou d'abandonner.

La finalité pour elle sera alors de ne capitaliser que sur des process en phase avec ses attentes, process qu'elle formalisera ensuite dans un cahier des charges.

2.2.4. Exprimer les attentes en rédigeant un cahier des charges :

Première étape d'un projet réellement maîtrisé, le cahier des charges est un prérequis à tout projet ERP. Pourtant, bon nombre d'entreprises font l'impasse sur la rédaction de ce document alors qu'il est stratégique pour assurer la réussite d'un projet.

2.2.5. Sélectionner & évaluer les fournisseurs

Un premier tour par le web permettra à la PME de se faire une première idée de l'offre proposée sur le marché de l'ERP. Sur base de ces premières recherches, elle pourra alors établir un premier listing de solutions susceptibles de combler ses attentes métiers, fonctionnelles mais aussi techniques.

2.2.6. Formation des collaborateurs pour la mise en place d'un ERP :

Considérer un projet ERP comme un simple projet informatique serait une erreur. Puisque ce système joue un rôle structurant et englobe l'ensemble de l'entreprise, il va nécessairement bouleverser l'organisation actuelle mais aussi les usages des collaborateurs. Certains d'entre eux devront totalement revoir leurs habitudes et méthodes de travail, ce qui peut constituer un frein à l'adoption du nouvel outil ERP si l'initiation à ce dernier n'est pas réalisée en bonne et due forme.

2.2.7. Évaluation & ajustement du projet avec le partenaire ERP

Tout au long de la mise en place d'un ERP, il est nécessaire de se pencher sur les indicateurs de réussite du projet. L'idée consiste donc à quantifier les bénéfices générés suite à la mise en place d'un ERP. Les bénéfices peuvent être de différentes natures : productivité accrue, réduction des coûts, visibilité améliorée.

Ces objectifs sont définis en amont du projet et leur évaluation permettra à la PME de s'assurer de la réussite du projet ERP ; la comparaison des résultats observés avec ceux initialement attendus permettra à l'entreprise de pointer les éventuels écarts et de se rapprocher de son partenariat afin de les corriger.

Section 03 : le SIRH

Pour connaître leur état, coordonner leurs processus ou planifier leurs décisions, les organisations disposent d'un certain nombre de systèmes d'information. Ainsi, à tout moment, une organisation possède un portefeuille de systèmes d'information dont le niveau varie grandement d'une firme à une autre. Pour des raisons d'efficacité et d'efficience il y a division du travail et délégation des responsabilités ce qui crée des flux d'information. Ces flux servent à la coordination et à la synchronisation des différentes opérations faisant partie d'un ou de plusieurs processus. Ces flux prennent différentes formes : messages, fichiers, procédures qui peuvent être utilisés par différentes ressources de l'organisation : humains, machines, temps, etc. L'ensemble de ces flux informationnels et des ressources utilisées pour un même processus ou, un ensemble de processus interreliés constitue un système d'information.

1_ Définition du SIRH : en regard de la littérature, nous constatons que le SIRH, Système d'Information Ressources Humaines, peut être défini de différentes manières selon les caractéristiques que nous privilégions. Nous observons deux courants de pensée, l'un considère le SIRH selon sa capacité à traiter de l'information quels que soient les moyens

nécessaires, l'autre l'appréhende en fonction de ses capacités technologiques au sens large, notamment au travers du rôle qu'il joue au sein de processus plus globaux¹.

Selon les grands spécialistes, le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) est défini comme un ensemble de technologies, de processus et de pratiques visant à gérer de manière intégrée les données et les activités liées aux ressources humaines au sein d'une organisation. Voici quelques définitions fournies par des experts .Gérard Piétri, Nathalie Raulet-Croset: Le SIRH est un ensemble intégré de logiciels, de bases de données et de systèmes d'information permettant de gérer les processus et les activités liées aux ressources humaines, tels que le recrutement, la formation, la gestion des compétences, la paie, etc. > Michael J. Kavanagh, Mohan Thite, Richard D. Johnson : Le SIRH est un système informatisé qui permet de collecter, de stocker, de traiter et de gérer les informations

2_ Les objectifs de SIRH :

A - La recherche de productivité :

La fonction RH comprend une part importante de tâches administratives et répétitives telles que la paie, le contrôle des présences, la mise à jour des situations personnelles des collaborateurs, le recrutement... Par conséquent, la gestion efficace du « capital humain » est devenue une opération nécessaire et complexe pour les professionnels des RH. Leur fonction consiste à collecter des données pour chaque collaborateur concernant son histoire, ses caractéristiques personnelles, ses compétences et ses capacités.

La quantification de ces données et leur traitement complexe a permis leur prise en charge par des systèmes automatisés au fur et à mesure de la progression technologique. Une meilleure identification et anticipation des besoins a permis de supprimer des lenteurs administratives et donc d'en réduire le coût. C'est cette automatisation de tâches administratives qui a permis aux responsables de la fonction RH de recentrer leur métier sur des dimensions plus décisionnelles, stratégiques ou politiques.

B- Répondre aux enjeux de l'internationalisation :

Le développement international des grands groupes ne pouvait plus continuer avec des outils et des logiciels hétéroclites. De plus en plus d'entreprises multinationales.

¹ Gérard Piétri et Nathalie Raulet-Croset, « Le SIRH », 14^{eme} édition, Vuibert, Paris, 2017, p12

C- Il offre une meilleure gestion des processus administratifs RH :

Une amélioration de l'efficacité et de la performance ; une simplification de la vie des employés, une optimisation de l'expérience de l'employé grâce à des outils innovants.

3_ Les acteurs d'un projet SIRH et leurs rôles :

Quel que soit le projet, la disponibilité, l'organisation, et la connaissance des acteurs impliqués sont des conditions nécessaires à la réussite du projet. Le SIRH n'échappe pas à la règle ! Passons en revue l'ensemble de ces acteurs d'un projet SIRH et la manière dont ils interagissent pour une meilleure efficacité.

3.1_ Chef de projet SIRH – Côté client Véritable chef d'orchestre du projet, le chef de projet construit et coordonne une équipe afin de mener à bien le projet confié. La réussite de sa mission passe par sa capacité à :

- Se rendre disponible.
- Respecter le périmètre, les délais et le budget.

3.2 Consultant Chef de Projet SIRH – Côté éditeur : Son rôle est d'accompagner et conseiller le client dans la mise en œuvre du SIRH. Il est présent avant, pendant et après le projet. Sa connaissance de la solution et son expertise lui permettent de bien orienter le client dans la mise en place d'une solution adaptée à ses besoins.

4_ Les acteurs d'un projet SIRH et leurs rôles :

Quel que soit le projet, la disponibilité, l'organisation, et la connaissance des acteurs impliqués sont des conditions nécessaires à la réussite du projet. Le SIRH n'échappe pas à la règle ! Passons en revue l'ensemble de ces acteurs d'un projet SIRH et la manière dont ils interagissent pour une meilleure efficacité.

4.1 Chef de projet SIRH – Côté client :

Véritable chef d'orchestre du projet, le chef de projet construit et coordonne une équipe afin de mener à bien le projet confié. La réussite de sa mission passe par sa capacité à :

- Se rendre disponible,
- Respecter le périmètre, les délais et le budget,
- Coordonner les différents intervenants, RH, informatique, éditeur...
- Identifier et gérer les risques,
- S'adapter aux éventuels aléas du projet
- Gérer le stress.

Lors d'implémentation du SIRH, il est l'interlocuteur privilégié du Consultant chef de projet SIRH côté éditeur.

4.2 L'équipe Projet :

L'équipe projet est majoritairement composée de collaborateurs directement concernés par le projet : le chef de projet, un ou plusieurs responsables « **métier** » et des membres de l'équipe RH. D'autres personnes peuvent intervenir de manière plus ou moins récurrente lorsque les sujets sont de l'ordre technique, contractuel ou encore lié à la formation et la communication. En fonction du budget alloué au projet : cette équipe peut être complétée par une personne dédiée à la conduite du changement.

4.3 Consultant Chef de Projet SIRH – Côté éditeur

Son rôle est d'accompagner et conseiller le client dans la mise en œuvre du SIRH. Il est présent avant, pendant et après le projet. Sa connaissance de la solution et son expertise lui permettent de bien orienter le client dans la mise en place d'une solution adaptée à ses besoins. Bien évidemment, le consultant chef de projet SIRH ne travaille pas tout seul. Il compose avec l'ensemble des ressources disponibles en interne pour s'engager et respecter les délais de livraison de la solution.

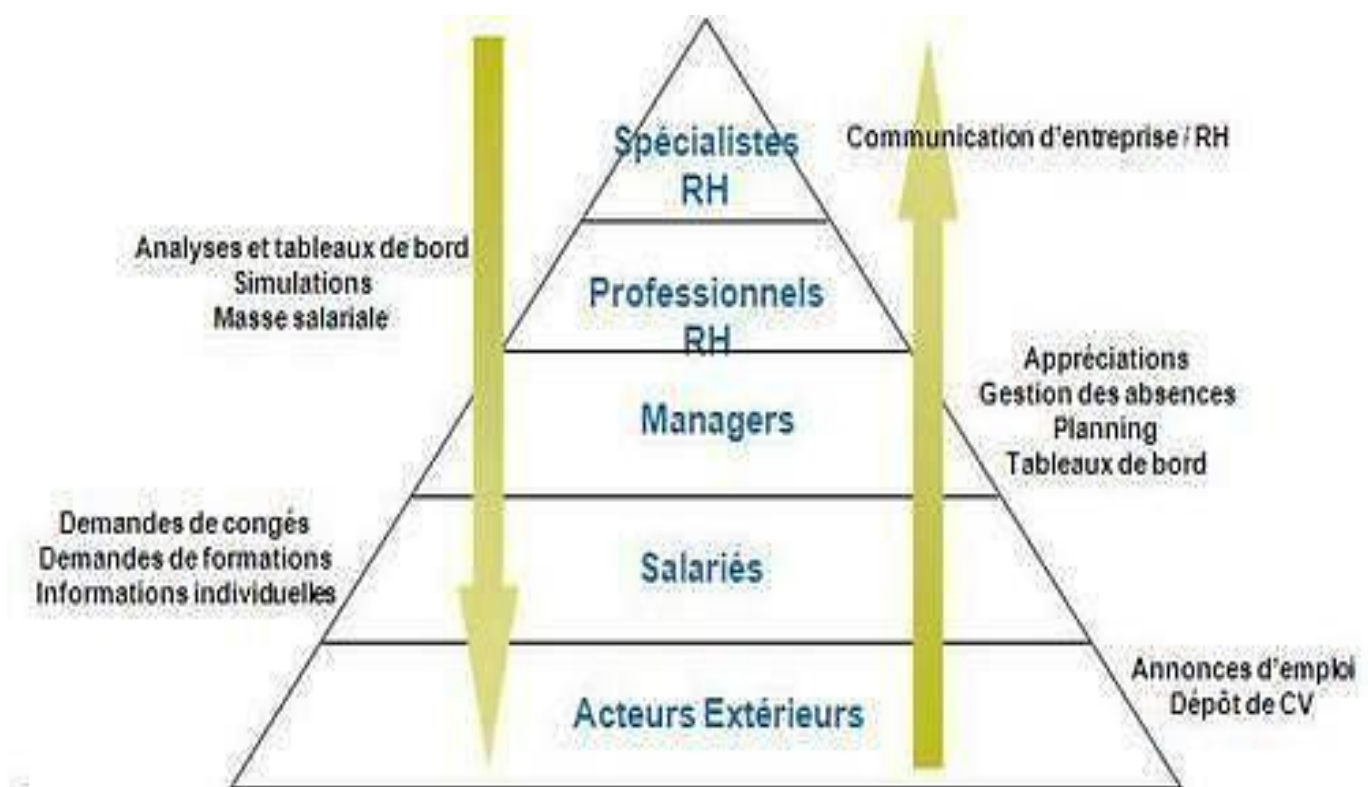
4.4 Le comité de projet : une collaboration au service du projet Pour mener à bien l'implémentation du logiciel RH, les chefs de projet côté client et côté éditeur ainsi qu'un coordinateur IT se retrouvent régulièrement pendant le comité de projet. Ce moment leur permet de :

- Suivre le bon déroulement et l'assignation des activités à l'équipe projet
- Actualiser le planning du projet
- Coordonner les interventions dans le respect du planning

4.5 Les éditeurs de logiciels RH :

Dans ce vaste secteur des applications dédiées à la gestion des ressources humaines, nous retrouvons deux types d'éditeurs. Il s'agit d'une part des éditeurs spécialisés dans la gestion de la paie, le recrutement en ligne des employés ou la gestion administrative des employés et du temps. D'autre part, on retrouve les éditeurs d'ERP (progiciels de gestion intégrés) qui consacrent essentiellement un ou deux modules à la paie et à la gestion des ressources humaines. On ajoute des autres rôles comme rééquilibrage de rôle des acteurs de ressources humaines : la fonction RH se devait de se lancer dans cette rationalisation c'est ainsi que l'on passe à l'ère du SIRH qu'il doit s'imposer comme un outil de pilotage pour prendre de bonnes décisions parmi les acteurs RH.

Améliorer le quotidien de SIRH Le SIRH est un véritable instrument de travail leur première demande est de faciliter d'utilisation ; il s'agit notamment de gestionnaire de paie gestionnaire administratif et de formation. Qui sert à améliorer la performance des moteurs de paie il maîtrise la saisie des informations appelées variables jusqu'à la sortie du bulletin.

Figure 01 : Plan des acteurs de SIRH :

Source Site web : <https://sirh.over-blog.com/article>

5. ERP Et SIRH dans les ressources humaines :

Les limites de l'ERP RH Cependant, les usages de l'ERP dans les ressources humaines ne sont pas toujours au rendez-vous. Selon l'enquête annuelle de satisfaction des utilisateurs français d'ERP, conduite par le CXP en partenariat avec erp-infos, 13 % seulement des entreprises utilisent une gestion des RH provenant de leur ERP et 8 % la gestion de la paie. Ces chiffres montrent que la gestion des RH est un domaine souvent réservé à des solutions spécialisées de type best-of-breed.

6. Comment allier ERP et SIRH ?

Allier un ERP (Enterprise Resource Planning) et un SIRH (Système d'Information de Gestion des Ressources Humaines) est une démarche stratégique qui vise à intégrer efficacement la gestion des ressources humaines dans le cadre plus large de la gestion d'entreprise. Voici

quelques étapes clés pour réussir cette intégration : Évaluez les besoins Tout d'abord, déterminez précisément les besoins de votre entreprise en termes de gestion des RH et analysez comment ceux-ci s'intègrent dans les processus d'affaires globaux. Élaborez ensuite un plan d'action pour intégrer le SIRH avec l'ERP, en tenant compte des objectifs à long terme de l'entreprise. Bien choisir son SIRH ou son ERP RH Il existe deux options. La première consiste à opter pour un SIRH compatible avec votre système ERP existant, afin de faciliter l'intégration et la communication des données entre les deux solutions logicielles.

L'intégration des systèmes ERP et SIRH : Pour allier SIRH et ERP de manière efficiente, vous devez veiller à l'interopérabilité des deux logiciels de gestion. Assurez-vous que les deux systèmes peuvent échanger des données de manière fluide et sécurisée. Pour cela, effectuez des tests pour vous assurer que les systèmes fonctionnent bien ensemble et que toutes les fonctionnalités sont opérationnelles. De nombreux logiciels RH, comme Factorial, offrent une API d'intégration afin de faciliter la communication entre les systèmes. Grâce à l'interface entre le SIRH et l'ERP, les données sont mises à jour automatiquement des deux côtés. Les interfaces entre l'ERP et le SIRH permettent de mettre en place de nombreux modules comme la gestion des compétences ou pilotage des activités. Les données sont partagées entre les logiciels très facilement et selon votre plan de gestion. En conclusion, l'ERP et le SIRH, bien que distincts dans leurs fonctions et leurs objectifs, représentent des outils complémentaires essentiels dans la gestion des entreprises.

Conclusion

L'harmonisation entre les systèmes ERP et les processus des ressources humaines est essentielle pour les entreprises modernes en raison de l'efficacité accrue qu'elle apporte. Selon une étude récente menée par le cabinet de recherche Gartner, 85% des entreprises reconnaissent que l'intégration entre l'ERP et les RH est cruciale pour optimiser la gestion du capital humain. En effet, en alignant les processus RH avec les fonctionnalités de l'ERP, les organisations peuvent réduire les erreurs manuelles, améliorer la précision des données et accélérer les processus de recrutement, de formation et d'évaluation.

De plus, une enquête réalisée par Deloitte montre que les entreprises qui ont réussi à harmoniser leurs systèmes ERP avec leurs processus RH ont enregistré une augmentation significative de leur productivité, pouvant aller jusqu'à 20%. En créant un environnement de travail numérique intégré, les entreprises facilitent la communication entre les différents services, ce qui permet une prise de décision plus rapide et éclairée. En conclusion, l'alignement entre l'ERP et les processus RH peut non seulement améliorer l'efficacité opérationnelle, mais aussi contribuer à la satisfaction des employés et à la compétitivité globale de l'entreprise.

Chapitre II

L'impact de la formation d'ERP sur le développement des compétences

Pour un organisme professionnel ; se doter d'un énoncé de politique en matière de formation constitue l'un des premiers pas d'un engagement réel vers la mise en œuvre d'une action de formation, c'est pour cela qu'on tente de mettre en relief dans ce chapitre la politique de formation, ses buts ainsi que son processus managérial depuis la sélection de besoin de formation jusqu'à son évaluation. Ensuite on abordera le management de la formation et le processus de développement des compétences. Enfin, le passage de l'ingénierie de la formation à l'ingénierie de développement des compétences.

Section 1 : La politique et le processus managérial de la formation

1.1 Définition de la politique de formation¹ :

La politique de formation est l'une des politiques humaines de l'entreprise. Elle ne s'écrit pas chaque année ; sa durée de vie est de plusieurs années alors que les orientations formation sont redéfinies chaque année. Selon un Meeting d'une politique et corollaire est un élément d'une politique d'ensemble d'une entreprise, visant à assurer de manière durable sa rentabilité, sa satisfaction de ses clients, l'implication de son personnel et une relation positive avec son environnement. Elle exprime une volonté exprimée par la direction générale et engage toute l'entreprise, portant sur les axes essentiels qui vont orienter les décisions et les actes de gestion de la formation, et, par extension, de gestion de compétences.

Ces orientations portent notamment sur six points :

Pourquoi : quels sont les objectifs à atteindre en référence explicite aux objectifs globaux de l'entreprise, et à la politique sociale de gestion des ressources humaines ? Ces objectifs seront donnés d'entrée pour l'élaboration du plan de formation.

Quoi : Quelles sont les priorités en termes d'objectifs ou populations, sur quoi décide-t-on de mettre particulièrement l'accent au cours de la période à venir ?

