

INFORMATION, COMMUNICATION & SIRH

Elodie Loubaresse
M2 GEMRH, 2024-2025

Programme du cours

Cours	Date	Thèmes
1	25.09	Introduction
2	27.09	1. Recrutement
3	02.10	2. Evaluation des postes & rémunération
4	04.10	3. Evaluation de la performance
5	09.10	4. Gestion de carrière & formation
6	11.10	5. Information, communication & SIRH
7	18.10	6. GRH à l'international ou Management toxique
8	08.11	Evaluation collective : exposés

Groupes	Sujet
BAH Karimatou, DARRIET Noémie, NDIAYE Mariame, OUALLAL Inès, PELTIER Suzie	La place de l'IA dans le recrutement
Sarah MALAGOUEN, Marine TOURTAY, Alicia MATOUB, Ochirikhham BYAMBA et Linda CHEMMAM	L'impact de la digitalisation sur la gestion des RH
Linda MEDOUKALI, Stéphane GACIC, Eva TAUGERON, Laureen NORKA, Bernadette	Gestion du stress au travail
Arman TARPINIAN, Hugo GUENAND, Imen BEN MAHMOUD, Amelia ABDELLOU, Souhila MEDDI	Mobilité professionnelle
5 personnes	?

Plan de la séance

1. Définitions
2. Information, communication et RH
3. Le SIRH
4. Illustration

Définitions, *Larousse*

Information

« Tout *événement*, tout *fait*, tout *jugement* porté à la connaissance d'un public plus ou moins large, sous forme d'images, de textes, de discours, de son »

Communication

« *Action*, fait de communiquer, de transmettre quelque chose »
« *Fait*, pour une personnalité, un organisme, une *entreprise*, de se donner telle ou telle image vis-à-vis du public »

Communication & management

Mintzberg : les managers ont besoin de compétences fortes en matières de communication

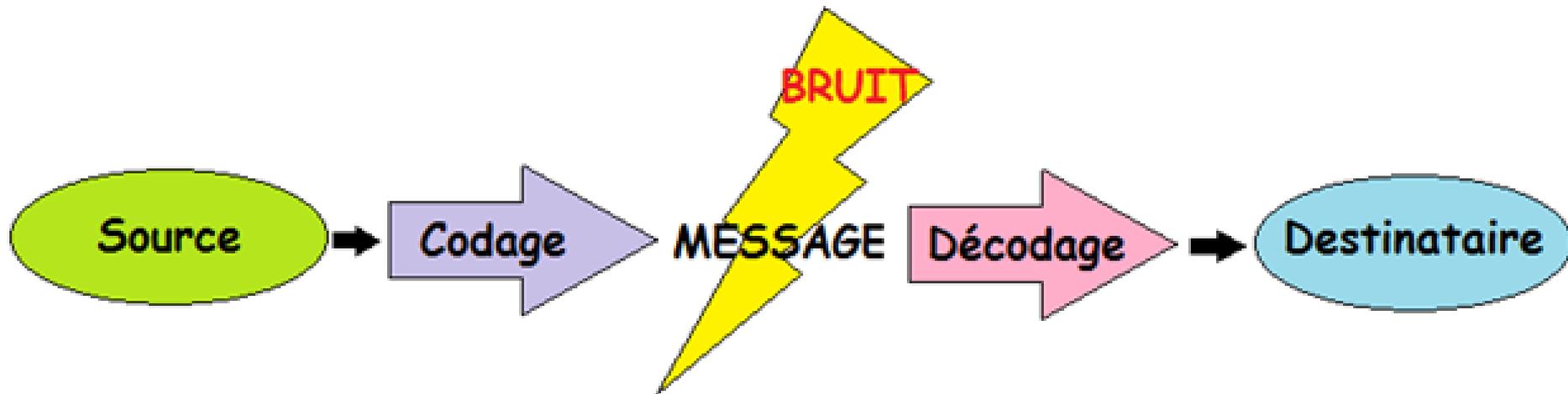
Ex : Gestion des confits, négociations, processus de gestion, implication de l'équipe...

« La communication apparaît essentielle afin d'aboutir à des mécanismes de coordination des activités au sein de l'organisation ».