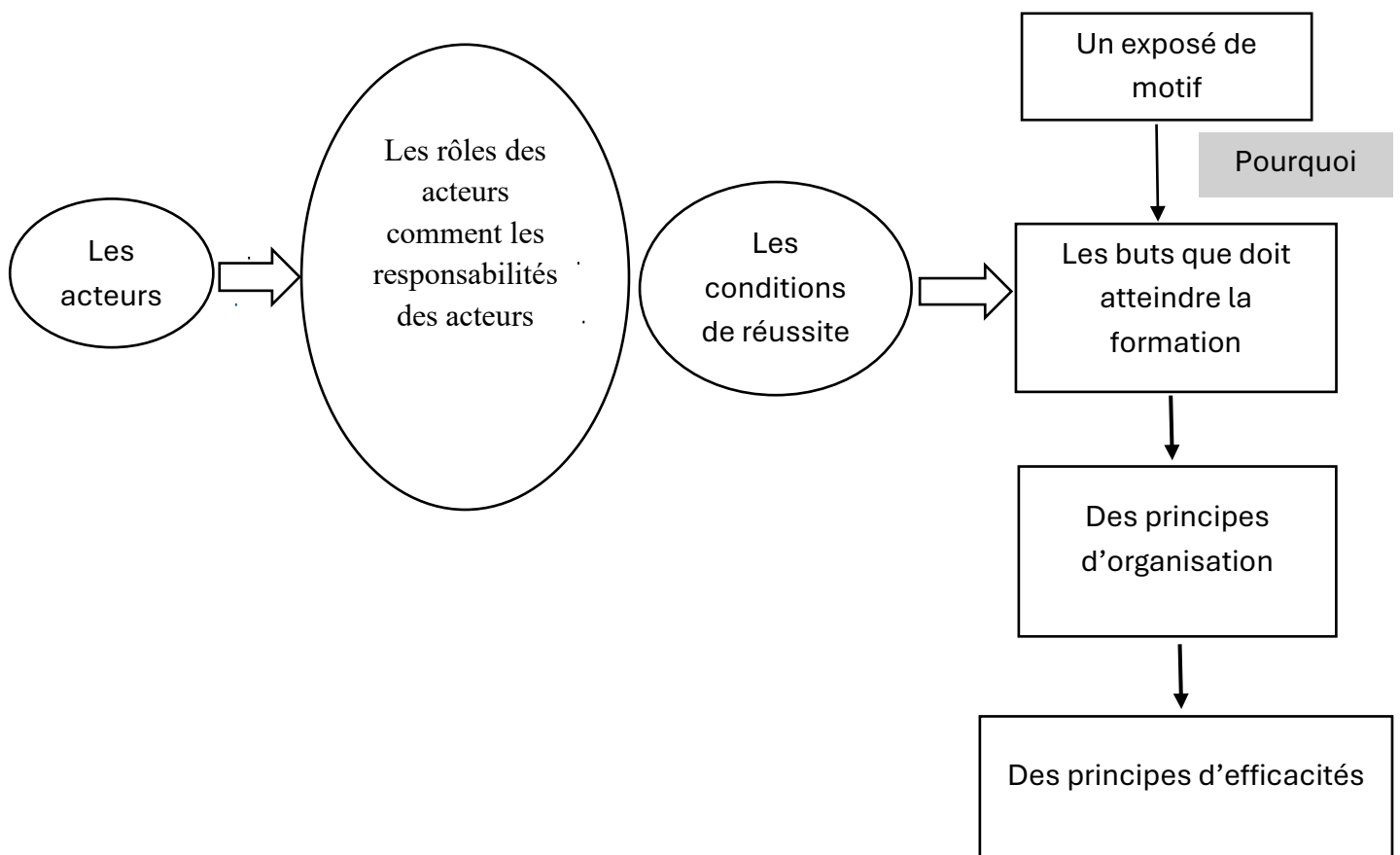
Qui : Qui sont les clients de la formation ? Comment favoriser le chainage des acteurs contribuant à la réussite d'une politique de formation ?

¹ La MEIGNANT Alain : manager la formation, édition liaison Paris, 2003, P55. 2 WEISS Dimitri : ressources humaines, édition d'organisation, Paris 2003, P441.

Comment et où : Quelles sont les procédures permettant de traduire des objectifs généraux en actions précises ? Il s'agit de définir le niveau de centralisation ou de décentralisation dans les actes clés du management de la formation : élaboration des plans, réalisation et suivi des actions, achats de prestations externes, suivi de gestion.

Combien : Concerne les choix d'allocations de ressources. La politique de formation doit exprimer, après arbitrages lors de la fixation de budgets, par le montant des consenties.

Figure 02 : Les acteurs de besoins de formation



Source : [Cadre-conceptuel-pratiques-denseignement-inclusives-SAEA-2013_Q640.jpg](#)

(621×621)

1.2 Les acteurs de la politique de formation :

Chaque acteur de l'entreprise, direction, responsable de formation, formateur, responsable opérationnel, formé, représentant du personnel, est appelé à jouer un rôle particulier dans le champ de la formation : maître d'ouvrage, prescripteur, maître d'œuvre, concepteur, prestataire, fournisseur, bénéficiaire, utilisateur, ... Cette diversité de partenaires et de rôles synonyme de complexité

Mobilisation des acteurs à des fins de participation active dans le processus d'élaboration d'actions de formation doit pourtant être considérée comme l'une des conditions de réussite. Qui sont les clients des responsables de formation ? La formation doit être traitée au plus près de l'endroit où se posent les problèmes de compétence. Le rôle des spécialistes des ressources humaines et de la formation est d'apporter aux acteurs opérationnels le meilleur appui technique et logistique possible. Les responsables de formation sont des acteurs très dépendants des informations détenues par différents responsables. Pour assurer leurs responsabilités de synthèses des besoins en formation, de contrôle de la réalisation du plan. Ils ont besoin d'informations sur les orientations de l'entreprise, les individus eux-mêmes, leurs compétences, donc ils coopèrent avec la direction pour fixer les orientations et les priorités et décider l'enveloppe budgétaire. Pour clarifier le rôle des différents acteurs, nous proposons un cadre d'analyse qui comporte trois fonctions principales :

- **La fonction de maîtrise d'ouvrage :** Elle est composée de commanditaires, de prescripteurs d'actions de formations, de responsables politiques ou de responsables d'entreprises, qui formulent des demandes ancrant la formation dans les réalités économiques. Elle joue un rôle essentiel dans l'interprétation du contexte et enjeux, laquelle aura une influence significative sur les caractéristiques et les formes du dispositif. Elle est par ailleurs décisionnaire quant aux moyens et prépare entre l'action et sa mise en œuvre.
- **La fonction maîtrise d'œuvre¹ :** Elle assure un rôle de structuration et assure le lien entre l'enjeu principal du dispositif et ses objectifs opérationnels. Elle réalise l'architecture des dispositifs, elle suit leur réalisation et leur finalisation.

¹ Le maintien d'un bon climat social. 'SOYER Jacques: Fonction formation, édition organisation, Paris 1999 P49

- **La fonction de réalisation :** Elle assure la responsabilité de la mise en œuvre concrète du dispositif. C'est l'action de former en elle-même. Cette typologie clarifie le rôle de chacun de l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Certains acteurs peuvent bloquer la dynamique comme la favoriser, et l'efficacité de la formation dépend de la qualité des relations que la responsable de formation est capable de créer et de développer.

1.3 Les buts visés par la politique de formation :

Une politique de formation doit répondre à plusieurs objectifs :

- Une meilleure adaptation aux postes de travail actuels ou futurs.
- Le développement d'une mobilité dans l'entreprise.
- Le maintien de l'emploi, place aux restructurations.
- Le développement d'un état d'esprit.
- La promotion d'une culture d'entreprise.
- La création de liens sociaux.

1.4 Le processus managérial de la formation¹ :

La démarche d'une action de formation comporte quatre phrases essentielles.

1.4.1 Identification des besoins de formation : « Le besoin de formation est la résultante d'un processus associant les différents acteurs concernés et traduisant un accord entre eux sur des « manques » à combler par le moyen de la formation ». Le besoin de formation, il n'existe pas « tout fait », mais il est en réalité induit par des facteurs émanant de six (6) sources distinctes, dont il constitue la synthèse orientée vers l'action :

1.4.2 L'environnement externe de l'entreprise : Il s'agit :

Les exigences des clients sur l'obligation de compétences du personnel ;

Les stratégies des concurrents et il faudra que spécialistes du marketing sachent les contrer ;

Les nouvelles techniques ou les nouveaux composants apparaissant sur le marché ;

Les contraintes et opportunités politiques ou réglementaires.

1.4.3 L'environnement interne : Cet environnement est fait de personnel, des groupes sociaux et de leurs stratégies propres, des organisations et des techniques en place,..., ces hommes se trouvent, dans l'entreprise, placés dans un environnement dont ils doivent apprécier les forces et les faiblesses, les contraintes et les opportunités.

¹ MIGNANT Alain, op. cit, p.132-137 37

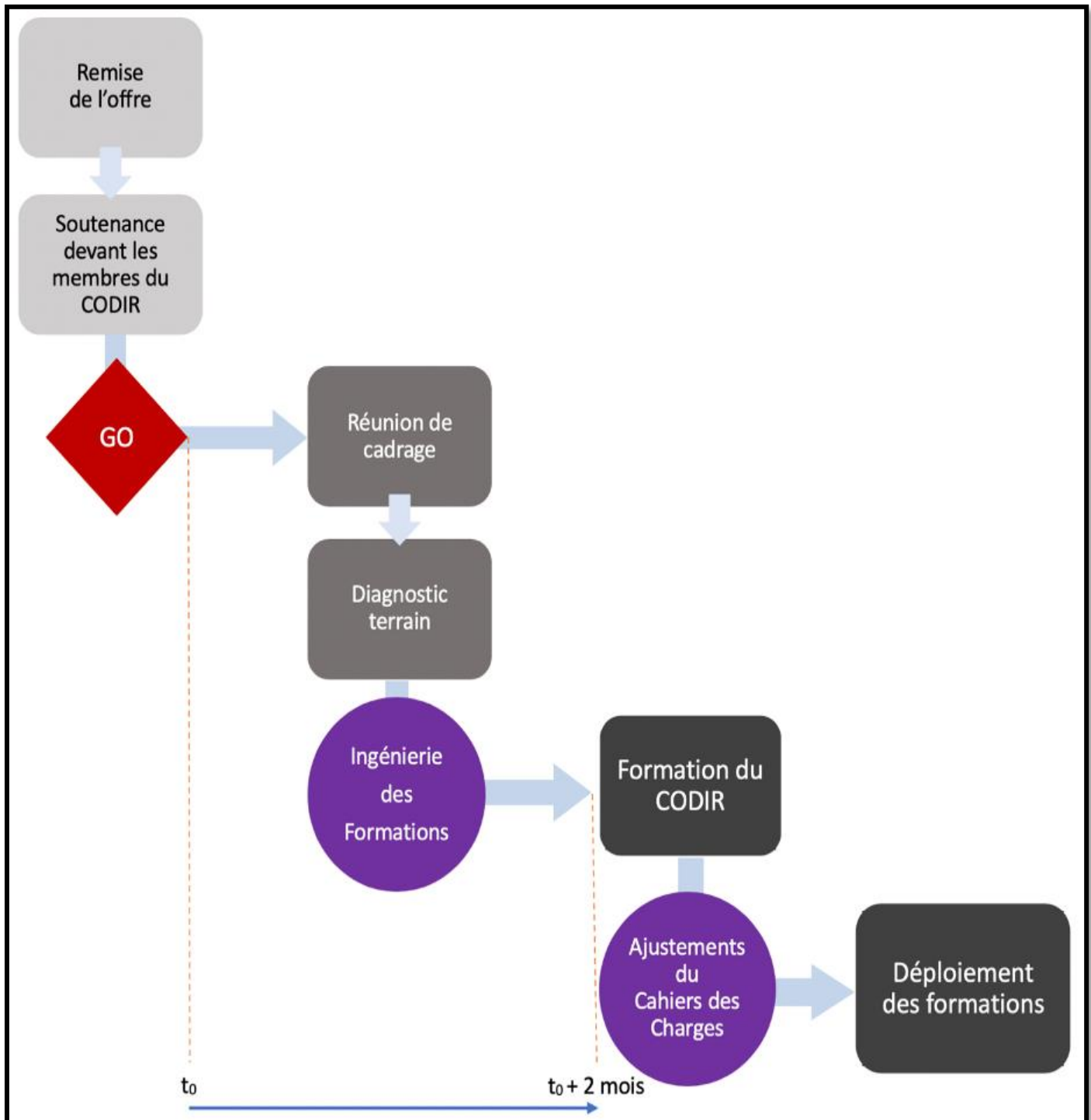
Dans cet environnement interne, une place particulière est accordée au niveau réel du personnel, ce dernier sera à comparer aux exigences qui découleront de la stratégie de l'entreprise et qui va rendre possible ou non l'adaptation de l'entreprise à son environnement externe.

Les projets traduisant la stratégie de l'entreprise : vont porter sur :

- Le lancement de nouveaux produits ou la conquête de nouveaux marchés.
- La mise en œuvre de nouvelles techniques.
- La mise en place d'une nouvelle organisation.
- La recherche de gains de productivité.

1.4.4 La politique sociale de l'entreprise : La politique sociale induit des besoins de formation d'une manière plus mécanique, liée à la structure démographique de la population de l'entreprise et à sa structure de qualification. La pertinence d'une politique sociale s'apprécie par sa capacité à aider l'entreprise à s'adapter à ses environnements externes et internes.

1.4.5 L'expression des attentes des individus : Quand les salariés expriment leur besoin de se former des domaines bien précis, demandent des formations leur permettant le passage au statu supérieur, ces demandes reflètent les attentes des individus. '

Figure 03 : processus managériaux de formation¹

¹https://docs.google.com/document/d/1Z3H6BpWgDCIK5Gs_wCKgQt5IzQN1sEts/edit?usp=sharing&oid=103283381040772179999&rtpof=true&sd=true

En synthèse a cet élément, on retient que la définition de besoin de formation n'est pas une simple opération mais plutôt le point de départ d'un processus complexe qu'il faut définir précisément et d'une manière judicieuse. La définition des besoins s'avère indispensable et déterminante, elle permet aux acteurs de l'entreprise, à travers un état des lieux (diagnostic) interne et externe, de mesurer l'impact de la formation à rechercher, combler et développer par l'entreprise, ensuite traduire ce besoin en objectif quantitatif et qualitatif précis, clair pointu même, il s'agit du noyau dur du processus d'ingénierie de la formation déclenché par l'entreprise

1.5 Analyse des besoins : L'analyse des besoins est un processus d'élaboration d'objectifs de formation, processus par lequel le responsable de formation recueille auprès des différents acteurs les objectifs à atteindre par la formation et la définition des compétences à développer. Une bonne méthodologie d'analyse des besoins de formation doit avoir quatre (4) caractéristiques principales :

- Permettre de prendre en compte, parmi les facteurs inducteurs, ceux qui sont pertinents.
- Permettre une implication des acteurs concernés.
- Être adaptée à son objet et au type d'objectif de formation qu'il s'agit d'atteindre.
- Être efficient, c'est-à-dire permettre le meilleur résultat possible au moindre coût.

Alain MEIGNANT, donne une fiche résumée sur dix étapes clés de l'analyse des besoins de formation :

1. Faire un premier repérage des points clés de la situation (documentation, quelques entretiens). S'assurer que la formation est bien un élément important du traitement du problème à résoudre. Sinon, chercher une autre solution.
2. Si la formation est un élément de solution, identifier les acteurs de clés de la réussite, et notamment ceux qui sont en position de décision ou d'influence (les clients).
3. Si l'action a un enjeu fort, créer un groupe de pilotage dans lequel ces acteurs seront impliqués ou représentés.
4. Identifier les sources d'information nécessaires pour l'analyse : documents existants ou à produire, référentiels de compétences, personne à rencontrer.
5. Analyser les documents recueillis pour affiner le repérage effectué à l'étape
6. Compléter l'information auprès des acteurs clés : objectifs à atteindre, actions déjà engagées (pas seulement en formation), points de vue sur les besoins, population

concernée, critères et échéances de réussites, action d'accompagnement nécessaire, contraintes du terrain.

7. Exploitation des informations existantes sur les personnes (notamment sur un positionnement a été fait à partir d'un référentiel de compétences) ; formulation d'hypothèses sur les besoins à valider et choix de la méthode d'analyse appropriée.
8. Obtenir des acteurs clés la validation de la démarche ; informer les personnes concernées des buts et des modalités.
9. Appliquer la démarche
10. Synthétiser les résultats en reformulant les objectifs et en proposant une traduction dans un projet pédagogique et des actions d'accompagnement et faire valider ce projet par les acteurs clés suivants :
 - Quel est le dispositif de formation envisagé ?
 - Comment la formation doit-elle être planifiée ?
 - Quelle est l'approche pédagogique souhaitée ?
Quelles seront les modalités de gestion de la formation ?
 - Quels seront les contraintes de temps, de planning, les moyens pédagogiques et les équipements nécessaires, le budget prévisionnel... ?
 - Comment les rôles et les responsabilités feront-ils répartis ?
 - Qui assurera le pilotage interne du projet ?
 - Quels seront les rôles du prestataire, de la hiérarchie ?

1.6 Le suivi de la formation¹ :

« Le suivi de la formation est l'ensemble des opérations ayant pour objet le transfert de la formation dans la situation de travail et la recherche d'un nouvel état d'équilibre du système du formé. »'

Le responsable du suivi est souvent le manager direct du formé ou le directeur RH pour les formations visant une évolution avec changement d'unité. Le responsable de suivi veille à ce que les acteurs mettent en place un système d'information qui procure aux formés et autres acteurs concernés la possibilité de suivre sur le chemin les effets de leurs manières de faire.

¹ SOYER Jaques, op.cit P246.

Plusieurs paramètres sont à suivre : Les budgets, les effectifs de groupes formés, le nombre d'heures.

1.7 L'évaluation de la formation¹ :

L'évaluation recouvre un ensemble de pratiques : appréciation globale de l'efficacité du dispositif et de son pilotage, évaluation des acquis de formation et des acquis en situation de travail dans les modalités ont été conçu en amont du processus. C'est en effet en amont qu'il faut s'interroger sur les objectifs poursuivis, et sur les résultats attendus. L'évaluation vise à mettre la formation sous contrôle et à en améliorer l'efficacité, elle permet également d'affiner le dispositif, notamment en corrigeant les incohérences et en réduisant les écarts entre les intentions et la réalisation.

Ainsi, l'évaluation de la formation permet de répondre aux questions suivantes :

Les stagiaires ont-ils apprécié la formation ?

Les stagiaires ont-ils acquis de nouvelles connaissances ou de nouveaux savoir-faire ?

En quelle mesure les acquis des stagiaires sont-ils utilisés par eux en situations de travail ?

Quel est impact de la formation sur les performances de l'entreprise ?

Les différents niveaux de l'évaluation

On distingue quatre (4) niveaux d'évaluation :

L'évaluation des réactions : permet de connaître le degré de satisfaction des stagiaires.

Cette modalité se traduit par un questionnaire écrit « a chaud », ou par « un tour de table » concernant les objectifs, le contenu, les supports, les intervenants, les conditions matérielles.

L'intérêt est d'apporter facilement une information abondante sur le déroulement du stage et de recueillir des propositions d'amélioration, des axes de progrès.

Elle permet la réactivité.

L'évaluation des acquis : permet d'identifier les connaissances et les compétences acquises par les stagiaires au cours de la formation. Définir les objectifs de formation ainsi les critères de mesure est un préalable indispensable. Clarifier les formes d'utilisation des informations recueillies (à qui seront-elles transmises ? Sur quelles décisions déboucheront-elles ?) Permet de limiter les craintes

L'évaluation des activités de travail : répond à la question : Comment ce qui a été acquis en formation est-il mis en œuvre en situation de travail et, ce faisant comment cette situation de travail permet le développement de compétences ?

¹ WEISS Dimitri op.cit., P446

Il existe deux conditions de réussite : une volonté managériale (la capacité du management à valoriser les acquis est au moins aussi importante que la formation elle-même) et une expertise méthodologique. Ces questions doivent être traitées lors de l'élaboration du plan de formation.

L'évaluation des effets de la formation : répond à la question :

La formation a-t-elle permis d'atteindre les objectifs individuels ou collectifs fixés ? Et a-t-elle permis de faire évoluer l'organisation du travail ?

Elles s'opère par un suivi de l'évolution, des indicateurs, de quantité, de qualité, de coût, de délai, les objectifs peuvent être également plus larges que les performances directes : réussir le lancement d'un investissement, d'un projet former aux évolutions de métier, créer des compétences rares sur le marché interne du travail.

Tableau 5 : tableau des niveaux d'évaluation de la formation

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Évaluation de la satisfaction	Les stratégies ont-ils acquièrent les connaissances et savoir _ faire	Évaluation du transfert sur les situations de travail	Évaluation des effets de la formation
Quelle est l'opinion « à chaud » prestation de la formation »	Ont _ ils mémorisées ? (Évaluation pédagogique)	Les formés appliquent _ ils ont appris	La formation a-t- elle permis d'atteindre les objectifs individuels ou collectifs.

Sources : établir par nous grâce à l'analyse approfondie des niveaux de formation

L'évaluation de formation ne peut être considérée comme une simple opération de contrôle. Son importance permet de dire qu'il s'agit d'un processus complexe car l'évaluation des actions de formation peut être en amont et en aval.

L'évaluation de la formation porte essentiellement sur quatre niveaux qui sont liées entre eux par des interactions en permanence. Ces quatre niveaux sont complémentaires et permettent d'assurer l'équilibre du processus de la formation dans l'entreprise, ils permettent aussi pour les acteurs et managers d'être en permanence à l'écoute des évolutions de l'activité formation des ressources humaines sur le terrain.

Ces quatre niveaux sont :

Niveau 1 : Evaluation de satisfaction.

Niveau 2 : Evaluation pédagogique.

Niveau 3 : Evaluation du transfert en situation de travail.

Niveau 4 : Evaluation des effets de la formation.

Les règles à suivre pour une évaluation de la formation :

Pour une évaluation efficace, il est recommandé de suivre les sept règles suivantes :

1. Evaluer c'est comparer des résultats à un référentiel définissant avant la formation ce qui était souhaité (objectifs) ;
2. Trouver les indicateurs pertinents pour évaluer, à partir des critères de performance définis par le référentiel ;
3. Un bon système d'évaluation s'apprécie par sa capacité à être accepté positivement par les acteurs concernés par l'évaluation ;
4. S'assurer que la formation est bien le seul élément explicatif du résultat observé ;
5. Ne pas vouloir tout évaluer, certaines actions, notamment de développement personnel, n'est pas évaluable par rapport à un référentiel préétabli. Réserver les opérations d'évaluation aux actions de formation à fort enjeu pour l'entreprise ;
6. Diffuser les résultats aux clients de la formation. Il faut se poser avant toute action la question de la diffusion des résultats et l'utilisation que l'on veut en faire est un excellent test de l'utilité réelle de l'évaluation.
7. L'intérêt essentiel de l'évaluation n'est pas toujours dans le résultat lui-même, mais dans ce qui permet de l'expliquer et cela permet de progresser dans un esprit de développement de la qualité.

Enfin, on constate que la formation est devenue un outil stratégique pour toute entreprise. Elle doit être utilisée d'une façon rationnelle et scientifique afin d'assurer sa potentialité stratégique.

De ce fait, les entreprises doivent opter pour les politiques de formation les plus efficaces qui se traduisent par des plans de formation établis dans le but d'acquérir une certaine flexibilité stratégique et pouvoir s'adapter aux changements de l'environnement.

Permettent d'intégrer les paramètres pertinents pour une décision de qualité. Mais la décision finale ne leur appartient pas, elle reste du ressort des dirigeants de l'entreprise.

Dans le fonctionnement des organisations, les processus de la validation sont essentiels ; faire valider un travail technique par un niveau politique, s'assurer que les responsables de l'entreprise retrouvent leurs orientations en matière de formation dans les actions et le plan qui

leur sont proposés.

Le responsable formation doit également pouvoir démontrer à sa direction générale en quoi les décisions de formation sont pertinentes, les conditions de réussite réunies, les résultats atteints et moyens à disposition optimisés. Cette répartition des rôles pose la question de l'existence d'une toile de fond fédératrice entre les membres de la direction générale, de directeur des ressources humaines et le responsable de formation, constituée par une connaissance des organisations stratégiques et objectifs opérationnels et par une culture managériale partagé.

En tout état de cause, une gestion n'est jamais informelle, elle ne se façonne pas à l'initiative de chacun, elle ne se développe pas l'insu des dirigeants. Elle s'incarne par un corps de doctrine partagé par les responsables de l'organisation et se traduit par une politique.

1.8 Le processus de développement des compétences :

Le processus de développement de compétences a trop longtemps été marqué par une logique de l'offre qui laissait en réalité peu de place à une véritable prise en compte des compétences utiles à l'entreprise. Schématiquement, la domination de l'offre sur la demande en résume au cycle suivant :

- Les offres de formation (catalogue, offre de mesures) parviennent à l'employeur un choix est fait parmi ces offres, selon les meilleures conditions offertes et la promotion la plus percutante. Sur cette base, un catalogue interne à l'entreprise est élaboré et distribué à l'ensemble du personnel.
- Les collaborateurs s'inscrivent, après une approbation par leur hiérarchie, et reçoivent une confirmation selon le nombre de places disponibles ;
- Les cours sont dispensés, et parfois évalués à chaud. Ce qui indique la valeur brute du séminaire, mais indirectement son impact réel.

Section 2 : La formation et le développement des compétences :

2.1 Le management de la formation :

La formation, dans l'entreprise, n'est pas une fin en soi; son rôle est de contribuer à la réussite de projets. Elle a été « arraisonnée », c'est-à-dire prise en main par les managers qui l'ont mise sous contrôle et qui, en lui donnant une finalité économique, lui ont conféré une légitimité nouvelle. Les responsables de formation tirent leur légitimité de la délégation qu'ils ont reçue des dirigeants de l'entreprise. La technicité et le professionnalisme qui les caractérisent dans le cas du présent chapitre on tente de présenter et analyser le domaine des compétences relationnelle, appelé des « compétences de communication positive » qui prennent de l'ampleur dans la gestion des ressources humaines dans l'entreprise de nos jours. Les compétences relationnelles, un vocabulaire récent introduit dans la littérature de management de l'entreprise actuelle. Dans ce cadre on met en valeur dans une première section les champs de compétences du savoir-être, voir même ses différents domaines. Dans une seconde section, on met en valeur la définition des champs de compétences relationnelles, voir même ses principales caractéristiques, son évolution et à la fin, les avantages que procure l'entreprise dans son investissement relatif au développement des compétences relationnelles et ses ressources humaines.

2.2 Compétences :

La compétence est, selon AFNOR¹ la « capacité à mettre en œuvre des connaissances, des savoir-faire et des comportements en situation d'exécution »¹ . Le groupe de travail de normalisation AFNOR a rajouté au cours de l'année 2004 une précision importante « capacité éprouvée ». La compétence a donc été déjà expérimentée auparavant pour pouvoir prétendre la posséder, contrairement l'aptitude qui concerne un savoir-faire potentiel non mise en œuvre.

¹ AFNOR Edition, mise en œuvre des ISO 9000, 2002, P53.

2.2.1 Compétence collective :

La compétence collective est définie comme étant « la compétence d'un groupe résultant de la synergie et de la mise en cohérence des compétences individuelles des membres du groupe ».

2.2.2 Les compétences relationnelles

Compétences collectives doivent être partagées par l'ensemble des membres de l'organisme à des niveaux opérationnels correspondant aux exigences requises par les différentes fonctions. Ainsi, par exemple, la compétence « **accueil** » est un domaine de compétence collectif dans la mesure où chacun des membres de l'organisme doit la procéder au niveau requis par sa fonction. La guichetière proposée à l'accueil doit savoir traiter les cas courants, chaque agent doit savoir renseigner les clients et le chef de service doit savoir traiter les cas difficiles (réclamations, clients furieux, fournisseurs exigeants).

2.2.3 Compétences relationnelles selon ANFOR :

Le savoir-être est tant défini par AFNOR comme un « **savoir-faire relationnelle** ». Les compétences relationnelles concernent l'ensemble des connaissances et des savoir-faire et mise en œuvre lors de la rencontre avec autrui pour parvenir à la satisfaction des acteurs en présence. Tous ces acteurs constituent un réseau relationnel où réseau de communication interpersonnelle qui correspond au réseau clients-fournisseurs de l'organisme.

2.2.4 Compétences personnelles :

Les compétences personnelles sont comme l'ensemble des compétences possédées par chacun pour s'exprimer, lire, écrire, compter, communiquer, inventer, analyser une situation, réfléchir, analyser et résoudre un problème, montrer l'efficacité de son appareil psychique.

2.2.5 Compétences organisationnelles :

Elles regroupent la compétence relative à la connaissance de l'organisme possédées par les salariés, en premier lieu desquelles se trouve la compétence dénommée « connaissance de l'organisme ». Celle-ci en effet essentielle a chaque salarié pour son intégration et son évolution. Or trop souvent visiteurs ou clients peuvent constater que la connaissance géographique des locaux, la connaissance de qui fait quoi dans l'organisme, et plus généralement les objectifs de l'organisme, sont plus ou moins méconnus. Plus largement les compétences organisationnelles rassemblent les connaissances qui doivent être développées, à des niveaux plus au moins élevés selon les responsabilités et les missions, sur et au profit de l'organisme tout entier, comme c'est le cas pour le e-tutorat ou la veille technologique.

2.2.6 Compétences du management relationnel :

Enfin, le management relationnel est constitué par l'ensemble des compétences précédentes aux plan personnel, relationnel et collectif, ainsi que par des compétences spécifiques permettant de prendre en charge les hommes et les femmes qui sont sous la responsabilité fonctionnelle du management dans son rôle d'encadrement, d'animation et de motivation.

2.3 Les différents domaines de compétences du savoir-être :

Le présent tableau met en valeurs les différents domaines de compétences du savoir être et qui sont :

2.3.1 Les compétences personnelles :

Les domaines de compétences personnelles concernent les savoirs acquis sur soi. Ainsi que les pratiques qui favorisent l'édification de la personnalité en toute autonomie et responsabilité.

2.3.2 Les compétences relationnelles :

Les compétences relationnelles concernent l'ensemble des connaissances et de savoir-faire mis en œuvre lors de la rencontre avec autrui pour parvenir à la satisfaction des acteurs en présence.

> Compétence n°1 : Accueil

Définition : C'est l'ensemble des connaissances et des pratiques qui déterminent la satisfaction des usagers (clients, fournisseurs, invités) arrivant au sein d'un organisme et s'adressant au personnel pour une simple visite, une intervention, une activité ou une réclamation ainsi que des personnels y travaillant nouvellement (stagiaires, intermédiaires et nouveaux embauchés).

> Compétences n°2 : Animation de groupe de travail

Définition: C'est l'ensemble des connaissances, des techniques, des pratiques et des procédures qui permettent de prendre en charge un groupe de personnes pour l'amener à travailler efficacement ensemble et à atteindre des objectifs de résultats définis dans un projet commun.

> Compétence n°3 : Communication positive

Définition: C'est l'ensemble des connaissances et des pratiques qui permettent de s'exprimer de façon affirmative dans toute situation relationnelle et de mener à bien, pour les deux parties concernées, la communication qui s'est engagée pour atteindre un objectif de convergence.

> Compétence n°4 : Coopération

Définition: C'est l'ensemble des connaissances, des techniques, des pratiques et des procédures qui permettent de participer activement à l'obtention des objectifs assignés pour une personne, une équipe, un organisme à la satisfaction de tous les membres concernés par l'action engagée.

> Compétence n°5: Intelligence affective

Définition : C'est l'ensemble des connaissances des pratiques et des procédures qui permettent de dompter l'émotion, pour la transformer en affectivité résiduelle, qui la rend compatible avec des conduites de résolution de problèmes et des comportements adaptés à surmonter des situations à forte charge émotionnelle*1

> Compétence n°6 : Travail en équipe

Définition: C'est l'ensemble des connaissances, des techniques, des méthodes et des pratiques Atteindre des objectifs définis en commun .

2. Comment développer ses compétences relationnelles ?

La construction d'une compétence relationnelle suppose que l'entreprise agisse simultanément sur les trois dimensions qui la feront progressivement émerger: la base de connaissances (savoir), les pratiques (savoir-faire) et les attitudes au sein de l'organisation (savoir-être).

Pour agir sur les savoirs, l'entreprise doit, avant tout, développer les mécanismes d'observation en privilégiant, néanmoins, la pertinence des données collectées par rapport à la quantité d'informations en provenance de l'environnement.

La question du savoir-faire amène à aborder le problème des inerties propres aux compétences et généralement considérées comme une des principales causes d'échec des entreprises.

D'une part, il contribue à développer une logique dominante de management défavorable à toute initiative et, d'autre part, il favorise les mécanismes de défense des aptitudes existantes.

S'agissant des compétences relationnelles, ce problème se pose avec moins grande acuité dans la mesure où leur existence est subordonnée à la présence de relations continues entre les parties. Ainsi, la proximité et l'instauration d'un dialogue durable avec un groupe influant, impliquent une volonté de remise en cause, c'est-à-dire une certaine adaptabilité. L'entreprise dispose donc d'une capacité à réapprendre en permanence au contact d'individus dont les attentes évoluent et d'un environnement dans lequel les rapports de force se modifient. Ainsi, la compétence relationnelle porte, en elle-même, son propre potentiel de changement. Par conséquent, il s'agit avant tout d'une compétence dynamique.

2.4 Les avantages que procure l'entreprise dans son investissement relatif au développement des compétences de ses ressources humaines :

La présente sous sélection constitue le prolongement de la précédente parce qu'elle permet de faire ressortir les principaux avantages se rapportant au champ des compétences relationnelles sur le terrain. Les managers sont les premiers vendeurs de la culture de l'entreprise, comme le montre bien MINTZBERG¹ : « le premier rôle du manager consiste à vendre des valeurs des symboles et des normes de conduites. »¹¹, le manager doit selon cette thèse investir un bon climat de travail en mettant en valeur les compétences de ses collaborateurs.

Dans le même sens le manager doit assurer la transformation des compétences et de ses collaborateurs et ce, à travers des efforts d'écoute active et d'investissement à la formation et notamment dans le domaine du savoir-être et du savoir communicationnelles qui connaît aujourd'hui et notamment dans les entreprises des pays en voie de développement un blocage par rapport à la dynamique du marché international.

Dans ce même sens le professeur Peter DRUCKER insiste sur le développement personnel des ressources humaines dans l'organisation en soulignant comment se gérer soi-même dans un monde nouveau dominé par le savoir, l'innovation et les technologies de l'information et de communication où la notion de compétences prend de l'ampleur et s'articule surtout autour de ce qu'on appelle l'homme compétences, l'homme instruit ou l'homme connaissances.

Pour cela cet auteur souligne que : le travailleur du savoir va devoir affronter une série d'exigence totalement nouvelles :

Se demander : Qui suis-je ? Quels sont mes points forts ? Comment est-ce je travaille ?

¹ LABRUFF Alain : Management des compétences, construire votre référentiel, édition AFNOR, Paris, 2003.

Se demander : Où est ma place ?

Se demander : Quelle est ma contribution ?

2.5 L'investissement du champ des compétences relationnelles :

L'investissement du champ des compétences relationnelles offre à l'entreprise des avantages multiples sur les différents plans liés à son processus managérial.

Sur le plan personnel, on comprend que les ressources humaines assurent le développement de leurs compétences et ce, tout au long de leur carrière, ce développement des compétences permet le progrès de la personne elle-même. Ce progrès porte sur la vision, la perception vis-à-vis du monde des relations humaines de la technologie etc.

Sur le plan professionnel, le bénéfice que peut tirer l'entreprise c'est qu'elle dispose d'un capital de ressources humaines compétent, ouvert, dynamique, et disposant des qualités certaines comme le sens de l'écoute et du respect, le sens de la confiance, de la motivation et du progrès.

Dans ce même sens Emmanuel CARRE et Alain LABRUFF ont exploré ce terrain de recherche objet de mon étude sur les compétences relationnelles, ils découlent de cette conception que les domaines principaux du management relationnel concernant l'apprentissage et la maîtrise des compétences suivantes :

L'accueil: il se manifeste dans tous les cas où le manager doit prendre en charge un collaborateur, un client ou un fournisseur.

La communication interpersonnelle : dans on peut dire que c'est le métier de base du manager.

La démarche qualité : le manager doit être l'animateur permanent.

L'expression orale : utile pour informer, convaincre et écouter.

La formation et la pédagogie : pour expliquer.

Le choix de formation : pour faire progresser.

Les techniques d'information : pour faire celle-ci.

Le travail en équipe: moteur de la participation et de l'implication.

La relation de soutien pour aider le moral parfois défaillant, de tel ou tel collaborateur Parmi les études ayant été réalisées sur le terrain, les entreprises les plus connues et les plus performantes dans le monde, on souligne celle qui a porté sur la recherche de l'excellence par Thomas PETERS et Rober WATERMAN, que parmi les secrets des meilleures entreprises ont

souligné celui lié à la qualité des hommes voir, la qualité du sens des relations humaines et commerciales, ces entreprises se sont caractérisées par : « L'écoute en permanence, la motivation du personnel, une organisation souple flexible et légère, l'innovation sans cesse est l'intérêt accordé aux ressources humaines en tant que partenaire et non pas exécutant. » En synthèse préliminaire a cette section on peut noter avec beaucoup d'intérêt que le champ de compétences relationnelles est un domaine stratégique a ne pas négliger parce qu'il constitue la base fondamentale du fonctionnement du comportement humain. Positiver et rendre plus cohérent le comportement humain dans les organisations n'est pas une panacée mais plutôt une problématique sérieuse dont les entreprises doivent investir afin de lui permettre de jouer pleinement son rôle de créatrice de la richesse et du conducteur surtout de changement dans un monde en pleine métamorphose ces dernières peuvent être de quatre types différents :

- La maîtrise d'une compétence particulière, une spécialisation fonctionnelle
- L'entretien d'une relation personnelle entre son organisation et l'environnement
- L'individu maîtrise la communication et l'information
- La maîtrise des règles organisationnelles générales pour mieux les utiliser dans son propre intérêt.

2.6 La promotion et le sous-système gestion des carrières :

Pour le système de « développement des ressources humaines » l'appréciation de la tenue de poste est un acte essentiel dans la gestion du personnel Elle est la source du processus d'élaboration des plans DRH (développement des ressources humaines). Le system de développement des ressources humaines a également pour finalité de contribuer au rôle social en assurant à tous les agents de même capacité les mêmes chances de promotion.

2.7 Définition de la formation : La formation professionnelle continue s'affirme comme un facteur stratégique du développement des entreprises. Elle constitue un domaine de gestion dans lequel les démarches, les outils, les savoir-faire sont désormais codifiés. Une instrumentation large et diversifiée est disponible pour analyser des besoins, pour l'élaboration du plan de formation pour les modalités pédagogiques pour l'évaluation des résultats ou des effets.

2.8 Les Objectifs de la formation pour l'entreprise :

- 1/- Amélioration des compétences.
- 2/- Motiver les salariés.
- 3/- Analyser les points forts et faibles et juger les corrections à apporter pour améliorer la performance économique et opérationnelle (moyens matériels et immatériels mis à disposition, formation, ...).
- 4/- Identifier les besoins en formation.
- 5/- Fournir une information pour décider d'une mobilité (promotion, mutation, séparation)
- 6/- Aider à la décision pour une augmentation de salaire (si une politique salariale prévoit une corrélation entre rémunération et performance).
- 7/- Favoriser la communication entre le responsable hiérarchique et le(s) collaborateur(s).

Conclusion

Une formation ERP permet d'apprendre à maîtriser pleinement les logiciels de planification de ressources d'entreprise, et peut apporter de nombreux bénéfices pour votre organisation. Découvrez tout ce qu'il faut savoir sur ces outils, les étapes clés de leur implémentation, et le programme d'un tel cursus !

Pour les entreprises cherchant à optimiser leurs opérations, améliorer leur efficacité et prendre des décisions basées sur les données en temps réel, les logiciels ERP (Enterprise Resource Planning) sont devenus des outils indispensables. Ces systèmes de gestion intégrés permettent de rassembler l'ensemble des processus opérationnels d'une organisation au sein d'une seule et même plateforme.

Or, ceci s'avère très utile pour la gestion des finances, des stocks, des ventes, de la production ou même des ressources humaines. Toutefois, il ne suffit pas d'installer un ERP pour l'implémenter au sein d'une entreprise. Pour garantir le succès de ce déploiement et le retour sur investissement, une formation des utilisateurs s'impose.

La partie pratique

Chapitre III

La formation des ERPS au sein d'entreprise

_La formation des ERP au sein d'une entreprise implique généralement la mise en place d'un système de planification des ressources d'entreprise (ERP) qui intègre divers aspects de l'entreprise, tels que la comptabilité, les ressources humaines, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la gestion de la relation clients tous ça pour améliorer le service de l'entreprise..

Section 1 : Historique de la mutualité agricole :

Un bref historique de la Mutualité Agricole s'impose. Les organismes de la Mutualité Agricole tant au niveau régional qu'au niveau central, étaient regroupés administrativement au sein d'une seule organisation, bien qu'ils aient conservé chacun sa personnalité juridique. Ce regroupement de fait existait déjà depuis

1950, date de l'instauration d'un régime de Sécurité Sociale Agricole en Algérie. D'ailleurs lorsque ce régime fut instauré, on a jugé que les Caisses d'Assurances Mutuelles Agricoles, instituées dès 1907, étaient mieux placées pour gérer convenablement le régime des Assurances Sociales Agricoles compte tenu de

Leur expérience dans le domaine de la gestion des Assurances Mutuelles. La Mutualité Agricole est une institution née au début du siècle. Elle était régie jusqu'en 1972 par les dispositions de la loi 1901 portant sur les associations professionnelles à caractère non commercial et à but non lucratif.

Elle est issue de réunification, à partir de 1972, de trois caisses en activité, à savoir juridique.

Ce regroupement de fait existait déjà depuis 1950, date de l'instauration d'un régime de Sécurité Sociale Agricole en Algérie. D'ailleurs lorsque ce régime fut instauré, on a jugé que les Caisses d'Assurances Mutuelles Agricoles, instituées dès 1907, étaient mieux placées pour gérer convenablement le régime des Assurances Sociales Agricoles compte tenu de leur expérience dans le domaine de la gestion des Assurances Mutuelles.

La Mutualité Agricole est une institution née au début du siècle. Elle était régie jusqu'en 1972 par les dispositions de la loi 1901 portant sur les associations professionnelles à caractère non commerciales et à but non lucratif.

Elle est issue de réunification, à partir de 1972, de trois caisses en activité, à savoir :

- La caisse centrale de réassurance des mutuelles agricoles (CCRMA).
- La caisse centrale des mutuelles sociales agricoles (CCMSA).
- La caisse mutuelle agricole de retraite (CMAR).