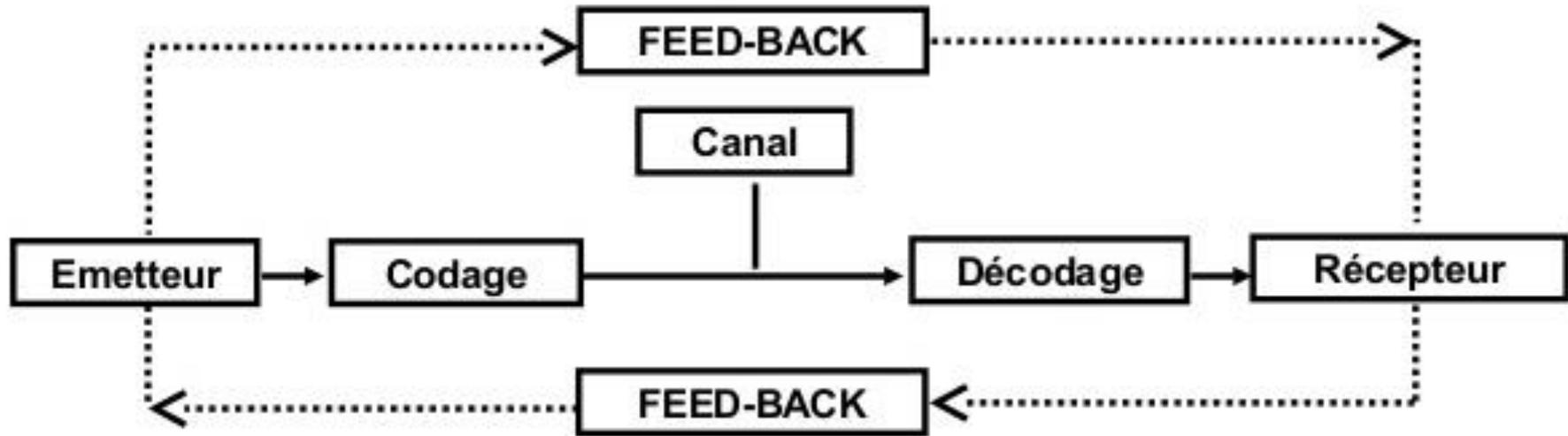
Benchemam et Galindo

Théories de la communication

Modèle de Shannon et Weaver

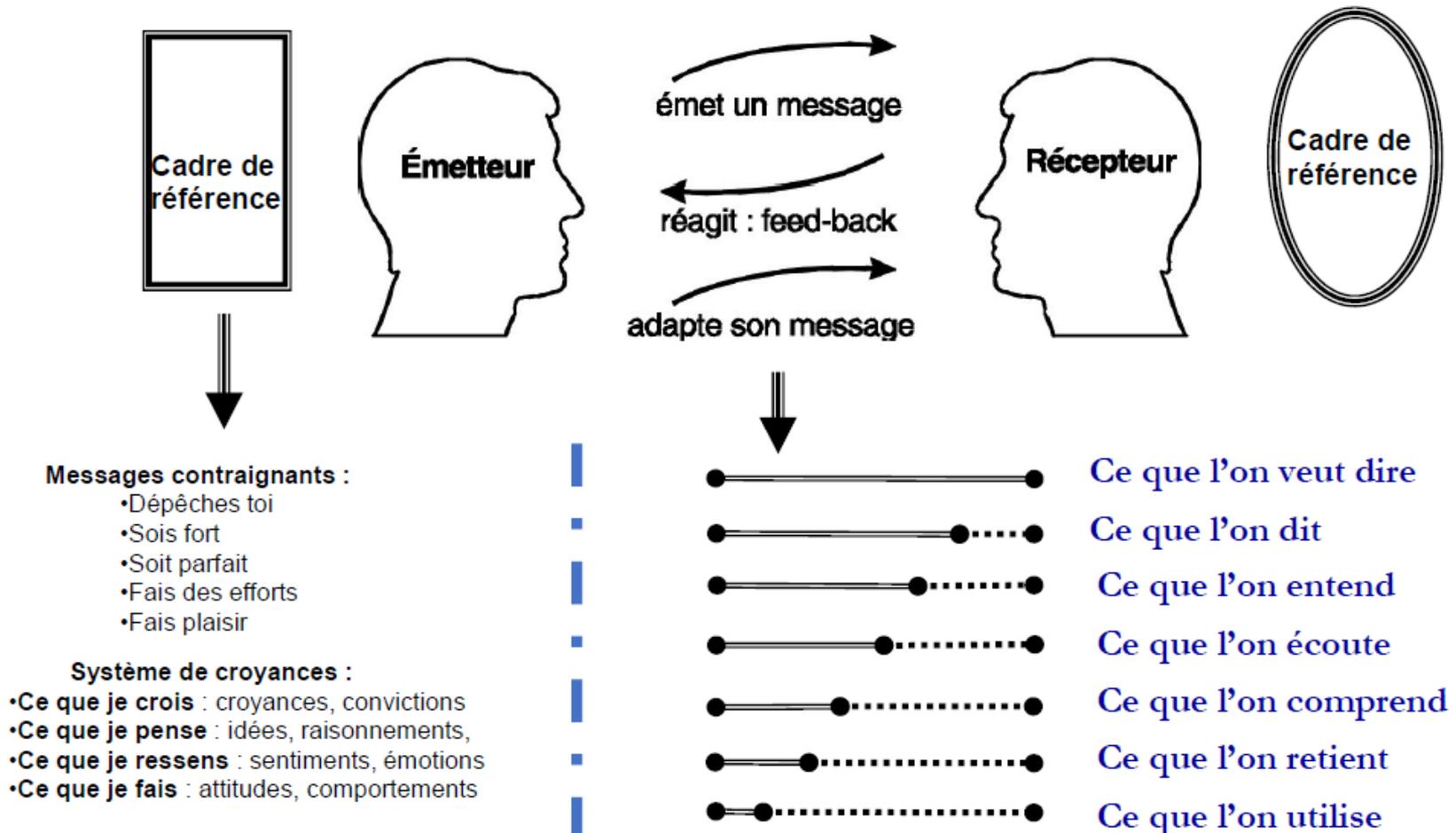