La mutualité agricole organisée en caisse nationale et caisse régionale, conformément à l'ordonnance 72-64 du 02/12/1972, avait alors objectif la protection des biens et des personnes du monde rural et des activités connexes à l'agriculture. (Assurances agricoles, retraite et sécurité sociale agricoles).

A la faveur de la loi portant institution d'un régime unique de sécurité sociale et de retraite, l'assurance des personnes et la gestion des retraites sont transférées à la CNR en 1995.

Aujourd'hui, après que la gestion des assurances sociales ait été transférée en 1995 au régime général (CNAS, CNR ...), les assurances agricoles qui sont à l'origine de la création des premières caisses de mutualité agricole en 1903, demeurent l'activité principale de la mutualité agricole.

La Mutualité Agricole, leader incontesté pour la couverture en assurances agricoles, confrontée aujourd'hui aux transformations que connaît son environnement, à la suite de l'ouverture du marché des assurances à la concurrence, s'est attelée à répondre aux nouveaux besoins exprimés par ses sociétaires et aux exigences du nouveau paysage économique.

L'examen CRMA® est conçu pour tester la capacité des candidats à :

- Fournir une assurance sur les processus opérationnels de base, en matière de gestion des risques et de gouvernance.
- Former la direction et le comité d'audit aux concepts de risque et de gestion des risques.
- Offrir une auto-évaluation de l'assurance et du contrôle de la qualité.
- Se concentrer sur les risques stratégiques de l'organisation.
- Apporter une valeur ajoutée à leur organisation en tant que conseiller de confiance.
- Refondu courant 2021, le nouveau CRMA se positionne comme un cheminement de carrière pour les auditeurs internes après l'obtention du titre de CIA. Il s'agit de la seule certification en « assurance de gestion des risques » pour les auditeurs internes.

En pratique : Expérience professionnelle. 5 ans d'expérience en audit interne et/ou en gestion des risques

1. Présentation de la CRMA :

La mutualité agricole organisée en caisse nationale et caisses régionales, conformément à l'ordonnance 72-64 du 02/12/1972, avait alors objectif la protection des biens et des personnes du monde rural et des activités connexes à l'agriculture. (Assurances agricoles, Retraite et sécurité sociale agricoles).

A la faveur de la loi portant institution d'un régime unique de sécurité sociale et de retraite, L'assurance des personnes et la gestion des retraites sont transférées à la CNR en 1995.

Aujourd'hui, après que la gestion des assurances sociales ait été transférée en 1995 au Régime général (CNAS, CNR ...), Les assurances agricoles qui sont à l'origine de la création des

Premières caisses de mutualité agricole en 1903, demeurent l'activité principale de la Mutualité agricole.

La Mutualité Agricole, leader incontesté pour la couverture en assurances agricoles, Confrontée aujourd'hui aux transformations que connaît son environnement. À la suite de L'ouverture du marché des assurances à la concurrence, s'est attelée à répondre aux Nouveaux besoins exprimés par ses sociétaires et aux exigences du nouveau paysage Economique.

La Caisse Nationale de Mutualité Agricole (CNMA) offre ses services, à travers son réseau, Constitué de Caisses Régionales de Mutualité Agricole (CRMA), et de Bureaux Locaux (BL), à Une clientèle composée de la population agricole et rurale et des investisseurs dans le Secteur agricole, dans les domaines des assurances des biens.

2. La Mutualité Agricole défis & perspectives¹

La CRMA, en tant qu'acteur économique incontournable, ambitionne aujourd'hui d'être l'Institution du monde agricole et rural par excellence, capable et disposée à jouer pleinement son rôle dans la stratégie de développement prônée par les pouvoirs publics, visant à court et moyen terme à garantir la sécurité alimentaire et préserver la souveraineté nationale.

Les résultats de la CRMA obtenus au titre de l'exercice 2018, sont l'aboutissement de la mise en application de son plan d'actions 2018-2020, tracé par la Direction Générale et exécuté d'une façon rationnelle par son réseau commercial qui ne cesse de s'élargir pour être le plus près de ses sociétaires et plus particulièrement des agriculteurs, éleveurs et pêcheurs.

En effet, la CRMA a déployé des efforts considérables pour maintenir sa position dans un marché des assurances de plus en plus concurrentiel.

En matière de chiffres, la CRMA a enregistré des performances sur les différents axes stratégiques lui permettant de maintenir sa place sur le marché des assurances dommages avec 11% du chiffre d'affaires de ce secteur tout en conservant sa place de leader des assurances agricoles avec une part de 80% du marché.

Le chiffre d'affaires 2018 est de 14,025 Milliards de DA contre 13,012 Milliards de DA en 2017 soit 8% de croissance dans un marché qui n'a évolué que de 3%. Cette évolution a été réalisée avec la diversification dans l'offre des produits et des exigences techniques de plus en plus rigoureuses d'une part et d'autre part, cette production s'est faite par son réseau direct.

Concernant les indemnisations des sinistres, la CNMA a réglé plus de 8,4 Milliards de DA en 2018 et plus de 22 milliards de DA en 3 ans ce qui a permis la réhabilitation de sa crédibilité et la restauration de la confiance de sa clientèle.

Grâce à son indéfectible actif financier, dont l'évolution au cours des trois dernières années a conforté sa solidité financière, la CRMA affiche un taux de couverture des engagements de 147% et s'est permise d'augmenter, au courant de cette année, son capital social.

Le total du Bilan est passé de 19,756 Milliards de DA en 2017 à 22,359 Milliards de DA en 2018 et le

Résultat net a évolué de 7% passant de 856 millions de DA à 915 millions de DA.

La CRMA a aussi lancé plusieurs projets d'investissements. En effet, à même de rehausser son image de marque et compte tenu de l'état de dégradation des sièges et bureaux locaux des CRMA, un large programme de réhabilitation et de construction a été mis en place et s'étale sur plusieurs exercices.

Toujours dans le cadre de son plan stratégique et au vu des répercussions positives du centre de formation, de services polyvalents et de vulgarisation, la CRMA a lancé la construction d'autres

¹ Copyright © 2019 – Tous Droits réservés – FacebookTwitterLinkedinInstagram Revue de Presse

centres destinés aux acteurs du monde agricole et rural qui permettraient la mise en œuvre d'une politique de développement de services de proximité à travers tout le territoire national (Oran, Ouargla, ...) sans oublier la récupération et la réhabilitation d'un centre de vacances faire bénéficier l'ensemble de ses employés. Pour rappel, la CRMA comptait 2870 employés au 31/12/2018, répartis sur 67 Caisses Régionales et 483 Bureaux locaux.

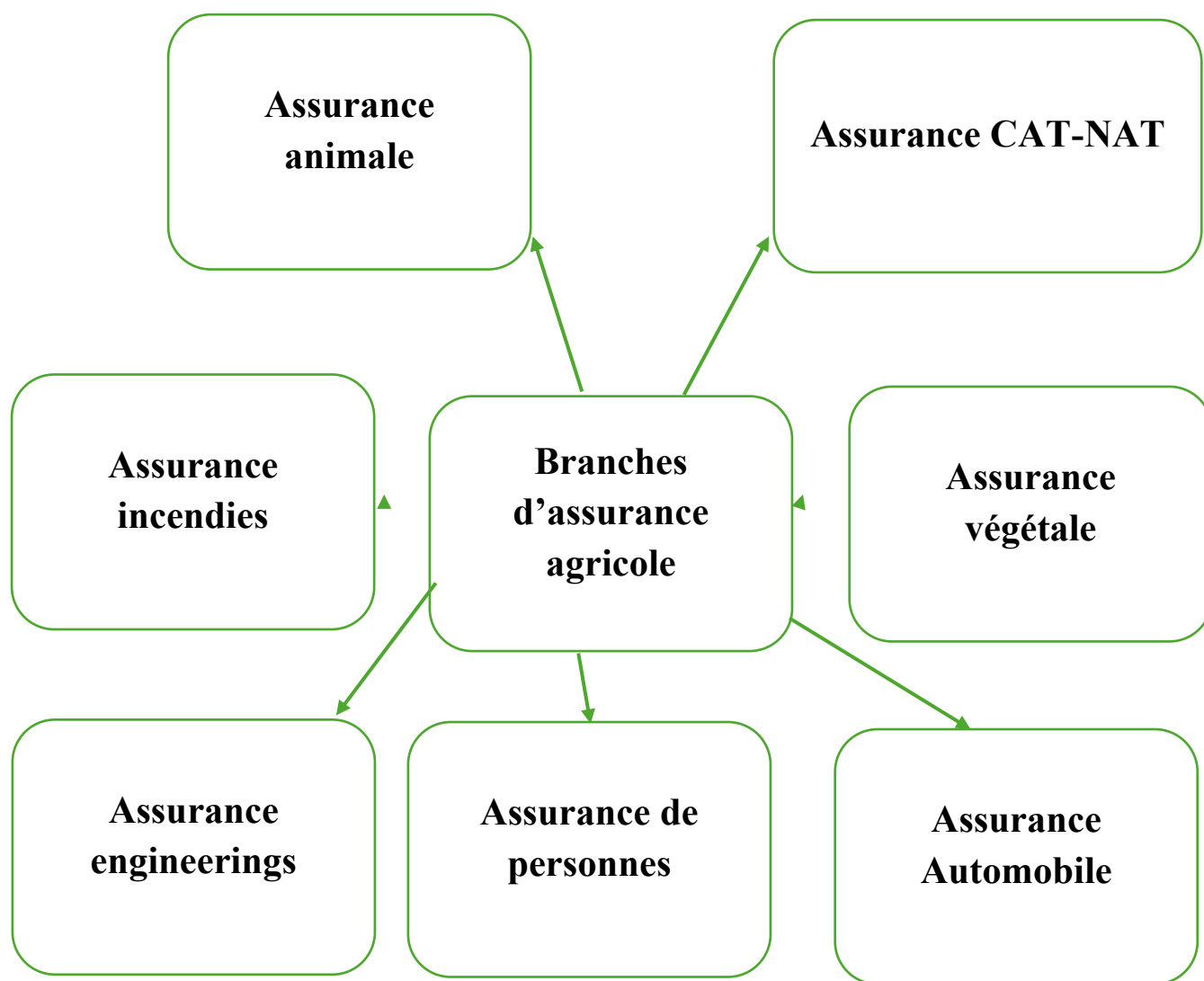
Par ailleurs, la politique de formation de la CRMA inscrite dans le cadre de l'encouragement de l'ensemble de ses travailleurs, favorise l'identification des compétences et leurs développements. En effet, 149 employés ont été formés en 2018 dans différentes spécialités dont MBA management en assurances, Master en assurances, master en finance et comptabilité, Bachelot en assurance, ... sans oublier de citer des formations en agronomie conformément à la convention signée avec l'ENSA.

Quant aux activités secondaires de la Mutualité Agricole, il est à signaler d'une part, l'essor de l'activité de l'imprimerie de la CRMA qui ne cesse de progresser en réalisant une évolution de 14% dans le résultat par rapport à l'année précédente et qui allie la qualité à la performance et d'autre part, la gestion rigoureuse des investissements de la CRMA qui a permis un assainissement juridique du patrimoine et la récupération de plusieurs biens.

L'atout, dont dispose la **CRMA**, à savoir son expérience de plus d'un siècle, lui permet de mieux s'adapter aux exigences de ses sociétaires. Elle reste à l'écoute des doléances et préoccupations du monde agricole pour demeurer son assureur-conseil et l'accompagner dans la réalisation de projets d'investissements en toute sécurité.

Mr BENHABILES Cherif – Directeur Général-

Figure 04 : Les activités de CRMA



Source : le rapport mensuel de la direction CRMA

3. Les services CRMA :

Banques commerciales / Banques commerciales et banques de crédit

Banques d'affaires et d'investissement / Banques d'investissement industriel

Services bancaires

Opérations de compensation bancaires

Compagnies générales d'assurances

Assurances contre le vol

Assurances-auto

Assurances multirisques

Assurances des risques spéciaux

Assurances contre les accidents individuels

Assurances patronales contre les accidents du travail

Assurances contre l'incendie et l'explosion

Assurances pour les biens industriels

Assurances sur la garantie des produits

Assurances indemnité professionnelle

Assurances responsabilité civile, assurance au tiers

Assurances sur les récoltes et risques agricoles

Assurances sur le bétail

Caisses d'assurances maladie

Assurances-maladies collectives

Assurances pour frais dentaires

Assurances-maladies à garantie viagère

Assurances pour frais hospitaliers et médicaux

Mutuelles et assurances pour frais médicaux privés

Mutuelles et assurances-maladies complémentaires, indemnités

Compagnies d'assurance-crédit

Assurance-crédit de risque pré-crédit pour l'exportation

4. Les axes :

- **AXE TECHNIQUE**

L'amélioration de la qualité de services et de la célérité dans le traitement des dossiers de Sinistre par le renforcement de l'activité commerciale.

Le renforcement du caractère de la gestion technique conforme aux dispositions

Règlementaires édictées par le Ministère des finances.

La Prévention et la gestion du risque afin de sécuriser au mieux les investissements contre Tous aléas d'origine climatique et sanitaire.

- **AXE SYSTÈME D'INFORMATION**

Mise intranet en place Qui permet De système Transmissions d'exploitation Par des Internet et informations.

Mise en place d'un système intégré de gestion liée à la sécurisation des informations Mise en place progressive d'une banque de données sécurisées, regroupées au niveau

Régional pour consolider au niveau central facilitant une exploitation en temps réel par les Divers centres de gestion.

- **AXE RESSOURCES HUMAINES**

Un nouveau système d'information «HR ACCES » est mis en place répondant ainsi à des soucis de modernité et de transparence Qui permet une gestion efficiente des ressources humaines.

Une formation intitulée « formation des utilisateurs progiciel HR Access » A été effectuée pour les chargés du personnel et paie ainsi que les informaticiens des caisses Régionales durant le mois de décembre 2017 Un Serveur Test a été mis à la disposition des utilisateurs au niveau de site pilote et ce, pour

Une meilleure adaptation et une éventuelle régularisation des process relatifs à la solution.

- **AXE PROJETS D'INVESTISSEMENT**

La rénovation des caisses régionales et des bureaux locaux.

Lancement d'un projet de réalisation d'un ensemble immobilier à Oran.

Mise en place de projets d'investissements à caractère agricole par la création de centres de

Formation et de services polyvalents (dar el fellah) dans les régions agricoles et rurales, on

Parle de la construction de futurs centres à Relizane, Saida et Ouargla au profit des agriculteurs et éleveurs.

On cite en exemple le premier « Centre de Formation et de Services Polyvalents CNMA » mis en service actuellement dans la willaya de Khenchela « DAR EL FELLAH », un espace dédié

à la formation à la carte pour les adhérents de la CNMA ainsi que des services gratuits offerts aux agriculteurs et éleveurs pour la couverture sanitaire de leurs cheptels assurés et suivi et conseils par rapport aux itinéraires techniques dans leurs exploitations agricole.

5. La Politique de formation au CRMA :

S'inscrit dans le cadre de l'encouragement consentis par la direction générale de la Mutualité

Agricole envers l'ensemble de ses employés, un encouragement qui favorise l'identification des compétences, leurs développements et leurs épanouissements au niveau du savoir, de la prise en charge de leurs missions et de leurs adhésions aux principes du mutualisme, inscrite dans la stratégie de l'institution, la formation placée sous la responsabilité de Monsieur Le Directeur Général, est essentielle au fonctionnement actuel et futur car elle doit contribuer à sa rentabilité, à sa flexibilité et au développement des personnels

L'objectif est d'accroître les compétences, et de participer à l'amélioration de la performance de l'institution, donc à son efficience économique, L'encouragement et le développement continu des compétences est une exigence permanente, qui permet l'adéquation de façon optimale entre les demandes individuelles des salariés et les objectifs et besoins identifiés par l'institution

La Mutualité Agricole possède un patrimoine de talents, de savoirs et d'expériences qu'elle s'applique à gérer par une juste rétribution et une affectation optimale de ce patrimoine. Accroître ce patrimoine et assurer sa pérennité, non seulement par la formation mais aussi par la mise en œuvre du transfert des savoir-faire et de l'expérience acquise. Les actions de formations réalisées sur les trois exercices 2016-2017-2018 :

MBA Digital Marketing Business.

Formation Auditeur Interne Certifié « CIA »

MBA Management opérationnel.

Master, Manager de l'Assurance.

Formation Management et Technologie des Systèmes d'Information.

Formation de Master Finances et Comptabilité.

Formation Master Gestion de l'Assurance.

Formation Master management.

Formation de Bachelot en Assurances.

Formation Gestion des sinistres automobiles matériels et corporels.

Tableau 06 : Formation sur logiciel SAP

Année	2018	2019	2020
Nombre de cadre formés	56	120	213

Source : établir par la direction générale de CRMA

Section 2 : Enquête concernant l'expérience professionnelle au sein de CRMA

1- Le questionnaire :

QUESTIONNAIRE Dans le cadre de l'élaboration d'un mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme master en management des organisations et de ressources humaines nous avons l'honneur de solliciter votre participation à une enquête concernant le rôle des ERPS dans l'amélioration des compétences au sein de CRMA. Nous avons distribué le questionnaire à 100 salariés, l'enchâtonnement est 40 salariés.

À cet effet, nous vous prions de bien vouloir remplir ce questionnaire, nous vous remercions

Par avance pour le plus que vous apporteriez :

1. Quel est votre niveau de responsabilité au sein de l'entreprise ?

- Cadre supérieur
- Cadre moyen
- Employé

2. Quel est votre domaine d'activité ?

- ☐ - Finances
- ☐ - Ressources humaines
- ☐ - Logistique
- ☐ - Production
- ☐ - Autre (préciser)

3. Quelle est la taille de votre entreprise ?

- ☐ - Petite (moins de 50 employés)
- ☐ - Moyenne (50-500 employés)
- ☐ - Grande (plus de 500 employés)

4. Connaissez-vous les outils informatiques (logiciel /progiciels)

- ☐ Oui
- ☐ Non

5. Utilisez-vous un ERP au sein de votre entreprise ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

6. Quelle est le nom de l'ERP utilisé ?

- ☐ (Nom de l'ERP)

7. Depuis combien de temps utilisez-vous l'ERP ?

- ☐ - Moins de 1 an
- ☐ - 1-3 ans
- ☐ - 4-6 ans
- ☐ - Plus de 6 ans

8. L'utilisation de l'ERP a-t-elle amélioré vos compétences techniques ?

- ☐ - Oui
- ☐ - Non
- ☐ - Ne sais pas

9. L'utilisation de l'ERP a-t-elle amélioré vos compétences relationnelles ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne Sais pas

10. Quels sont les avantages que vous avez constatés en utilisant l'ERP ?

- ☐ - (Liste ouverte)

11. Quels sont les difficultés que vous avez rencontrées en utilisant l'ERP ?

- ☐ La difficulté d'accès aux informations
- ☐ Les systèmes de programmation dure

12_ Avez-vous reçu une formation pour utiliser l'ERP ?

- ☐ - Oui
- ☐ - Non

13_ Quels étaient vos objectifs en suivant cette formation ERP ?