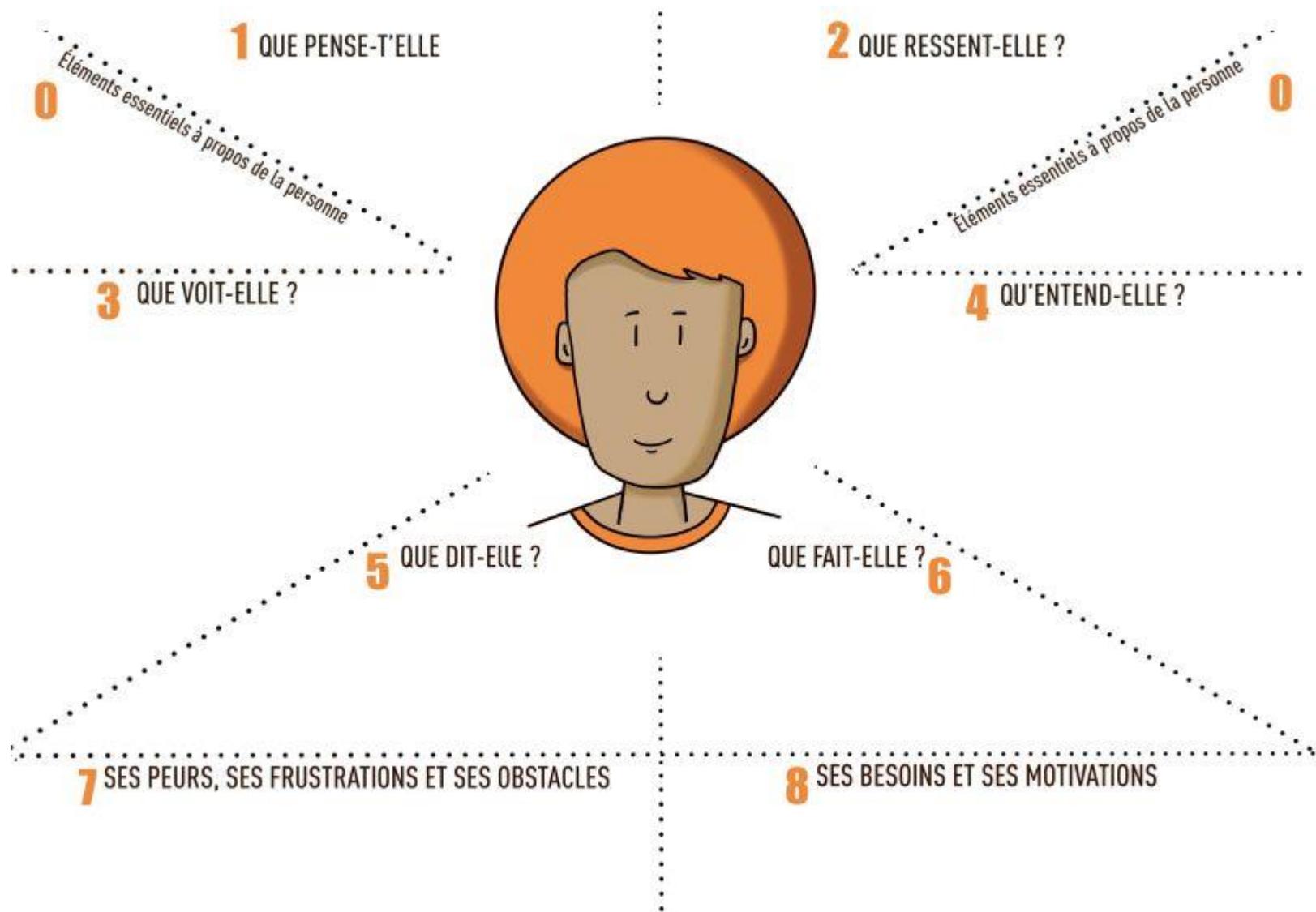
Modèle de Norbert Wiener



- Wiener rajoute la notion de feed-back ou rétro-action
- Boucle de rétro-action
- **Processus circulaire**