- ☐ - Améliorer les compétences
- ☐ - Comprendre les fonctionnalités

1.2 Les résultats du sondage :

Nous pouvons résumer les résultats du sondage comme suit :

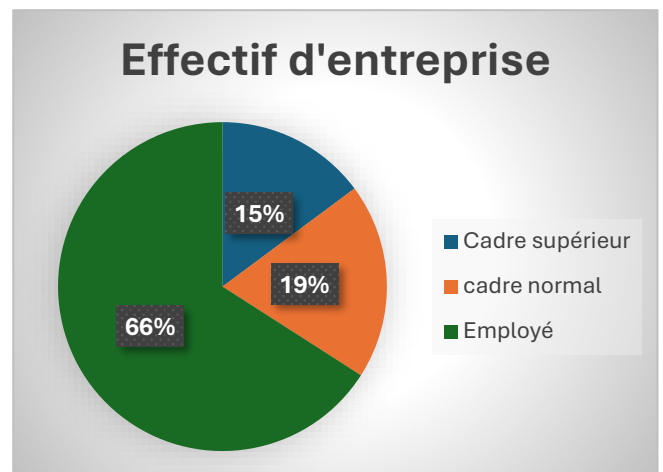
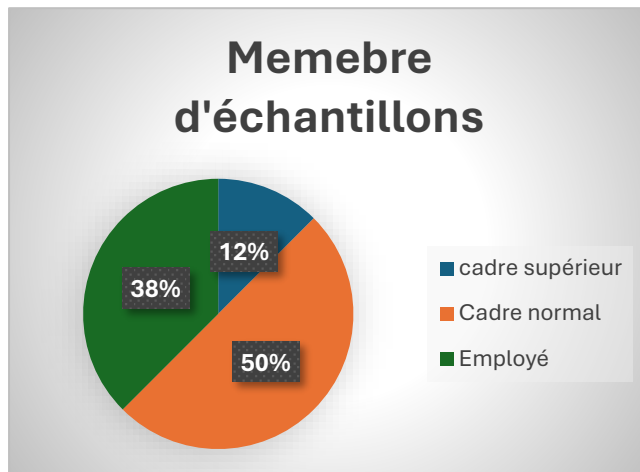
L'analyse des questions par pourcentage

Objectifs de questionnaire :

1. Quelle est le rôle de ERP dans l'amélioration des compétences des salariés
2. Quelle est l'impact de la formation des ERPS par apport les compétences

Repense 1 :

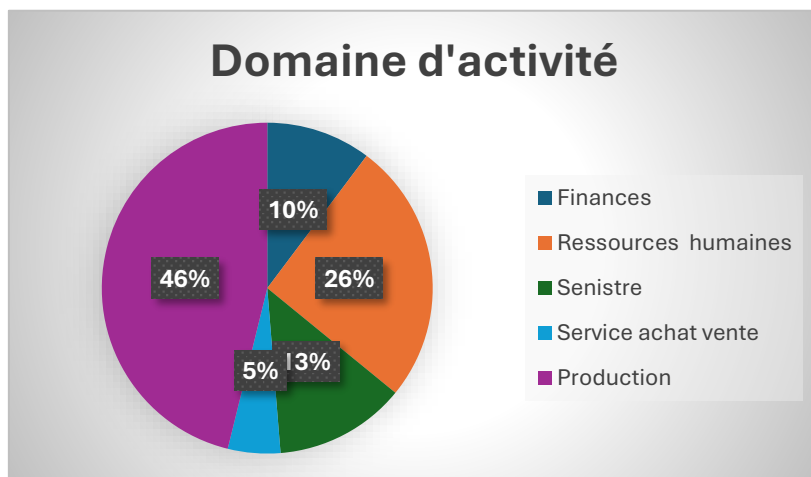
Niveaux de responsabilité	Membre d'échantillons	Effectif d'entreprise
Cadre supérieur	05	27
Cadre normal	20	35
Employé	15	120



Nous avons encadré l'échantillon afin de mener l'étude de cas l'échantillon se compose de 40 salariés : 5 cadre supérieur ; 20 cadre normal et 15 employé simple

Réponse 2 :

Domaine d'activité	Membres
Finances	04
Ressources humaines	10
Sinistre	05
Service achat vente	02
Production	18



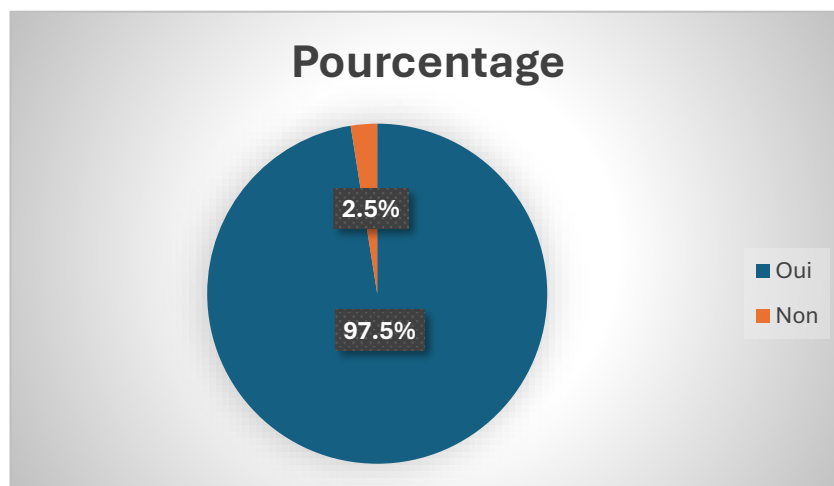
Les services intéressés par l'étude sont RH ; production et sinistre

Réponse 3 :

_ La taille d'entreprise CRMA est moyenne entreprise

Réponse 4 :

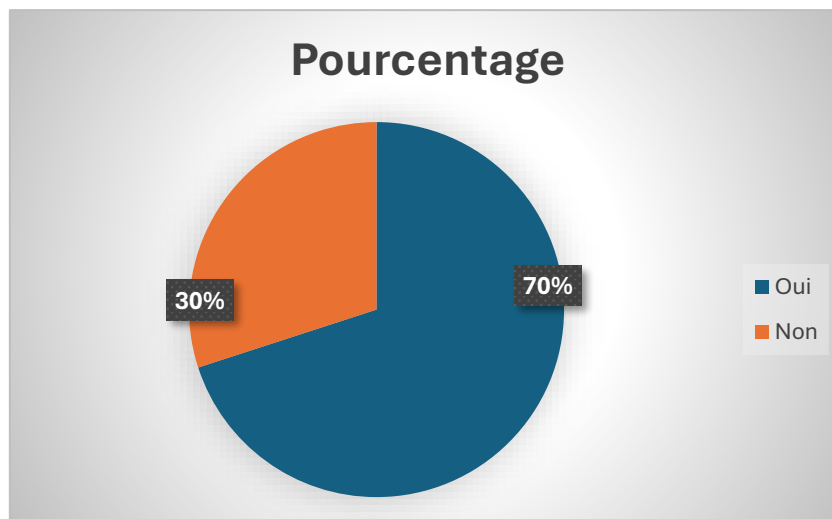
	Pourcentage	Nombre de personnes
Oui	97.5%	39
Non	2,5%	01
Totale	100%	40



On constate la digitalisation dans l'entreprise CRMA 97.5%

Réponse 05 :

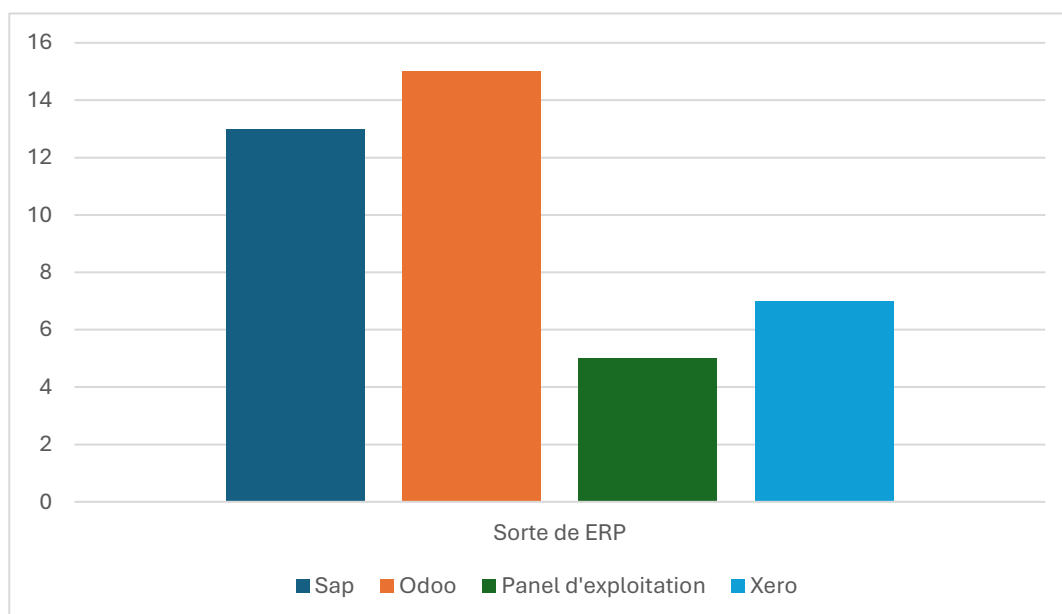
	Pourcentage	Nombre de personnes
Oui	70%	22
Non	30%	12
Totale	100%	40



On constate utilisation des ERPS au sein de CRMA

Réponse 06 :

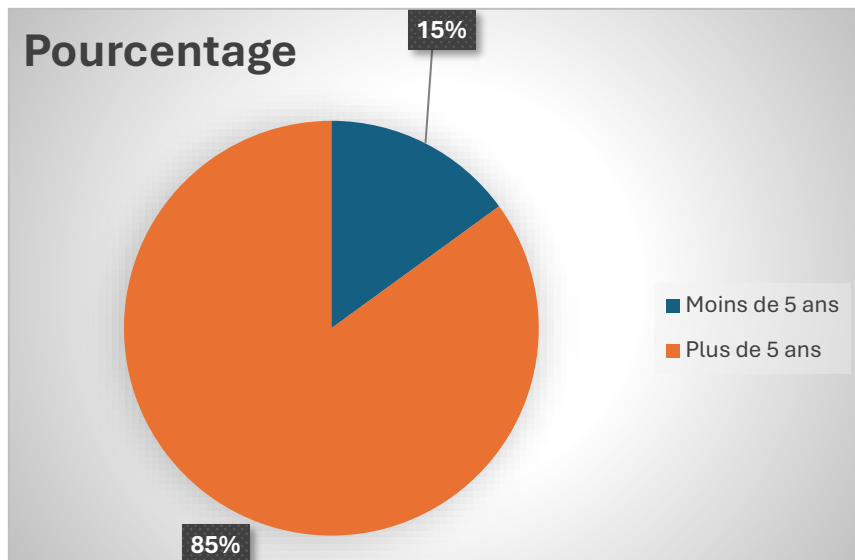
Sorte d'ERP	Nombre de personnes
Sap	13
Odoo	15
Panel d'exploitation	05
Xero	07



Ces résultats indiquent la diversification des progiciels

Réponse 07 :

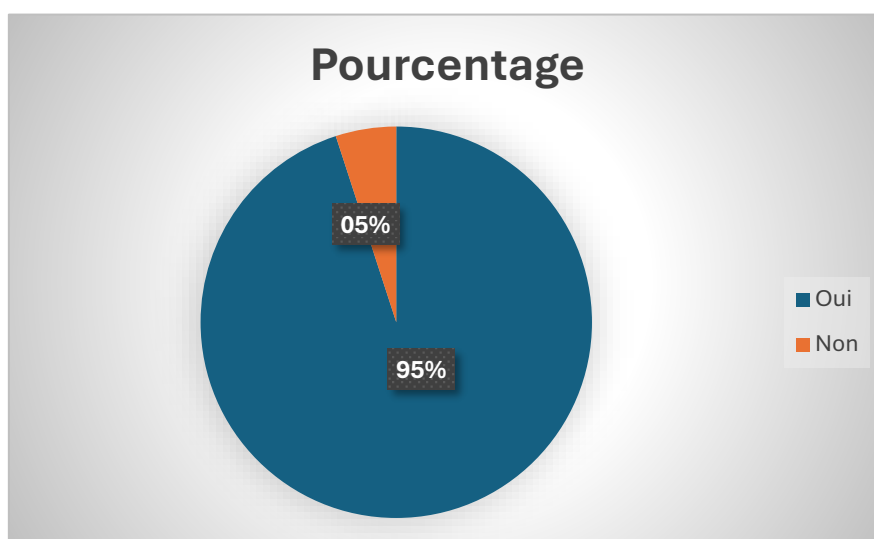
	Pourcentage	Nombre de personnes
Moins de 5 ans	15%	06
Plus de 5 ans	85%	34
Totale	100%	40



La majorité des ERPS 85% sont utilisés récemment lors d'une formation aux niveaux de service de CRMA

Réponse 08 :

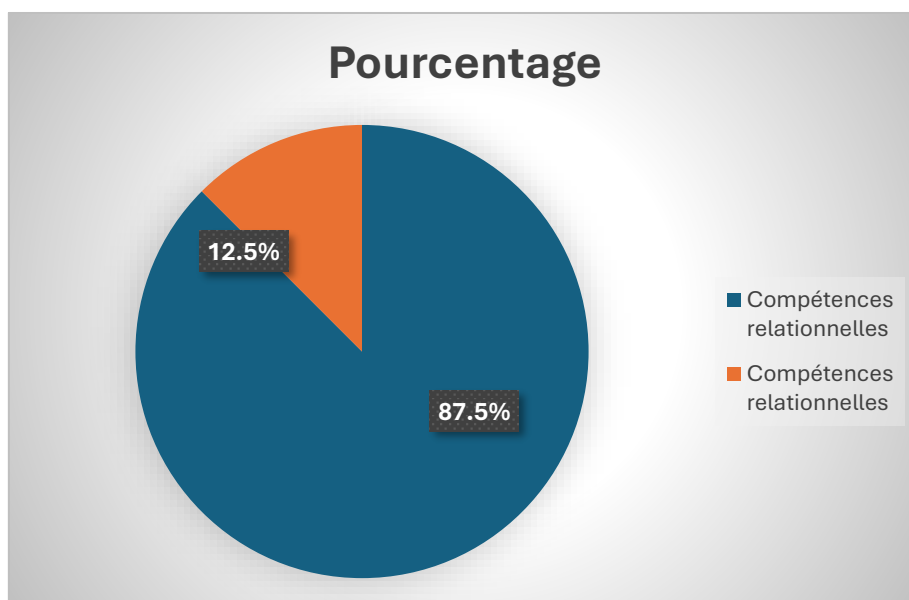
	Pourcentage	Nombre de personnes
Oui	95%	38
Non	05%	02
Totale	100%	40



95% ont donné une réponse positive et cela permet de dire que l'entreprise prend en considération l'avis des travailleurs pour préparer un plan de formation.

Réponse 8_9 :

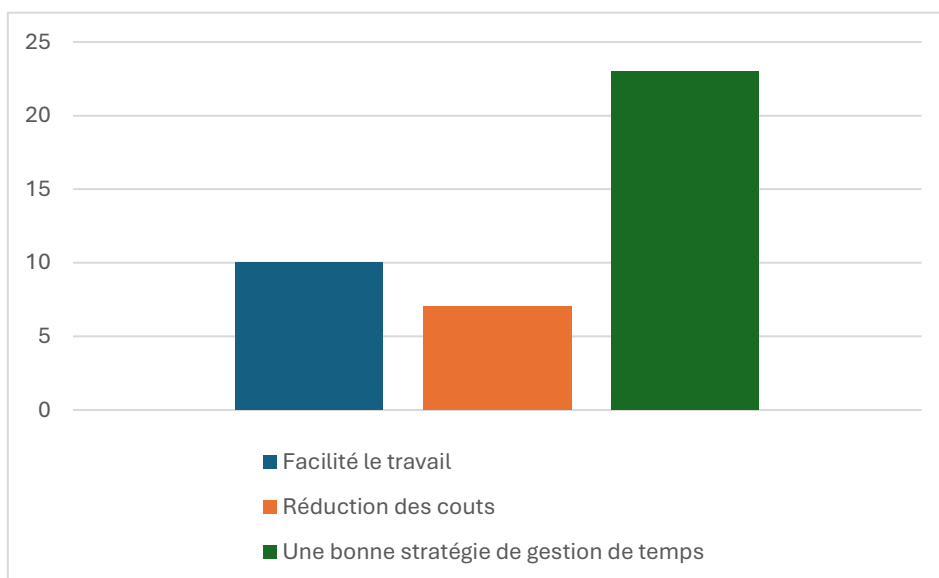
	Pourcentage	Nombre de personnes
Compétences relationnelles	87,5%	25
Compétences techniques	12,5%	15
Totale	100%	40



La majorité des salariés répondus qu'ils ont acquis des compétences relationnelles plus que technique à travers les programmes des ERPS

Réponse 10 :

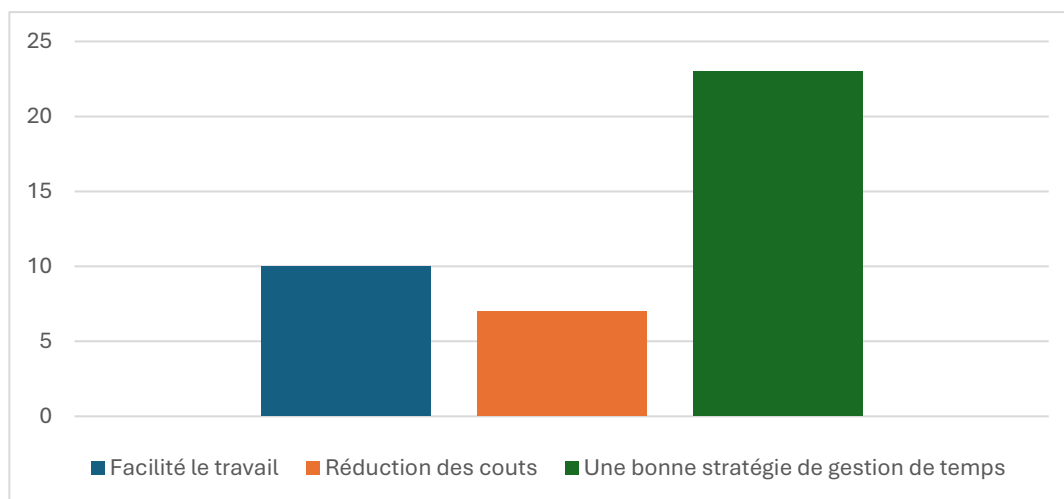
Avantages	Nombre de personnes
Facilité le travail	10
Réduction des coûts	07
Une bonne stratégie de gestion de temps	23



La plupart des salariés ont été satisfait et confortables grâce aux logiciels

Réponse 11 :

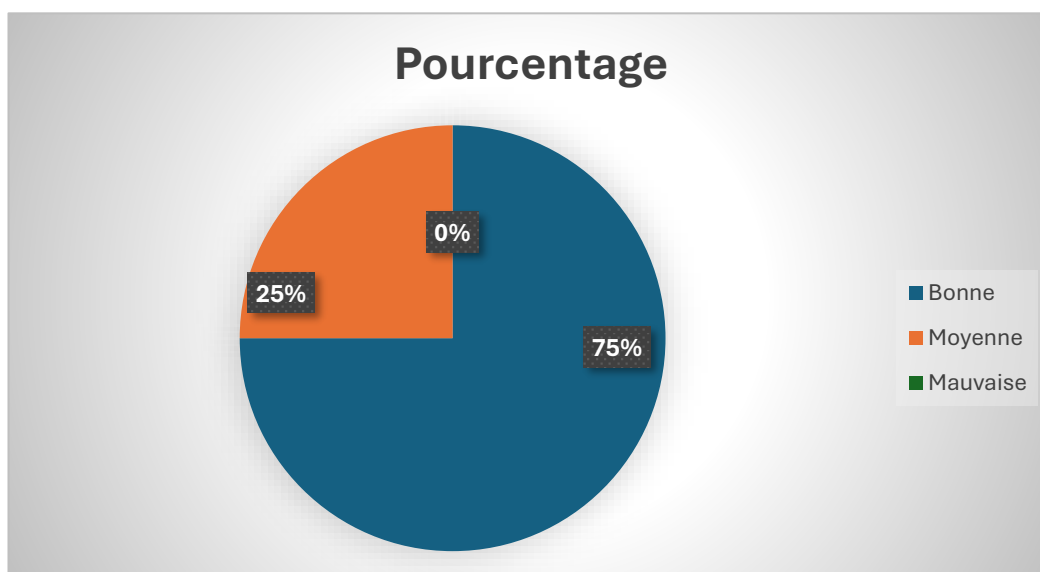
	Membre de personnes
Difficulté	15
Non difficulté	20
Neutre	05



L'utilisation des ERPS sont faciles grâce à la formation qui se passe chaque changement

Réponse 12 :

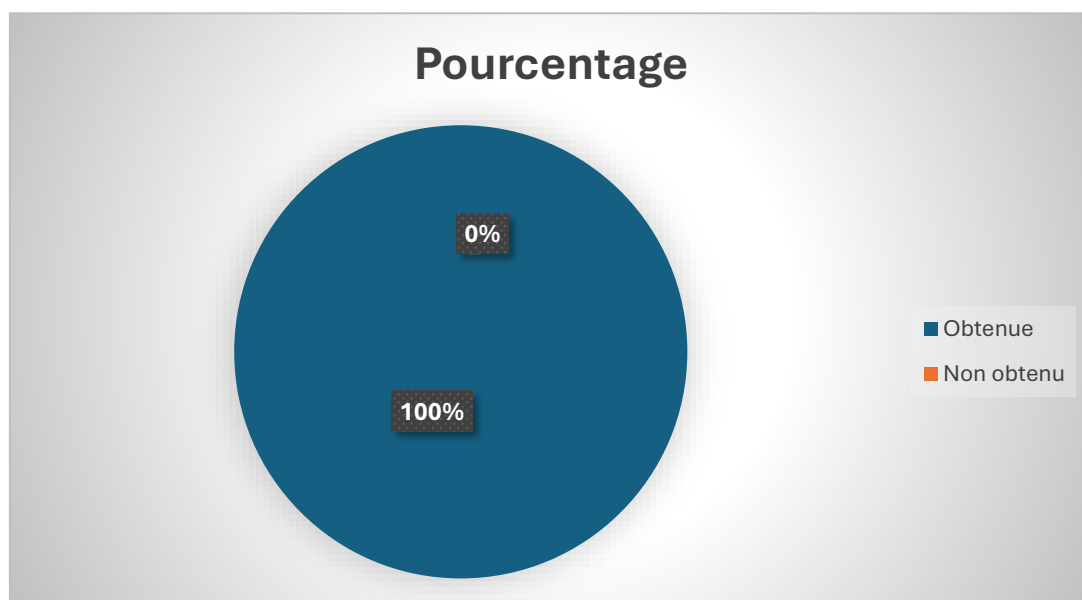
	Pourcentage	Membre de personnes
Bonne	75%	30
Moyenne	25%	10
Mauvaise	0%	0
Totale	100%	40



On constate : Une formation réussite

Réponse 13 :

Objectifs de formation	Pourcentage	Membre de personnes
Obtenue	100%	40
Non obtenu	0%	0
Totale	100%	40



100% des salariés sont satisfait par la formation et leurs compétences sont développées

Section 2 : étude de cas

2.1 La mise en place d'un ERP au sein de l'entreprise CRMA :

Une formation ERP permet d'apprendre à maîtriser pleinement les logiciels de planification de ressources d'entreprise, et peut apporter de nombreux bénéfices pour votre organisation. Découvrez tout ce qu'il faut savoir sur ces outils, les étapes clés de leur implémentation, et le programme d'un tel cursus !