Les difficultés de la communication





Ecole de « Palo Alto »

- Psychologie, psychosociologie
- « Nouvelle théorie de la communication »
- **Watzlawick**, *La Réalité de la réalité*
 - Réalité de 1^{er} ordre (expérimentable, vérifiable)
 - Réalité de 2nd ordre (conventionnelle)

Rôle des représentations individuelles et de la communication

Exemples : or, feu rouge



*“Nous construisons
le monde, alors que nous
pensons le percevoir.
Ce que nous appelons réalité
est une interprétation,
construite par et à travers
la communication”*

Paul Watzlawick, théoricien
de la communication 1921 - 2007

Principaux résultats de l'École de Palo Alto

- **Communication : activité sociale permanente**, le processus par lequel la culture se réalise (se réactualise et se renouvelle).
- Sert plus à **intégrer**, à dire que l'on appartient à la même communauté (fonction d'intégrative), qu'à informer.
- **Pas seulement verbale**, elle met notamment en jeu le comportement (kinésique) et la position du corps dans l'espace (proxémique). *Cf. PNL*
- Ne se résume pas à l'acte intentionnel de communiquer : « *on ne peut pas ne pas communiquer* » selon Watzlawick.



Connaissez-vous la PNL ?

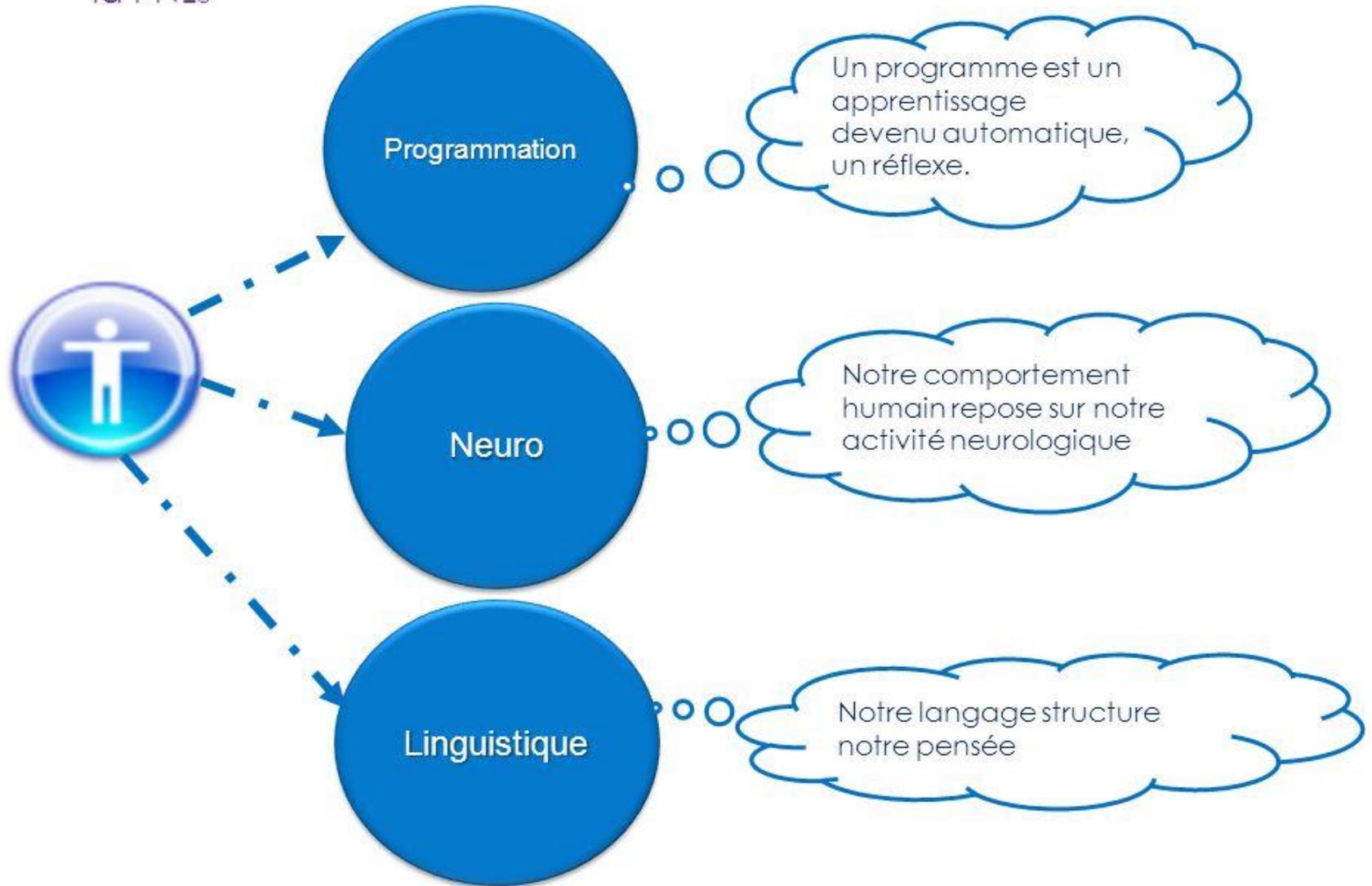
PNL : Programmation Neuro Linguistique

- John Grinder (*linguisticien*), Richard Bandler (*mathématicien et psychothérapeute*), Ecole de Palo Alto
- Utilisation des travaux de la *Gestalt* et d'Erickson (*nouvelle hypnose*)
- ***Ensemble de techniques de communication et de transformation de soi qui s'intéresse à nos réactions plutôt qu'aux origines de nos comportements***
- Privilégie le *comment* au pourquoi
- *Boîte à outils*, dont la clé réside dans le langage et l'utilisation que chacun de nous fait de ses cinq sens et de son corps
- *But* : permettre de programmer et reproduire ses propres modèles de réussite

<https://www.psychologies.com/Therapies/Toutes-les-therapies/Therapies-breves/Articles-et-Dossiers/La-PNL-ou-programmation-neuro-linguistique>

La Programmation Neuro-Linguistique?

la PNL®



Techniques de la PNL

- **Dissociation** : permet de gérer les émotions négatives et de s'en détacher
- **Recadrage** : considérer un événement d'un point de vue différent, vers un contexte plus positif
- **Ancrage** : réponse d'un interlocuteur à l'action d'un autre, (associer un état émotionnel à un stimulus extérieur (*ex : toucher l'épaule, sourire pour reconforter*))
- **Synchronisation** : adopter les mêmes postures que son interlocuteur, dans le langage corporel ou la façon de s'exprimer

Pourquoi utiliser la PNL en entreprise ?

- **Faciliter la communication**
- **Atteindre ses objectifs**