Pour les entreprises cherchant à optimiser leurs opérations, améliorer leur efficacité et prendre des décisions basées sur les données en temps réel, les logiciels ERP (Enterprise Resource Planning) sont devenus des outils indispensables. Ces systèmes de gestion intégrés permettent de rassembler l'ensemble des processus opérationnels d'une organisation au sein d'une seule et même plateforme.

Or, ceci s'avère très utile pour la gestion des finances, des stocks, des ventes, de la production ou même des ressources humaines. Toutefois, il ne suffit pas d'installer un ERP pour l'implémenter au sein d'une entreprise. Pour garantir le succès de ce déploiement et le retour sur investissement, une formation des utilisateurs s'impose.

Parmi les outils ERP les plus populaires, SAP se distingue comme l'un des leaders mondiaux. Son système offre une gamme complète de modules pour gérer tous les aspects des opérations d'entreprise. Il regroupe des modules robustes pour la gestion des finances, des ressources humaines, des achats, des ventes, de la production et bien plus encore. Ses avantages sont sa complétude, son adaptabilité à de nombreuses industries et son support mondial. Seule la complexité de son implémentation peut être perçue comme un inconvénient, mais une formation permet de la surmonter.

2.2 La formation des ERPS au CRMA

Une formation ERP permet d'apprendre à maîtriser pleinement les logiciels de planification de ressources d'entreprise, et peut apporter de nombreux bénéfices pour votre organisation. Découvrez tout ce qu'il faut savoir sur ces outils, les étapes clés de leur implémentation, et le programme d'un tel cursus !

Pour les entreprises cherchant à optimiser leurs opérations, améliorer leur efficacité et prendre des décisions basées sur les données en temps réel, les logiciels ERP (Enterprise Resource Planning) sont devenus des outils indispensables. Ces systèmes de gestion intégrés permettent de rassembler l'ensemble des processus opérationnels d'une organisation au sein d'une seule et même plateforme.

Or, ceci s'avère très utile pour la gestion des finances, des stocks, des ventes, de la production ou même des ressources humaines. Toutefois, il ne suffit pas d'installer un ERP pour l'implémenter au sein d'une entreprise. Pour garantir le succès de ce déploiement et le retour sur investissement, une formation des utilisateurs s'impose.

2.3 Qu'est-ce qu'un ERP ?

Un ERP, ou système de planification des ressources d'entreprise, est un logiciel de gestion intégré qui permet de centraliser et de standardiser l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise. Il fournit une vue d'ensemble unifiée des activités, et facilite la coordination entre différents départements.

C'est au cours des années 1960 que sont apparus les tout premiers ERP, sous forme de systèmes de contrôle des inventaires et de la production. Au fil des décennies, ces systèmes ont évolué pour inclure une gamme beaucoup plus large de fonctions. Notamment la gestion financière, les ressources humaines, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, et bien plus encore.

Aujourd'hui, les ERP sont des logiciels très sophistiqués basés sur le Cloud, accessibles depuis n'importe où et intégrant des technologies avancées comme l'intelligence artificielle et l'analyse prédictive. Au sein des entreprises, leur importance ne doit pas être sous-estimée. Ils permettent une centralisation des données, et réduisent ainsi les erreurs et les redondances.

En automatisant les processus répétitifs et en facilitant l'accès aux informations, un ERP augmente considérablement l'efficacité des employés. Grâce à des rapports et des analyses en temps réel, les décideurs peuvent prendre des décisions basées sur des données précises et à jour.

Un ERP aide également à mieux planifier et gérer les ressources de l'entreprise qu'il s'agisse des stocks, des finances ou des ressources humaines. De plus, les systèmes de dernière génération offrent des fonctionnalités de sécurité avancées et aident à garantir la conformité aux réglementations en vigueur telles que le RGPD.

2.3.1 Quel est le programme d'une formation ERP ?

En règle générale, un programme de formation ERP commence par une introduction et une présentation des concepts de base. Ceci inclut une vue d'ensemble des ERP, leur définition, leurs composants, ainsi que les termes et concepts clés utilisés dans le domaine.

Les participants apprennent également l'histoire et l'évolution des ERP, ou encore les bénéfices et les défis associés à leur implémentation. La formation se poursuit par une exploration approfondie des modules fonctionnels. Bien souvent, le module de gestion financière est abordé en premier à travers des sujets comme la comptabilité générale et analytique, la gestion de la trésorerie et le reporting financier.

Les participants apprennent à utiliser ces outils pour suivre les performances financières de l'entreprise et garantir une gestion efficace des ressources financières. Un autre module crucial est celui de la gestion des ressources humaines. Il couvre tout le cycle de vie des employés, du recrutement à la retraite, et comprend la gestion des salaires, la formation, le développement des compétences, et la gestion des talents.

À travers ce module, les participants comprennent comment un ERP peut améliorer l'efficacité et la satisfaction des employés. Le programme couvre aussi le module de gestion des stocks,

qui permet de suivre et de gérer les niveaux de stock, de planifier les approvisionnements, de gérer les entrepôts, et de garantir la traçabilité des produits.

Le but est d'éviter les ruptures de stock, et d'optimiser les niveaux d'inventaire. De son côté, le module de gestion des ventes et du marketing englobe le cycle complet de la vente, de la gestion des prospects à la conclusion des ventes et au service après-vente.

Il inclut également des outils pour la gestion des campagnes marketing, le suivi des performances commerciales, et la gestion de la relation client (CRM). Les participants apprennent à utiliser ces outils pour augmenter les ventes et améliorer la satisfaction des clients.

Pour les entreprises manufacturières, le dernier module essentiel est celui de la gestion de la production qui aide à planifier et à gérer les processus de production, à suivre les ordres de fabrication, à contrôler la qualité et à optimiser les opérations.

Une formation de qualité couvre également l'intégration et la personnalisation des ERP. Les participants apprennent à configurer et à personnaliser les modules en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise, à intégrer l'outil avec d'autres systèmes et à migrer les données depuis les systèmes existants vers l'ERP.

D'autres notions sont abordées comme la gestion des accès et des droits, la sécurisation des données, et la conformité réglementaire. Afin de mettre en pratique toutes ces connaissances acquises, des ateliers pratiques peuvent aussi être organisés ! Ils permettent aux apprenants d'analyser des scénarios réels, de simuler des processus métier et d'effectuer des exercices pratiques.

2.3.2 Découvrez les meilleurs outils ERP

Parmi les outils ERP les plus populaires, SAP se distingue comme l'un des leaders mondiaux. Son système offre une gamme complète de modules pour gérer tous les aspects des opérations d'entreprise.

Il regroupe des modules robustes pour la gestion des finances, des ressources humaines, des achats, des ventes, de la production et bien plus encore. Ses avantages sont sa complétude, son adaptabilité à de nombreuses industries et son support mondial. Seule la complexité de son implémentation peut être perçue comme un inconvénient, mais une formation permet de la surmonter.

Une autre solution populaire est Oracle ERP Cloud, avec des fonctionnalités complètes pour la gestion des finances, des achats, des projets et des risques. Il permet aussi la gestion des risques et de la conformité, ainsi que la planification et la gestion des ressources.

Cet ERP se distingue par ses capacités d'intégration avancée et par sa robustesse en matière de sécurité et de conformité. Toutefois, son coût de souscription et sa courbe d'apprentissage peuvent représenter des défis. De son côté, Microsoft Dynamics 365 combine les fonctionnalités ERP et CRM dans une seule plateforme basée sur le Cloud, intégrée avec

d'autres produits Microsoft. Ses fonctionnalités clés incluent la gestion des finances, des opérations, de la relation client, mais aussi l'automatisation des services de terrain et l'intelligence d'affaires.

De plus, l'intégration native avec l'écosystème Microsoft, la flexibilité et la personnalisation ainsi que l'interface utilisateur conviviale sont de précieux avantages. Cependant, le coût d'implémentation est là encore élevé et des personnalisations importantes peuvent être nécessaires. Citons aussi Odoo : une suite d'applications open source couvrant tous les besoins ERP, offrant une flexibilité maximale grâce à sa nature modulaire.

Elle propose des modules pour la gestion des ventes, des stocks, des ressources humaines, la comptabilité, le marketing et bien plus encore. Son coût est réduit par rapport aux solutions propriétaires, et elle se révèle aussi plus flexible. Revers de la médaille : des compétences techniques sont requises pour la personnalisation et le support communautaire est limité.

Parmi les autres outils populaires, on compte la solution ERP cloud Net Suite qui propose des fonctionnalités pour la gestion des finances, des commandes, des stocks, des relations client et bien plus encore. De même, Infor propose des solutions ERP spécialisées par industrie et Epicor se révèle très adapté pour les entreprises de taille moyenne. Le choix est vaste !

Après une formation, afin de valider vos compétences et d'améliorer vos perspectives de carrière, vous pouvez obtenir une certification ERP. Une excellente option est la certification SAP Certifie Application Associates. Elle se destine aux professionnels souhaitant démontrer leurs compétences fondamentales dans les divers modules de SAP ERP.

Aucun prérequis formel n'est nécessaire, mais une formation ou une expérience pratique avec SAP est recommandée. Elle offre une reconnaissance internationale par les employeurs, et augmente les opportunités d'emploi et de promotion.

De même, la certification Oracle Certifie Professional atteste des compétences avancées dans l'utilisation et la gestion d'Oracle ERP Cloud. Elle est recommandée pour ceux ayant des connaissances préalables des bases de données et des systèmes ERP.

Côté Microsoft, la certification Dynamics 365 Fundamentals est conçue pour les personnes débutant avec Dynamics 365. Elle couvre les concepts de base et les fonctionnalités principales. Même si aucun prérequis n'est obligatoire, une compréhension générale des solutions ERP et CRM est bien évidemment utile. Cette certification vous permettra de trouver facilement du travail au sein d'un environnement Microsoft.

Si vous possédez des connaissances de base en gestion d'entreprise et en informatique, vous pouvez aussi opter pour la certification Odoo. Elle peut vous servir de sésame dans les entreprises utilisant cette suite open sources.

2.3.3 Les avantages et débouchés d'une formation ERP

En suivant une formation ERP, vous pouvez acquérir des compétences techniques et une meilleure compréhension des différents systèmes et de leurs modules. Les professionnels ERP sont très demandés dans divers secteurs, et vous pouvez donc augmenter vos possibilités d'emploi et vos perspectives de promotion.

À l'échelle d'une entreprise, la maîtrise des systèmes ERP permet d'augmenter la productivité et l'efficacité grâce à l'automatisation des processus répétitifs et la simplification de l'accès aux informations. En permettant de développer une vision globale des opérations de l'entreprise et des processus métier, la formation facilite leur gestion intégrée et efficace. Ainsi, les entreprises sont à même de planifier et gérer leurs diverses ressources.

À la suite d'un tel parcours, les débouchés sont variés et prometteurs. Vous pouvez notamment devenir consultant pour conseiller les entreprises sur la sélection, l'implémentation et l'optimisation des systèmes leur côté, les administrateurs ERP sont responsables de la gestion quotidienne des systèmes, y compris la maintenance, les mises à jour et la sécurité.

Un autre métier est celui d'analyste fonctionnel, qui consiste à travailler sur l'optimisation des processus métier en utilisant les fonctionnalités des systèmes ERP. Vous pouvez également enseigner aux utilisateurs finaux et aux équipes IT comment utiliser et gérer les systèmes ERP efficacement, en choisissant le rôle de formateur. Au sommet de la hiérarchie, les chefs de projet ERP gèrent les projets d'implémentation des systèmes. Ils assurent le respect des délais, du budget et des exigences.

2.4 La formation d'ERP SAP

En service ressources humaines :

SAP ERP est un système de planification des ressources d'entreprise (ERP) complet qui intègre divers processus et fonctions métier. Que vous soyez utilisateur métier, consultant ou développeur, vous trouverez des formations pour comprendre et utiliser efficacement SAP ERP. Ces formations vous permettront d'apprendre à naviguer dans l'interface SAP, à configurer et personnaliser les modules SAP, à générer et analyser des rapports SAP et à résoudre les problèmes SAP. Vous pouvez également découvrir comment utiliser les outils et technologies

CRMA a fait des cours en ligne et des séances pratique pour apprendre ERP SAP au responsable des ressources humaines

Il gère l'intégralité de cycle des collaborateurs, de recrutement et de l'intégration de gestion de performance et à la paie il est conçu pour prendre charge la gestion stratégique du capital humain à fin que les entreprises puissent attirer et fidéliser les salariés

Au CRM : gestion des relations clients les entreprises peuvent ouvrir une expérience client plus cohérent qui intègrent les données clients Et surtout les points contact.

1. Une expérience utilisateur simple et intuitive
2. Offrez une expérience personnalisée et dynamique sur les applications de RH et de gestion avec des boucles de feedback intégrées pour surveiller et optimiser en continu les étapes clés du parcours du collaborateur
3. Un éventail de fonctionnalités complet et approfondi — Répondez à vos besoins critiques en matière de transformation du personnel (exploration de carrière intelligente, options complètes en libre-service et recommandations personnalisées pour des conseils intégrés) au moyen de solutions stratégiques et innovantes.
4. Une conformité automatisée — Tirez parti des référentiels de localisation disponibles dans plus de 100 pays pour les core RH, et dans 46 pays pour la paie. Nos plus de 120 responsables produit locaux s'attachent à connaître les réglementations nationales et régionales qui affectent les RH, la confidentialité et la sécurité.
5. Des insights et une intelligence à échelle de l'entreprise — Augmentez la visibilité sur l'ensemble des effectifs, sur les facteurs qui affectent le personnel et sur les coûts RH grâce à des insights sur les données de l'entreprise et à une intelligence artificielle en matière de planification.
6. Une innovation rapide — Accédez à des extensions prédéfinies, à plus de 300 applications partenaires RH et à une plateforme cloud ouverte pour concevoir, étendre ou intégrer vos applications, afin de répondre à vos exigences métier uniques avec la flexibilité et l'indépendance dont vous avez besoin.
7. Des services et un support inégalé — Effectuez votre mise en œuvre à moindre coût dans les meilleurs délais en utilisant les bonnes pratiques du secteur ainsi qu'un système préconfiguré prêt à l'emploi pour accélérer l'adoption du cloud et les résultats de l'entreprise.
8. Une approche ascendante du développement des compétences — Exploitez tout le potentiel du personnel en identifiant les capacités d'évolution, les souhaits et les besoins de chacun afin de développer les compétences et l'agilité nécessaires pour demain.
9. La technologie au service d'un personnel plus inclusif — Favorisez l'inclusion et l'appartenance afin d'éliminer les préjugés intrinsèques au moment de la prise de décisions en vous appuyant sur de puissantes fonctionnalités intégrées à la suite, accessibles par tous les utilisateurs indépendamment de leurs capacités.
10. Un point de démarrage personnalisé — Commencez là où vous le souhaitez, en fonction de vos besoins critiques. Inutile d'engager en amont : votre parcours reflète votre stratégie, au rythme qui vous convient.
11. Une collaboration avec un leader reconnu — Optimisez vos résultats grâce à un leader reconnu sur le marché en termes de gestion du capital humain, de gestion des ressources d'entreprise, d'intégration des données, d'analytique. Un leader reconnu pour des milliers de clients, quels que soient leur secteur d'activité, leur taille ou leur implantation.

Tableau 07 : Les compétences acquises en RH

Compétences relationnelles	Compétences techniques	Compétences managériale
Communication efficace	Gestion des données RH : analyses traitement des informations	Prise de décision rapidement (gestion de temps)
Écoute active	Apprendre le SIRH	Gestion de RH
Le compromis	Gestion des rémunérations	Capacité à gérer les performances
Empathie : partager et échanger	Gestion des talents : retenir et développer les compétences	Gestion des coûts (éliminé et réduire l'utilisation des papiers)

Source : établir par nous

2.5 La formation DERP FINEOS claims : 2017 _2019

Service sinistre : FINEOS est un fournisseur leader de systèmes centraux basés sur les données pour

Figure 05 : logiciel FINEOS

FINEOS Claims

Purpose-built to Bring Life to Claims

FINEOS Claims brings insurance value to life through superior claims handling. With its AI-enhanced workflows and comprehensive management capabilities, insurers can provide interactive and efficient experiences that increase customer satisfaction, produce better outcomes, and reduce costs. The purpose-built design of FINEOS Claims ensures user-friendly interactions every time, resulting in unparalleled levels of service.

Service	Business	Technology
People and Process • FINEOS Claims streamlines standard claims and simplifies complex ones. • AI-powered workflows to guide claim processing. • Integrated policy and claims information for faster coverage verification.	Improve Results • Reduce operational costs and improve efficiencies with streamlined, low-touch, no-touch claim processing. • Measure what matters most in the claims experience with easier access to the right information. • Reduce claims leakage with integrated	Flexibility and Usability • Out-of-the-box accelerators for deployment, including data migration tools, to reduce setup requirements and ensure smooth integration with other systems. • SaaS solution delivered either stand-alone or as part of an end-to-end.

Source : Site web <https://www.fineos.com/adminsuite/claims-management-software>

Les assureurs vie, accidents et santé à l'échelle mondiale. L'entreprise compte 7 des 10 plus grands assureurs en avantages sociaux aux États-Unis et 70 % des parts de marché en assurance collective en Australie. Avec des employés et des bureaux dans le monde entier, FINEOS continue de collaborer avec des assureurs innovants et progressistes en Amérique du Nord, en Europe et en Asie-Pacifique.

La plateforme FINEOS est spécialement conçue pour le secteur de l'assurance vie, accident et santé et celui des avantages sociaux afin d'accompagner de manière fluide les assureurs, les employeurs et les salariés dans leurs parcours d'assurance. Elle est déployée en tant que solution de base de bout en bout ou en tant que composants pour une transformation progressive grâce à une technologie Cloud Sas sécurisée et évolutive. FINEOS Admin Suite offre des fonctionnalités de pointe pour l'administration centrale, notamment la gestion des absences, l'IDAM, la facturation, les sinistres, les paiements, l'administration des polices, la gestion des prestataires, les nouvelles affaires et la souscription ; toutes ces fonctionnalités sont configurables pour fonctionner indépendamment ou comme une seule suite. Les fonctionnalités clés, basées sur les données, incluent notre écosystème numérique basé sur l'apprentissage automatique, qui offre des parcours d'engagement numérique centrés sur l'utilisateur et des données exploitables permettant des analyses prédictives et des rapports à l'échelle de l'entreprise.

FINEOS est considéré comme un leader du marché en raison de notre vaste expérience, de nos solutions innovantes, de notre solide clientèle, de notre présence mondiale, de notre engagement envers l'amélioration et de la reconnaissance du secteur, qui nous positionnent tous à l'avant-garde du secteur des logiciels d'assurance.

FINEOS est un système de gestion des sinistres et des prestations pour les compagnies d'assurance. Voici quelques-uns des rôles clés de FINEOS :

- 1. Gestion des sinistres :** FINEOS permet de gérer les sinistres de manière efficace, en automatisant les processus et en fournissant des outils pour la gestion des réclamations.
- 2. Gestion des prestations :** FINEOS permet de gérer les prestations pour les assurés, en incluant la gestion des paiements et des remboursements.
- 3. Automatisation des processus :** FINEOS automatise les processus de gestion des sinistres et des prestations, ce qui permet de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité.
- 4. Analyse des données :** FINEOS fournit des outils d'analyse des données pour aider les compagnies d'assurance à prendre des décisions éclairées.
- 5. Intégration avec d'autres systèmes :** FINEOS peut être intégré avec d'autres systèmes, tels que les systèmes de gestion des polices et les systèmes de gestion des clients

FINEOS est utilisé par les compagnies d'assurance pour gérer les sinistres et les prestations de manière efficace et pour améliorer la satisfaction des clients. Et assume la sécurité de danger.

Tableau 08 : Les compétences requises du formation DERP FINEOS en sinistre

Compétences relationnelles	Compétences techniques	Compétences managériale
Gestion de stress	Connaissances de processus de service sinistre	Gestion d'équipe
Gestion des conflits : résolution des problèmes	Évaluation rapide des dommages	Gestion de priorité : la priorité des dossiers importants Pour les traitants
Gestion des émotions	Le classement ordinaire des situations de dommages	Gestion de risques
Amélioration d'efficacité de service sinistre	Facilité d'analyse des données	Amélioration la qualité du service
Satisfaction de clients	La rapidité dans le traitement des dossiers	Satisfaction client

Source : établir par le DRH

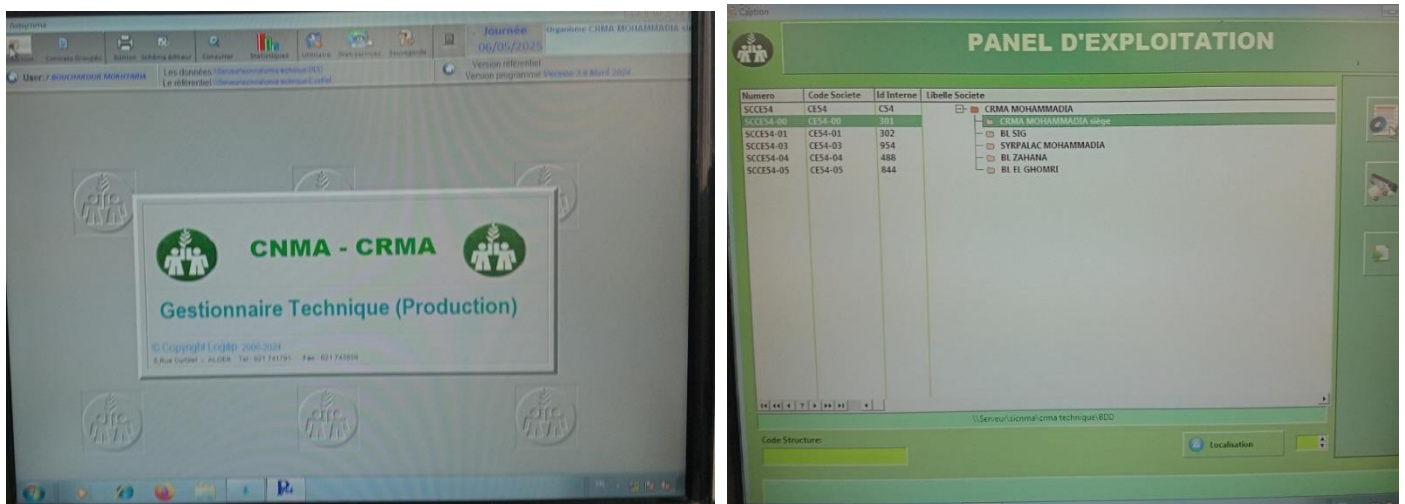
2.6 Logis tip panel d'exploitation :

Production :

Un logiciel de gestion de sinistres comme Logis tip peut jouer un rôle important dans le service sinistre en aidant les entreprises à gérer efficacement les sinistres et à améliorer la qualité du service. Il permet de créer et de gérer les dossiers de sinistre, de suivre l'état des sinistres, de gérer les ressources nécessaires pour traiter les sinistres et de fournir des outils d'analyse pour comprendre les causes et les conséquences des sinistres. En utilisant un tel logiciel, les entreprises peuvent améliorer l'efficacité du service sinistre, optimiser l'utilisation des ressources, améliorer la qualité du service et prendre des décisions éclairées sur la gestion des sinistres. Cela peut finalement conduire à une meilleure satisfaction des clients et à une réduction des coûts.

- Recevoir les clients et reprendre à leur demande
- Établir les contrats d'assurance

Figure 06 : Entrée au logiciel panel d'exploitation



Source : Entreprise CRMA service production

- Envoi le planning journalier à la direction générale
- Remplir le journal
- Engagement de type d'assurance

Sinistre :

Gestion des dossiers de sinistre : Créer et gérer les dossiers de sinistre, en enregistrant les informations relatives au sinistre, telles que la date, l'heure, le lieu et les détails du sinistre (contrat de clients)

Figure 07 : contrat de client

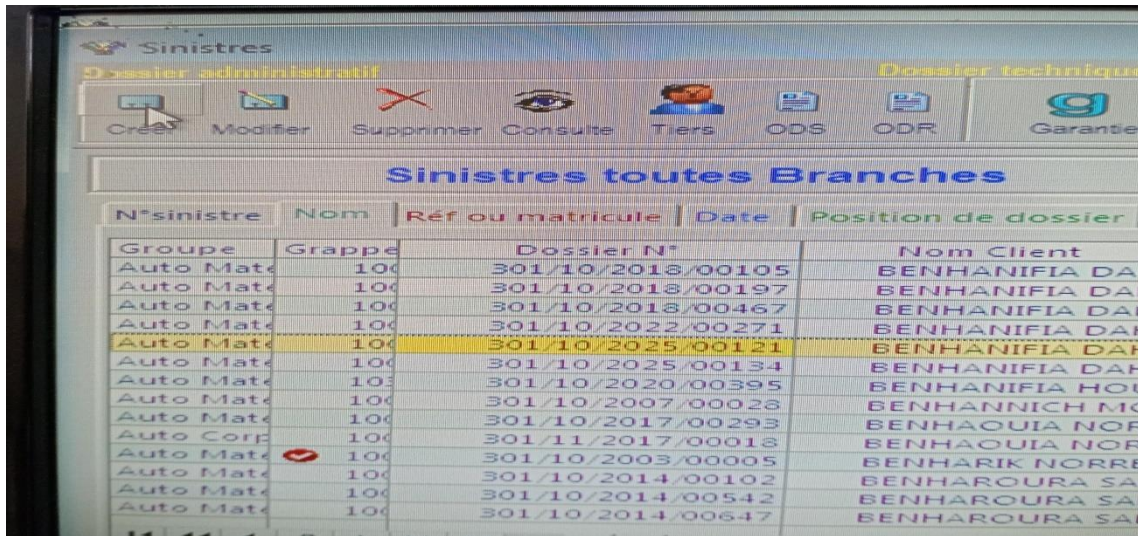
Contrat	Client	Liberte	Expirer	Num	Source	HT	Net Apayer
12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025	12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025
12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025	12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025
12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025	12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025
12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025	12/01/2025	ALBARAKA	12/01/2025	12/01/2025

Prime de base	8 500 00	Complément	500 00	
Reduction		Taxes	1 753 30	
Majoration		Tribunes	668 00	
Prime nette	8 500 00	Net à payer	11 498 30	

Garantie	Liberte	Capital	Prime Base	Reduction	Taux	Majoration	Prime Net
12/01/2025	ALBARAKA	20 000 00	2 000 00				
12/01/2025	ALBARAKA	1 000 000 00	3 300 00				

- Suivi des sinistres : Suivre l'état des sinistres, en enregistrant les mises à jour et les progrès réalisés dans le traitement des sinistres.
- Affectation des ressources : Affecter les ressources nécessaires pour traiter les sinistres, telles que les équipes de réparation, les véhicules et les équipements.
- Analyse des données : Analyser les données sur les sinistres pour identifier les tendances et les modèles, et pour améliorer la gestion des sinistres.
- Rapports et statistiques : Générer des rapports et des statistiques sur les sinistres, pour aider à évaluer l'efficacité du service sinistre et à identifier les domaines d'amélioration.

Figure 08 : Enregistrement sinistre



N°sinistre	Nom	Réf ou matricule	Date	Position de dossier
Groupe	Grappe	Dossier N°		Nom Client
Auto Mate	100	301/10/2018/00105		BENHANIFIA DAI
Auto Mate	100	301/10/2018/00197		BENHANIFIA DAI
Auto Mate	100	301/10/2018/00467		BENHANIFIA DAI
Auto Mate	100	301/10/2022/00271		BENHANIFIA DAI
Auto Mate	100	301/10/2025/00121		BENHANIFIA DAI
Auto Mate	100	301/10/2025/00134		BENHANIFIA DAI
Auto Mate	103	301/10/2020/00395		BENHANIFIA HOU
Auto Mate	100	301/10/2007/00028		BENHANNICH MO
Auto Mate	100	301/10/2017/00293		BENHAOUIA NOR
Auto Corp	100	301/11/2017/00018		BENHAOUIA NOR
Auto Mate	100	301/10/2003/00005		BENHARIK NORRE
Auto Mate	100	301/10/2014/00102		BENHAROURA SA
Auto Mate	100	301/10/2014/00542		BENHAROURA SA
Auto Mate	100	301/10/2014/00647		BENHAROURA SA

Source : entreprise CRMA service sinistre

Conclusion

La mise en œuvre d'un système de gestion intégré (ERP) nécessite une planification minutieuse, une analyse approfondie des besoins de l'entreprise et une mise en œuvre soigneuse. Les ERP peuvent apporter de nombreux avantages, tels que l'amélioration de l'efficacité, la réduction des coûts et la prise de décision éclairée. Cependant, la réussite de la mise en œuvre d'un ERP dépend de la capacité de l'entreprise à gérer les changements organisationnels et techniques nécessaires. En fin de compte, un ERP bien mis en œuvre peut être un outil puissant pour améliorer la performance de l'entreprise et soutenir sa croissance à long terme. Cela pousse l'entreprise à améliorer sa productivité.

Conclusion générale

La fonction ressource humaine est une fonction stratégique, dont les enjeux sont déterminants dans la conduite des changements en cours, pour adapter l'entreprise au nouveau contexte économique national et à l'environnement international, de plus en plus concurrentiel, où les évolutions se concrétisent et s'évaluent en termes de performance et doivent être organisées sur la base de savoirs et de compétences.

La ressource humaine est la richesse et le capital le plus précieux et le plus importants des entreprises. La formation étant l'un des moyens de son développement et sa promotion pour prendre en charge l'ensemble des défis qui permettront aux entreprises de se placer au niveau requis par le contexte d'internalisation des marchés et de compétitivité à tous les niveaux.

La formation est l'investissement qui permet d'améliorer la compétitivité des entreprises, leur productivité, elle est partie intégrante de leur politique de gestion des ressources humaines, elle constitue également une condition nécessaire à tout processus d'innovation ou de changement dans la mesure où elle permet d'adapter et de développer les compétences des travailleurs en fonction des évolutions des emplois, du contexte et des connaissances dans les différents domaines. En effet, la formation des ERPS n'est pas une fin en soi, elle se justifie par sa contribution à un processus d'ensemble de gestion et de développement des ressources humaines, elle permet de développer les compétences, et constitue un moyen de communication, de motivation et d'implication des travailleurs au changement. Elle améliore également les relations professionnelles qui ont un impact sur le rendement individuel et collectif. Ce la confirmer les deux hypothèses

L'entreprise CRMA plus précisément la Direction Maintenance & Réalisation objet de mon étude consacre des efforts importants pour ses ressources humaines, qu'elle considère comme un axe de préoccupation majeur et poursuit continu de développement des compétences et performances de ses employés.

Bibliographie

Ouvrages :

- AFNOR Edition, mise en œuvre des ISO 9000, 200
- BARAKATOLAH Amina: Valider les acquis et les compétences en entreprise, INSEP consulting édition, Paris, 2000
- BARTHOD Michel, LABRUFF Alain et les autres: Le développement des compétences et stratégie de l'entreprise, édition d'organisation, Paris, 198
- CARRE Emmanuel et LABRUF Alain : Le management, questions pour comprendre et agir, édition AFNOR, 2006, question 25.
- COFFMAN Curt et GONZALES-MOLINA Gabriel: Les 10 clés du management émotionnel, mobilisez vos salariés et vos clients, traduit par ROLLAND Sabine, Pearson Education France, Paris, 2003.
- CROISIER Michel : L'entreprise à l'écoute, apprendre le management industriel. Inter Copyright © 2019 – Tous Droits réservés – FacebookTwitterLinkedinInstagram Revue de Presse.
- DELEUSE Grille, Pourparlers, 1990
- DRUCKER Peter : Au-delà du capitalisme: La méthode de cette fin de siècle, édition DUNOD, Paris, 1999.
- DRUCKER Peter : L'avenir du management, édition villages du monde, Montréal 2005.
- EMERY Yves, GONIN François : Dynamiser les ressources humaines, Bibliothèque des ressources humaines, France, Septembre 1999.
- ERAY Philippe.
- HANDY Charles: Le bonheur des salariés passe avant le profit, in magazine l'essentiel du management, n°30,1999.
- JOLIS Nadine: La compétence au cœur du succès de votre entreprise, édition d'organisation, Paris, 2000.
- KREBS, Geneviève: Ressources humaines, nouvelles pratiques selon l'ISO 9001. Annexe 1, Liste des compétences.
- LABRUFF Alain : Management des compétences, construire votre référentiel, édition AFNOR, Paris, 2003.
- LABRUFF Alain : Compétences relationnelles, du savoir-être au savoir-faire, édition AFNOR, Paris, 2005
- MASTER CCA Les ERP ou PGI (Progiciels de Gestion Intégrés humaines Gestion de la chaîne logistique (Supply Chain Management)).

Les sites web :

- <https://www.fineos.com/adminsuite/claims-management-software> consulte le 18\03\2025 à 17 :00h
- <https://sirh.over-blog.com/article> consulte le 27 \04\2025 à 09:10

- [Cadre-conceptuel-pratiques-denseignement-inclusives-SAEA-2013_Q640.jpg \(621×621\)](#)
consulté le 02\05\2025 à 03 :00h
- https://docs.google.com/document/d/1Z3H6BpWgDCIK5Gs_wCKgQt5IzQN1sEts/edit?usp=sharing&ouid=103283381040772179999&rtpof=true&sd=true **consulté le 02\05\2025 à 18h**

Annexes

Questionnaire

Ce questionnaire est dans le cadre de la définition des erps et son rôle d'amélioration les compétences des salariés.

1_Quelle est votre niveau de responsabilité dans l'entreprise? *

- ☐ Cadre supérieur
- ☐ Cadre moyen
- ☐ Employé simple

2_ Quelle est votre domaine? d'activité *

- ☐ Finance
- ☐ Ressources humaines
- ☐ Sinistre
- ☐ Comptabilité
- ☐ Production
- ☐ Logistique
- ☐ Autres

3_ connaissez-vous les outils informatiques (logiciel /progiciels)? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

4_Utilisez-vous un ERP au sein de votre entreprise ? *

☐ Oui

☐ Non

5_ avez vous des informations sur le erps *

☐ Oui

☐ Non

Notice : ERP c'est ensemble de logiciels et progiciels pour organiser les données et les informations dans l'entreprise

6_ si oui quelle est l'ERP utilisé? *

☐ Logiciel Hr_access

☐ Logiciel de comptabilité

☐ Logiciel logitip

☐ Autre

7_ Depuis combien de temps utilisez-vous l'ERP ? *

☐ Moins 1ans

☐ De 1_3 ans

☐ Plus de 3 ans

8_L'utilisation de l'ERP a-t-elle amélioré vos compétences relationnelles ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

9_Quels sont les difficultés que vous avez rencontrées en utilisant l'ERP ? *

- ☐ 1 difficulté d'accès aux informations
- ☐ Une programmation dure

10_Avez-vous reçu une formation pour utiliser l'ERP ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

11_ vous êtes pour ou contre la digitalisation *

- ☐ Pour
- ☐ Contre

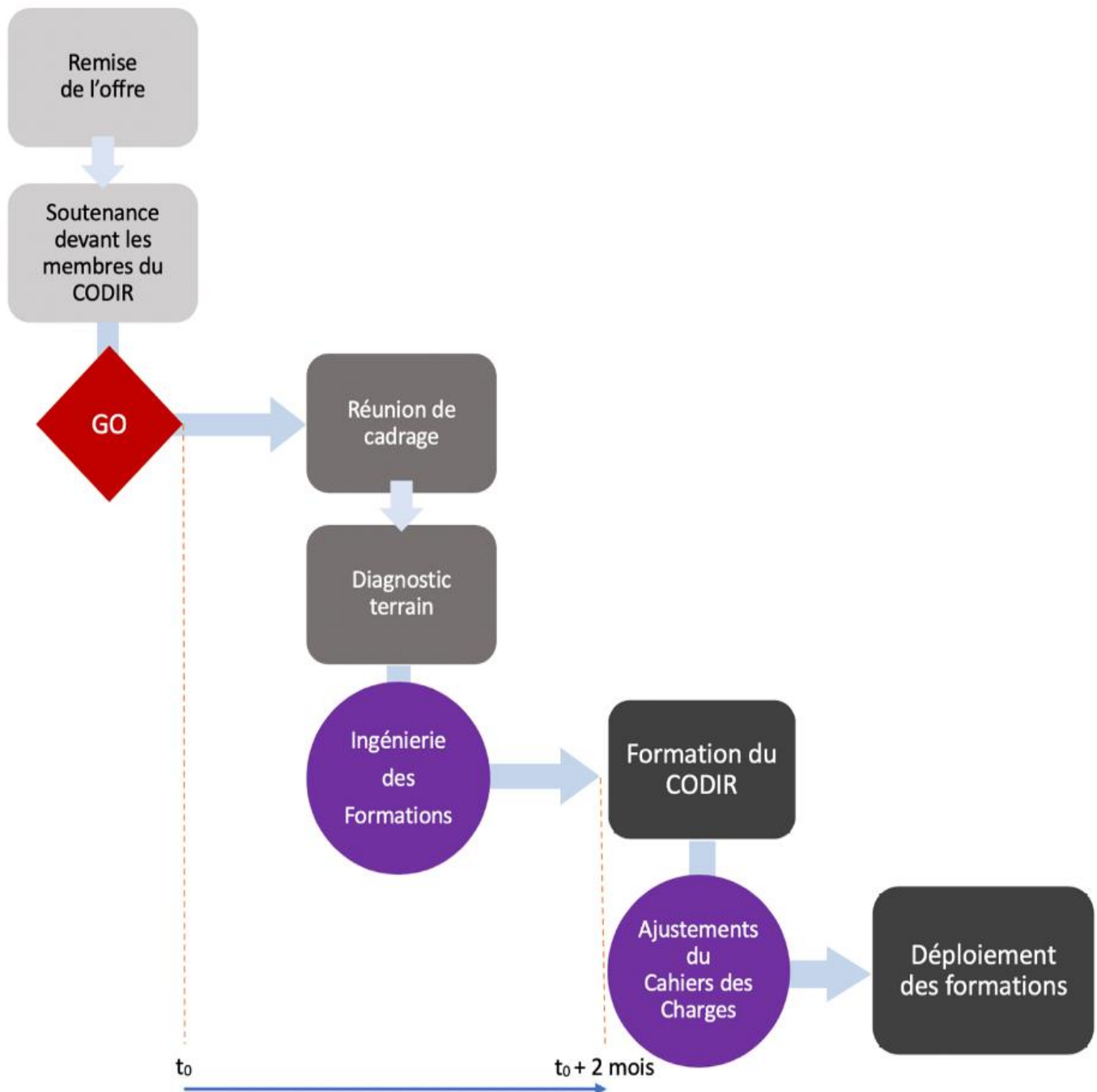
Envoyer

Effacer le formulaire

Plan des acteurs de SIRH :



Processus managériaux de formation



Logiciel FINEOS



FINEOS Claims

Purpose-built to Bring Life to Claims

FINEOS Claims brings insurance value to life through superior claims handling. With its AI-enhanced workflows and comprehensive management capabilities, insurers can provide interactive and efficient experiences that increase customer satisfaction, produce better outcomes, and reduce costs. The purpose-built design of FINEOS Claims ensures user-friendly interactions every time, resulting in unparalleled levels of service.



Service

People and Process

- FINEOS Claims streamlines standard claims and simplifies complex ones.
- AI-powered workflows to guide claim processing.
- Integrated policy and claims information for faster coverage verification.