- **Être plus performant**
- **Encourager la créativité**
- **Favoriser le bien-être**
- **Prévenir les risques psychosociaux**

La PNL ? À manier avec précaution

Si la **PNL** est considérée comme bénéfique, il est essentiel d'en mesurer les limites. Sa **dimension pseudo-scientifique** est très souvent pointée du doigt.

En effet, on l'accuse très souvent de ne reposer sur **aucun concept scientifique**. L'efficacité et la véracité de ses méthodes reste à prouver. La PNL a tendance à présenter ses principes comme des vérités alors qu'elle n'a pas été soumise à de véritables études scientifiques.

Elle pose également des problèmes en termes d'éthique puisqu'elle repose sur l'idée d'influencer un individu non-consentant pour en modifier son comportement.

L'ancrage ou la synchronisation s'apparentent parfois à de la manipulation...

Il est alors crucial de l'utiliser en entreprise avec parcimonie et encore plus avec précaution.

Béatrice Roulleau, Factorial

« On ne peut pas ne pas communiquer ! »

***RH info*, Sylvie Riondel, le 22/10/2018**

Lire l'article

- Qu'en reprenez-vous ?
- Quelles leçons en tirer pour votre (future) carrière ?

Plan de la séance

1. Définitions
2. Information, communication et RH
3. Le SIRH
4. Illustration

Pourquoi et comment communiquer ?

Système de communication

3 directions

- Verticale descendante
- Verticale ascendante
- Horizontale

<p style="text-align: center;">Approche instrumentale</p>	<p style="text-align: center;">Approche globale</p>
<p><u>Etude des outils pertinents</u> : intérêts, limites, efficacité, coûts</p>	<p><u>Finalité stratégique</u> des mécanismes existants ou à développer <i>Ex : management des connaissances, renforcement de la culture d'E., changement organisationnel</i></p>
<p><u>La communication comme transmission d'informations aux salariés</u></p>	<p><u>Participation collective</u> des acteurs aux processus de communication <i>Communication : vecteur de management</i></p>
<p><u>Amélioration du contenu du message en termes technique et qualitatif</u></p>	<p>Contexte social au sein de l'organisation du processus de communication <i>(Ex : stratégies d'acteurs, tensions et conflits...)</i> Prise en compte de l'environnement global de l'E. <i>(stratégie, forces et faiblesses...)</i></p>

Les voies de la communication interne

Canaux de communication

- Ecrite
- Audiovisuelle
- Orale : organisée, ascendante...



« Dire les choses au moment où elles doivent être dites devrait être le principe directeur de toute communication RH qui se respecte ».

<https://leblogrh.recruteurs.apec.fr/la-communication-interne-la-parole-rh/>

Intranet : l'ancêtre du SIRH ?