Business

Improve Results

- Reduce operational costs and improve efficiencies with streamlined, low-touch, no-touch claim processing.
- Measure what matters most in the claims experience with easier access to the right information.
- Reduce claims leakage with integrated

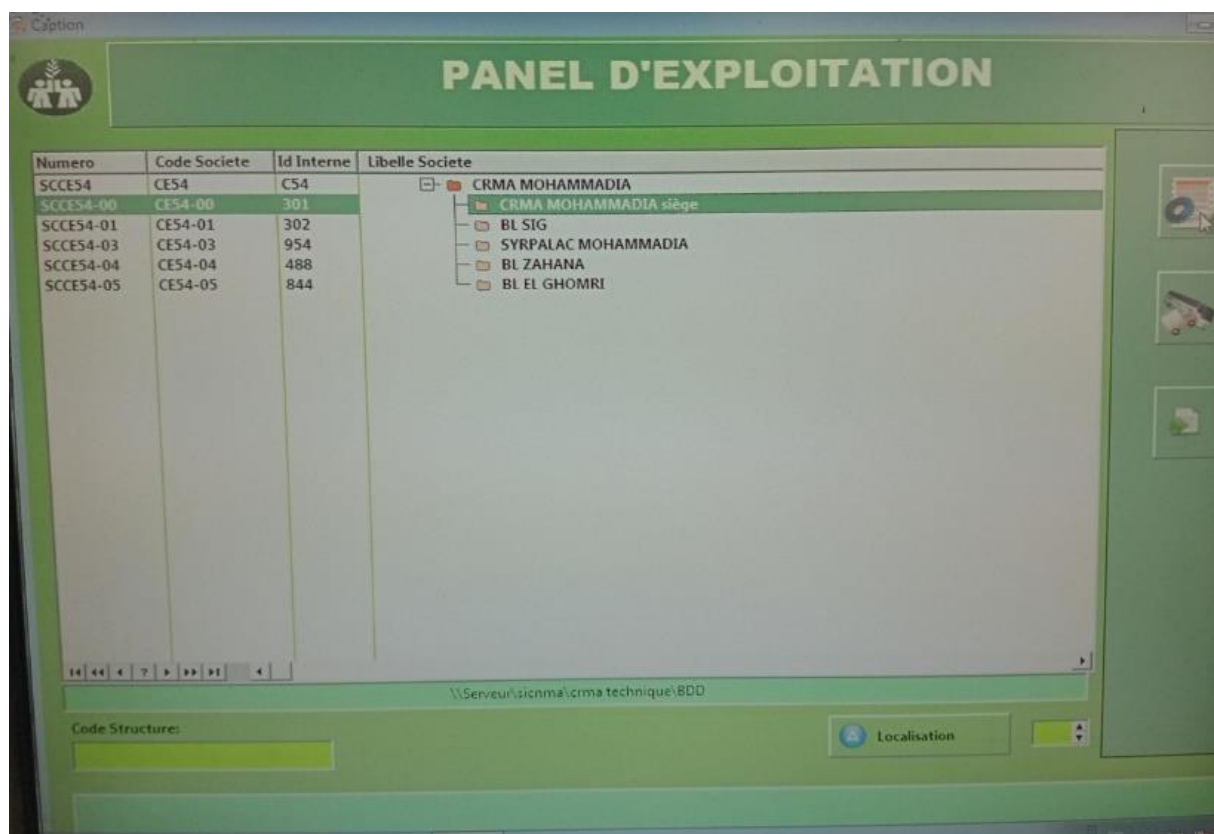


Technology

Flexibility and Usability

- Out-of-the-box accelerators for deployment, including data migration tools, to reduce setup requirements and ensure smooth integration with other systems.
- SaaS solution delivered either stand-alone or as part of an end-to-end.

Entrée au logiciel panel d'exploitation



Contrat de client

Contrats du Client

Contrat	Av	Libelle	Effect le	Periode	Expire le	Nom	Journee	HH	Net Apayer
100	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	20/01/2021	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	HH	11.498,36
101	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	20/01/2021	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	HH	1.203,2
102	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	20/01/2021	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	HH	-1.203,2
103	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	20/01/2021	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	HH	105,844,1
104	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	20/01/2021	20/01/2021	ALBARAKA	20/01/2021	HH	-105,844,1

Garantie	Identification du Risque	Détail taxes	Capital	Prime Base	Réduction	Taux	Majoration	Prime Net
10-110-01	Responsabilité civile du véhicule		20.000,00	2.052,00				
03-110-05	Domage - Collision 20.000 DA			2.000,00				
03-120-02	Bris de glace			400,00				
17-110-01	Défense et recours			3.300,00				
03-130-06	Incendie Valeur Venale du véhicule		1.000.000,00					

Prime de base	Complément	Taxes	Timbres	Net à payer
500,00	1.733,36	669,00		11.498,36

Recouvrement flotte	Solde
11.498,36	

Enregistrement sinistre

Sinistres

Dossier administratif **Dossier technique**

Créer Modifier Supprimer Consulter Tiers ODS ODR Garantie

Sinistres toutes Branches

N°sinistre	Nom	Réf ou matricule	Date	Position de dossier
Groupe	Grappe	Dossier N°	Nom Client	
Auto Mate	100	301/10/2018/00105	BENHANIFIA DA	
Auto Mate	100	301/10/2018/00197	BENHANIFIA DA	
Auto Mate	100	301/10/2018/00467	BENHANIFIA DA	
Auto Mate	100	301/10/2022/00271	BENHANIFIA DA	
Auto Mate	100	301/10/2025/00121	BENHANIFIA DA	
Auto Mate	100	301/10/2025/00134	BENHANIFIA DA	
Auto Mate	103	301/10/2020/00395	BENHANIFIA HO	
Auto Mate	100	301/10/2007/00028	BENHANNICH MO	
Auto Mate	100	301/10/2017/00293	BENHAOUIA NOR	
Auto Corp	100	301/11/2017/00018	BENHAOUIA NOR	
Auto Mate	100	301/10/2003/00005	BENHARIK NORRE	
Auto Mate	100	301/10/2014/00102	BENHAROURA SA	
Auto Mate	100	301/10/2014/00542	BENHAROURA SA	
Auto Mate	100	301/10/2014/00647	BENHAROURA SA	



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات
SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE
Centre d'Expertise : MASCARA

Tél:

Fax:

RC : 16/00-0003058 B 98

AI : 48400647021

NIF : 09981600030588229028

NIS : 099842280011137

RIB : BDL-00500470000000288840

NOTE D'HONORAIRES 34-A25V00354

Client : CRMA Code : CRMA301
N° ODS : 30110013526 N° Police :
Assuré : Tiers :
N° Sinistre : 301/10/2025/00125 Date Sinistre : 2025-04-16
N° Dossier : Expert :
Montant : 11 000,00 DA

Désignation	Nombre	P.U	Montant HT
[AUTO2] HONORAIRES AUTO	1,00	1 550,00	1 550,00 DA
[AUTO3] DOCUMENTS GRAPHIQUES AUTO	5,00	40,00	200,00 DA
[AUTO1] FRAIS DE DOSSIER AUTO	1,00	150,00	150,00 DA

Total HT	1 900,00 DA
Total TVA	361,00 DA
Total TTC	2 261,00 DA

La présente note d'honoraire est arrêtée à la somme

Deux Mille Deux Cent Soixante Et Un Dinar

Faite à : MASCARA

Le: 29/04/2025

Signature de l'Expert



301/10/2025/00125

CRMA RÉGION OUEST

SIDI BEL ABBES

04, Avenue de l'Armée
Tel: 048 68 85 71
Fax: 048 68 85 74

MASCARA

Avenue Mohamed Tounsi
Tel: 045 71 89 01
Fax: 045 71 84 17

RELIZANE

Boulevard Hadj Laroussi
Tel: 046 75 05 72
Fax: 046 75 05 70

TELAGH

1, Rue de la Palestine
Tel: 048 78 13 73
Fax: 048 78 10 72

MOSTAGANEM

Maison de l'Agriculture
avenue Cheikh Ibn-Edine
Tel: 045 41 32 70
Fax: 045 41 32 73

BENI SAF

N° Rue Kadri Kadour
Beni Saf
Tel: 043 74 21 54
Fax: 043 74 33 58

TISSEMSILT

Cité 132 logts dallas
Tel: 046 57 63 86
Fax: 046 57 63 85

TLEMCEN

Rue de L'aln BP 231
Tel: 043 41 72 63
Fax: 043 41 72 65

GHRIS

Rue Benatia BT A, BP 51
Tel: 045 74 84 42
045 74 81 04
046 46 32 34
Fax: 045 74 82 75

MAHDIA

Rue Ali le Parisien.
Tel: 046 46 32 34
046 46 32 36
Fax: (046) 46 32 33

ORAN

15 Avenue, Cheikh
Larbi Tebessi Oran
Tel: 041 33 20 79
Fax: 041 33 11 04
041 33 20 79

REMCHI

BD Larbi Ben M'hidi
Tel: 043 43 74 37
Fax: 043 43 74 34

MAGHNIA

Cité 56 logts EPLF
Résidence Lalla Maghnia
Tel: 043 50 21 58
043 50 25 78
043 50 23 53
Fax: 043 50 23 53

MOHAMMADIA

67, bd Emir Abdelkader
Mohammadia
Tel: 045 87 98 38
045 94 12 40
Fax: 045 94 12 41

MOSTEFA BEN BRAHIM

N°29, Boulevard Colonel
amirouche
Tel: 048 71 60 59
Fax: 048 71 60 58

LAMTAR

Rue Angle Sahli Youcef
& Embarek Taher Lamtar
Tel: 048 73 44 49
Fax: 048 73 44 50

HAMMAM BOUHDJAR

Rue Larbi Ben Mehidi
Tel: 043 73 93 06
043 73 93 27
Fax: 043 73 93 04

CRMA RÉGION SUD

BECHAR

01, BD Colonel Lotfi Bechar
Tel: 049 22 12 52
Fax: 049 22 12 53

BISKRA

Cité 726 Logts BP Biskra
Tel: 033 65 63 62
Fax: 033 65 63 65
033 65 63 64

EL OUED

Cité Errimel BP El Oued
Tel: 032 13 41 11
Fax: 032 13 41 10

ILLIZI

Cité 195 Logements
Tel: 029 40 00 23
Fax: 029 40 00 25

GHARDAIA

Rue Rouighi Bachir T.E.M.
Tel: 029 23 34 94
Fax: 029 23 34 93

TAMANRASSET

Cité El Wiam
Tel: 029 32 00 22
Fax: 029 32 00 23

NAAMA

Place de 1er Novembre
Naama
Tel: 049 59 57 02
Fax: 049 59 57 03

OUARGLA

BP 465 Souk Essed
Tel: 029 70 93 01
029 70 93 95
Fax: 029 70 94 59

DJELFA

Route de Moudjbara
BP 82
Tel: 027 93 63 81
Fax: 027 93 62 65

EL BAYEDH

Cité 220 Logts El Bayadh
Tel: 049 67 42 23
Fax: 049 67 42 29

TINDOUF

Hay el Nahda - Tindouf
Tel: 049 38 15 72
Fax: 049 38 15 72

LAGHOUAT

Rue Hadj Ahmed Bensalem
PS 497
Tel: 029 10 00 28
Fax: 029 10 00 27

ADRAR

Avenue Mohamed El Atchane
Tel: 049 36 48 14
049 36 48 15
049 36 48 16
Fax: 049 36 48 13
049 36 48 15

CRMA RÉGION CENTRE

EL KHEMIS

15 rue Ouali Abdelkader
Tel: 027 56 12 41
027 65 12 43
Fax: 027 65 12 40

AIN OUSSARA

BP 502 Ain Oussera 17200
Tel: 027 94 20 48
Fax: 027 94 21 26

SOUR EL GHOZLANE

08, Rue Khoumari Slimane
Tel: 026 75 67 19
Fax: 026 75 67 19

ALGER

17, rue Shakespeare
El Mouradia
Tel: 021 60 29 13
Fax: 021 69 18 13

BOUFARIK

Rue des Freres Bouza route
de chebli
Tel: 025 48 13 22
025 48 12 60
Fax: 025 48 13 23

HADJOUT

3 rue Doudou Mohamed
Tel: 024 49 38 79
024 49 38 81
Fax: 024 49 48 59

EL AFFROUN

Rue Bridja Salah El Affroun
Tel: 025 38 62 06
Fax: 025 38 60 53

KOLÉA

Cité 80 Logts
(en face EPLF) Route
d'Alger
Tel: 024 36 36 26
Fax: 034 36 36 72

LAKHDARIA

Cité 05 Juillet Lakhdaria
Tel: 026 70 35 17
Fax: 026 70 35 27
026 70 35 28

CHLEF

2, rue du 20 Août 1955
Tel: 027 77 22 90
Fax: 027 77 75 41

LARBAA

Rue du Colonel
Bougara
Tel: 025 46 65 65
Fax: 025 46 08 36

TENES

Rue Boussoltane
Merouane, tenes
Tel: 027 76 69 51
Fax: 027 76 70 48

BOUIRA

Lot CADAT «B» BP 166
Tel: 026 74 19 10
Fax: 026 74 19 11

BOUMERDES

Cité El Djamal, Rue
Khaled El Kebir
Tel: 024 74 85 77
Fax: 024 74 85 78

MEDEA

Avenue de l'ALN
Tel: 025 78 14 43
Fax: 025 78 27 38

AIN BESSAM

ZHUN Ain Bessam
Tel: 026 87 72 78
Fax: 026 87 72 79

TIZI OUZOU

80, Avenue Abane
Ramdane
Tel: 026 12 11 62
Fax: 026 22 27 77

BEJAIA

Rue de la Liberté
Lotissement matasse
Tel: 034 10 95 70
Fax: 034 10 95 56

CRMA RÉGION EST

SETIF

Place du 8 Mai 1945
Tel: 036 45 33 17
036 18 20 21
Fax: 036 45 33 21
036 45 34 05

CONSTANTINE

Z.I Cité du 24 février 1956
BP 611
Tel: 031 61 63 22
031 61 63 23
Fax: 031 61 63 36

JIJEL

4, Rue des frères Khecha
Tel: 034 47 17 91
Fax: 034 49 69 88

ANNABA

12, Bd Bicha Youcef
Tel: 038 42 66 29
Fax: 038 42 65 53

TEBESSA

Boulevard Colonel
mahmoud Chérif
Tel: 037 55 58 43
Fax: 037 55 53 15

GUELMA

4, Boulevard Soudani
Boudjemâa
Tel: 037 15 04 19
Fax: 037 15 04 20

SOUK AHRAS

33, rue Badji Mokhtar
Tel: 037 72 38 47
Fax: 037 72 43 47

KHENCHELA

6, Rue Abbas Laghrour
Tel: 032 72 74 59
Fax: 032 72 74 58

OUM EL BOUAGHI

Boulevard du 20 Août 1955
Tel: 032 54 63 31
032 54 53 37
Fax: 032 54 54 62
032 54 54 62

M'SILA

Cité Administrative -M'sila
Tel: 035 33 87 47
Fax: 035 33 85 91

SKIKDA

Avenue Brahim Maiza
BP N°145
Tel: 038 75 31 07
038 75 53 43
Fax: 038 75 48 90
038 7549 17

BORDJ BOU ARERIDJ

Rue Med Meguedmi BBA
Tel: 035 76 44 43
035 76 44 46

MILA

route de zeghaia chambre
d'agriculture mila
Tel: 031 47 38 29
Fax: 031 47 38 29

BATNA

21, Avenue de la République
Tel: 033 81 26 32
Fax: 033 80 50 73

EL TARF

Rue N° 01 Ladaci Rabah
Tel: 038 30 10 62
038 30 28 75
Fax: 038 30 17 92

Table des matières

Table des matières

Dédicace	
Remerciement	
Résumé	
Liste des tableaux	
Liste de figure	
Liste des Abréviation	
Introduction générale	1

Chapitre I: La notion ERP

Section 1 : Historique des ERPS	5
1.1_ Définition de l'ERP :.....	5
1.2._ Historique Afin de recenser les problématiques de l'informatique qui ont émergé les ERPS :.....	6
1.2.1 _ Avant les ERP, 70s.	6
1.2.2 _ERP 80s.....	6
1.2..3 _ ERP 90s.....	6
1.3 .1 _ Les Bénéfices attendus d'un ERP :.....	6
1.3.2 Raisons de la mise en œuvre du système de planification des ressources de l'entreprise :	7
2 _Caractéristiques des ERPS :	8
Section 2 : ERP en ressources humaines.....	9
2.1_ Qu'est-ce qu'un ERP en ressources humaines ?	9
2.1.1 _Exemple d'ERPS utilisés :	9
2.1.2 Les différents modules d'un ERP au choix :.....	9
2.1.3 Avantages et inconvénients de l'ERP :	10
2.2. La mise en place d'un ERP (étapes) :.....	10
2.2.1. Définir les enjeux du projet pour son entreprise :	10
2.2.2. Impliqué les collaborateurs et constituer une équipe dédiée au projet.....	11
2.2.3. Identifier & référencer l'ensemble des processus :	11
2.2.4. Exprimer les attentes en rédigeant un cahier des charges :	11
2.2.5. Sélectionner & évaluer les fournisseurs	11

2.2.6. Formation des collaborateurs pour la mise en place d'un ERP :.....	12
2.2.7. Évaluation & ajustement du projet avec le partenaire ERP	12
Section 03 : le SIRH	12
1_ Définition du SIRH	12
2_ Les objectifs de SIRH :.....	13
3_ Les acteurs d'un projet SIRH et leurs rôles.....	14
3.1_ Chef de projet SIRH – Côté client	14
3.2 Consultant Chef de Projet SIRH – Côté éditeur	14
4_ Les acteurs d'un projet SIRH et leurs rôles :.....	14
4.1 Chef de projet SIRH – Côté client :	14
4.2 L'équipe Projet :.....	15
4.3 Consultant Chef de Projet SIRH – Côté éditeur	15
4.4 Le comité de projet	15
4.5 Les éditeurs de logiciels RH	15
5. ERP Et SIRH dans les ressources humaines	16
6. Comment allier ERP et SIRH ?	16
Conclusion.....	18

Chapitre II: L'impact de la formation d'ERP sur le développement des compétences

Section 1 : La politique et le processus managérial de la formation	20
1.1 Définition de la politique de formation.....	20
1.2 Les acteurs de la politique de formation	22
1.3 Les buts visés par la politique de formation	23
1.4 Le processus managérial de la formation.....	23
1.4.1 Identification des besoins de formation	23
1.4.2 L'environnement externe de l'entreprise	23
1.4.3 L'environnement interne	23
1.4.4 La politique sociale de l'entreprise.....	24
1.4.5 L'expression des attentes des individus	24
1.5 Analyse des besoin	26

1.6 Le suivi de la formation	27
1.7 L'évaluation de la formation :	28
1.8 Le processus de développement des compétences.....	31
Section 2 : La formation et le développement des compétences :	32
2.1 Le management de la formation	32
2.2 Compétences	32
2.2.1 Compétence collective.....	33
2.2.2 Les compétences relationnelles	33
2.2.3 Compétences relationnelles selon ANFOR	33
2.2.4 Compétences personnelles	33
2.2.6 Compétences du management relationnel.....	33
2.3 Les différents domaines de compétences du savoir-être.....	34
2.3.1 Les compétences personnelle	
2.3.2 Les compétences relationnelles.	34
2. Comment développer ses compétences relationnelles ?	34
2.4 Les avantages que procure l'entreprise dans son investissement relatif au développement des compétences de ses ressources humaines	35
2.5 L'investissement du champ des compétences relationnelles	36
2.6 La promotion et le sous-système gestion des carrières	37
2.7 Définition de la formation.....	37
2.8 Les Objectifs de la formation pour l'entreprise :	38
Conclusion.....	39

Chapitre III: La formation des ERPS au sein de l'entreprise

Section 1 : Historique de la mutualité agricole.....	42
1. Présentation de la CRMA :.....	43
2. La Mutualité Agricole défis & perspectives.....	44
3. Les services CRMA.....	47
4. Les axes	48
5. La Politique de formation au CRMA :.....	49
Section 2 : Enquête concernant l'expérience professionnelle au sein de CRMA	51

1- Le questionnaire.....	51
1.2 Les résultats du sondage	53
Section 2 : étude de cas	60
2.1 La mise en place d'un ERP au sein de l'entreprise CRMA :	60
2.2 La formation des ERPS au CRMA	60
2.3 Qu'est-ce qu'un ERP ?	61
2.3.1 Quel est le programme d'une formation ERP ?.....	61
2.3.2 Découvrez les meilleurs outils ERP	62
2.3.3 Les avantages et débouchés d'une formation ERP	63
2.4 La formation d'ERP SAP	64
En service ressources humaines.....	64
2.5 La formation DERP FINEOS claims : 2017 _2019	67
2.6 Logis tip panel d'exploitation.....	70
Production.....	70
Sinistre.....	70
Conclusion.....	72
Conclusion générale	72
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	