Réseau informatique privé utilisé par les employés d'une entité organisationnelle et qui utilise les mêmes protocoles qu'Internet

Modalités :

- Ecrit
- Ascendant et descendant
- Collaboratif

Effacité du plan de communication

Mix entre :

- Communication interpersonnelle
- Communication médiatique

« La communication interne doit être transparente et cohérente avec la réalité vécue au quotidien par les salariés », selon Benchemam et Galindo

Limites

La communication n'empêche pas les divergences d'intérêts entre salariés et managers/dirigeants

Apparition de conflits :

- Pas synonyme de mauvaise communication
- Complexité intrinsèque des relations sociales
- Conflits : « sources d'innovation » selon MP Follett

Communication et résolution des conflits

Conflit : pas toujours lié à une mauvaise communication

3 approches du conflit selon Julienne Brabet :

- *Approche bureaucratique* : les règles régissent les relations
- *Approche guerrière* : canalisée vers un ennemi extérieur (concurrent)
- *Sublimation* : reconnaissance des conflits, des divergences d'intérêts, des contre-pouvoirs



Les conversations difficiles

Y penser sans s'emballer...
Pour en parler sans s'empaler! 🙌

Fiche n°1



Mes contributions à la situation.

Évitement?
Mode de communication?
Rôle investi?



Ma version de l'histoire

Sa/leur version



Sa/ses/leurs contributions à la situation.

Impact sur moi

Impact sur lui/elle-s/eux



Mes intentions

Ses/Leurs intentions



Ressentis

Quelle est l'empreinte émotionnelle de cette situation, quel est le faisceau d'émotions que j'éprouve ?



Enjeux identitaires

Qu'est-ce qui est en jeu pour moi ? Que dois-je accepter pour être mieux ancré ? Quels sont ses/leurs enjeux ?



Objectifs

Qu'espérez-vous accomplir en ayant cette conversation ?



J'y vais ?
Et comment ?

Alternatives



Vincent Kadi, conseil et formation.

Inspiré de : [Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most](#), Douglas Stone, B. Patton, S. Heen, R. Fisher

« Entre transparence et manipulation, la communication constitue une des activités essentielles de l'entreprise »

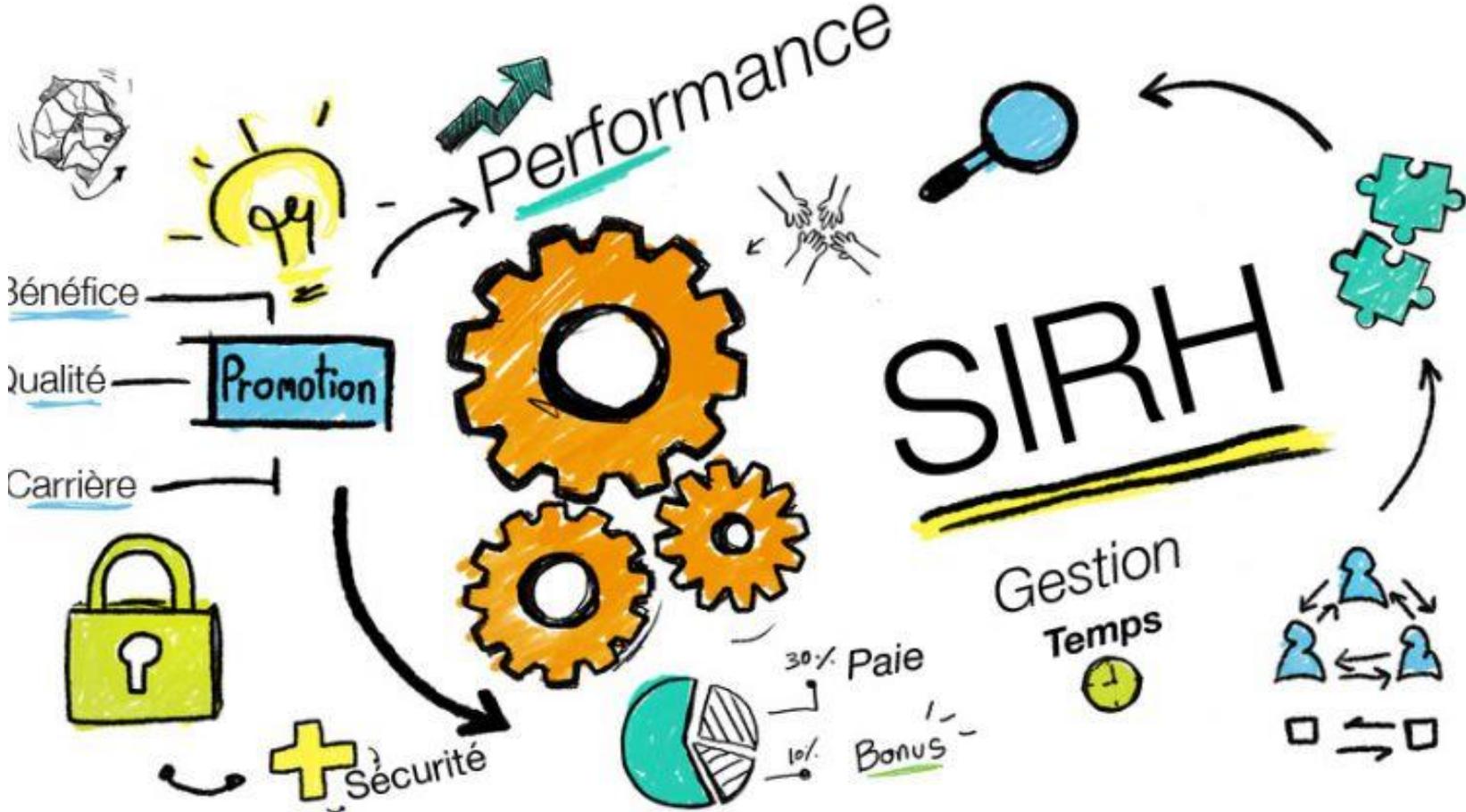
Julienne Brabet, citée par Benchebam et Galindo

Plan de la séance

1. Définitions
2. Information, communication et RH
3. Le SIRH
4. Illustration

Qu'est-ce qu'un SIRH ?

Le SIRH



Ensemble des moyens techniques et organisationnels à la disposition du gestionnaire RH afin de disposer d'informations fiables et pertinentes et de les retraiter en vue d'un *processus de décision*

Benchemam et Galindo

Le SIRH, ou *Système d'information de gestion des ressources humaines*, couvre l'ensemble des *processus de gestion* d'une DRH, de la gestion des recrutements à celle des formations et des carrières

Journal du net Management

Composé de plusieurs briques logicielles (ou *modules*), le SIRH automatise les tâches spécifiques à chaque processus RH :

- gestion administrative du personnel,
- gestion de la paie, rémunération,
- gestion du temps et des plannings (congrés, absences, activités),
- gestion des notes de frais,
- évaluation des performances de chaque salarié,
- cartographie des compétences,
- entretiens professionnels,
- gestion des connaissances (avec l'appui d'un *knowledge manager*),
- formation et programmes e-learning,
- gestion des talents (talent management),
- recrutement et l'e-recrutement,
- application et respect des lois et normes en vigueur,
- bilan social,
- le *reporting* auprès de la direction.

Résultat

Un SIRH permet d'effectuer le suivi de chaque tâche, notamment grâce à la centralisation des informations et des données.

4 bénéfices majeurs suite à la mise en œuvre d'une solution SIRH :

- Humain
- Organisationnel
- Réduction des coûts
- Amélioration de la productivité

Utilisation en constante évolution

Initialement, des besoins opérationnels de gestion administrative

- Logiciels de paye
- Outils de gestions des temps et activités

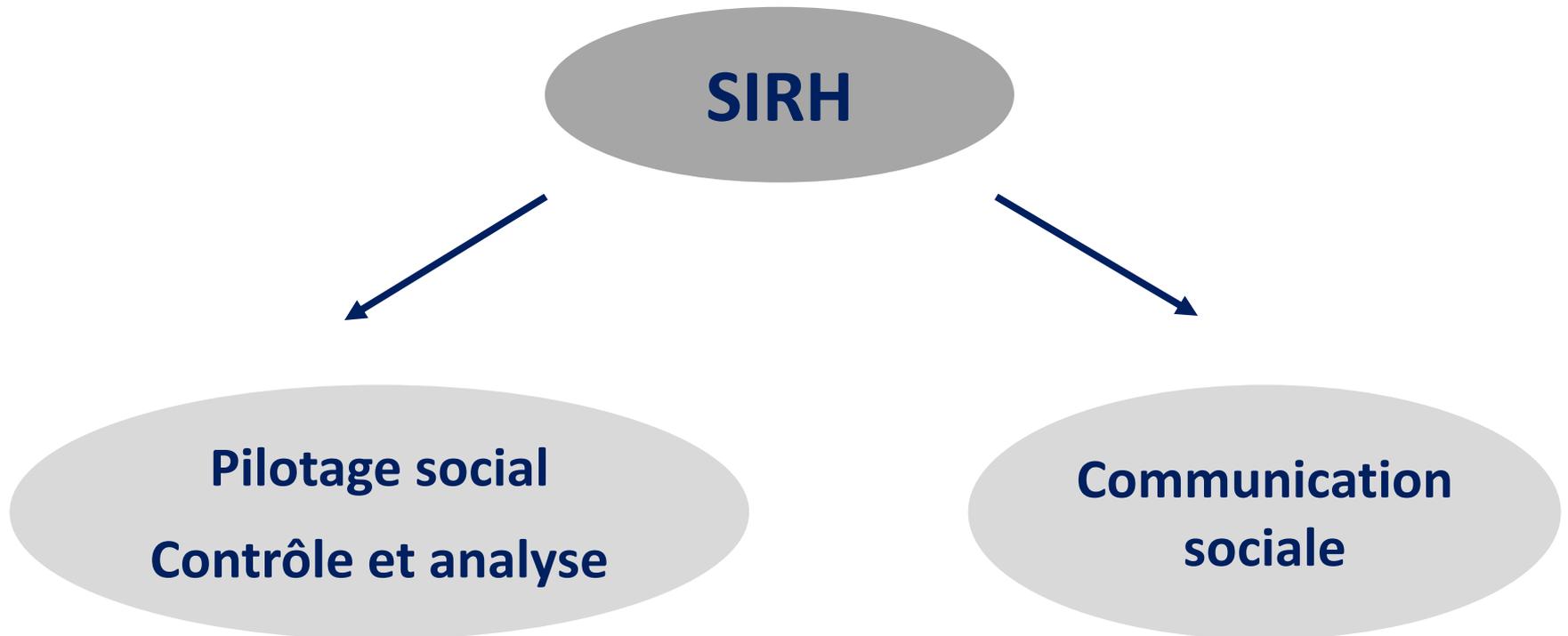
Progressivement : intégration de processus plus qualitatifs : recrutement, formation, carrière...

Des outils partagés entre opérationnels (managers de proximité) et fonctionnels (spécialistes RH)

Principales applications des SIRH

- **Portails e-RH**
- **E-recrutement**
- **Suivi de carrière**
- **Mobilité**
- *Knowledge management*
- **Evaluation de la performance**
- ...

SIRH au service du « pilotage social » par le manager RH



Exemples d'offres « SIRH »

Sage 100cloud Paie & RH

Une solution pour établir une paie fiable et conforme, et piloter le capital humain de votre PME.

- ✓ Administration du personnel
- ✓ Gestion de la paie et des déclarations sociales
- ✓ Dématérialisation des bulletins de paie et des documents RH
- ✓ Gestion des congés, absences et demandes RH avec Sage Intranet RH
- ✓ Gestion des formations, des carrières et des compétences

Sage 100cloud Suite RH

Une solution intégrée pour traiter la paie, gérer les carrières et compétences ainsi que la formation de vos salariés.

- ✓ Administration du personnel
- ✓ Gestion de la paie et des déclarations sociales
- ✓ Gestion congés, absences, demandes RH : Sage Intranet RH
- ✓ Gestion des formations, des carrières et des compétences

Enterprise Management HR

Une solution 100% Web concentrant toute l'expertise et le savoir faire de Sage en matière de paie et de gestion des talents.

- ✓ Administration du personnel
- ✓ Gestion de la paie et des déclarations sociales
- ✓ Gestion des absences, congés et RTT avec un portail collaboratif intégré
- ✓ Gestion des Talents, de la formation et des entretiens de performance
- ✓ 100% Web, accessible en local ou en Cloud
- ✓ Consolidation multi sociétés, multi contrats, rétroactivité et masse salariale

Logiciel de Gestion des Ressources Humaines

Réinventez la gestion de vos ressources humaines

Kelio est un logiciel complet, performant et évolutif de gestion des ressources humaines. Un ensemble de 7 modules complémentaires qui vous permet de fluidifier votre pilotage des processus RH au quotidien.

[DEMANDEZ UNE DÉMONSTRATION](#)

[NOS SERVICES](#)



Portail RH



Administration du per-



Notes de frais



Recrutement



Formation



Emplois et compé-



Evaluation

Accompagnement de la stratégie RH en matière de systèmes d'information

Contexte

Alors que la Direction Générale de ce leader mondial du secteur des transports a réaffirmé sa volonté de faire de la fonction RH un véritable acteur de la stratégie de l'entreprise et non une simple fonction administrative, la DRH Groupe prend conscience qu'elle doit évoluer, ce qui passe notamment par une remise à niveau des systèmes d'information RH (SIRH). Dans ce contexte, la DRH Groupe décide de lancer une étude pour définir la stratégie à trois ans pour les SIRH de l'entreprise.

Mission

- Pour réaliser cette étude stratégique, la DRH Groupe décide de s'appuyer sur Karistem.
- Quatre axes de travail ont été ainsi définis :
- Inventorier les applications RH existantes et les projets SIRH à venir
- Proposer des évolutions en phase avec les besoins internes et les tendances du marché
- Fournir aux équipes de management RH les informations nécessaires à une prise de décision éclairée concernant les objectifs et les priorités d'investissement
- Structurer une feuille de route à trois ans (projets, calendrier, etc.)

Plan de la séance

1. Définitions
2. Information, communication et RH
3. Le SIRH
4. Illustration

« Les professionnels des RH doivent s’emparer de la digitalisation de leur fonction »

The Conversation, 12/11/2023

Géraldine Galindo, Emmanuel Léon