

L'impact des ntic sur les ressources humaines au sein des banques islamiques**M. Mourad HAMADI****Université Sétif 1****Résumé :**

L'utilisation accrue des technologies de l'information et de la communication dans le domaine financier en général et dans le secteur bancaire en particulier, a notamment permis une nette amélioration des performances des institutions dites financières. Le secteur bancaire se prévaut d'être le plus réceptif des différents développements technologiques. Cela se traduit par un niveau de concentration technologique sans précédent dans les différents sévices bancaires proposés aux clients de nos jours. De ce fait, les horizons des différentes banques tant islamiques que conventionnelles, méritent d'être considérablement élargis.

L'émergence des nouvelles technologies bancaires a produit des changements substantiels et fondamentaux au niveau de ces institutions, soit au niveau des composantes et des structures, soit au niveau des méthodes de travail et des techniques de gestion. De plus, les nouvelles technologies ont eu un impact considérable sur les ressources humaines. Ces derniers sont, selon de nombreux économistes, l'élément crucial pour déterminer avec certitudes les divers gains et profits obtenus, d'une part, et le niveau de maitrise atteint dans le domaine de la technologie bancaires de pointe, d'autre part.

A cet effet, les banques islamiques, afin de s'inscrire dans une dynamique de compétitivité, au même titre que les banques dites conventionnelles, prêtent une grande attention aux différents développements que connaît la technologie. L'objectif ici est d'obtenir un avantage concurrentiel dans le secteur bancaire. Les banques islamiques se basent donc sur une stratégie orientée sur leurs ressources humaines. Cette stratégie, qui répond à la réalité et aux spécificités des banques islamiques, se résume dans l'assimilation des outils technologiques et dans la capacité d'innover et de développer de meilleures pratiques et mécanismes bancaires qui permettent par la suite d'introduire de nouveaux produits concurrentiels dans le marché financier.

الملخص:

إن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المالي على وجه العموم والقطاع المصرفي على وجه الخصوص أدى إلى تحسين أداء المؤسسات المالية وعلى رأسها المصارف التي أصبحت خدماتها تنفرد عن قريناتها بمستويات غير مسبقة من التركيز التكنولوجي، والذي فتح لها ابعاد مستحدثة لم يسبق ان عرفتها من قبل، كما عمل تطور مختلف التكنولوجيات المطبقة في القطاع المصرفي الى احداث جملة من التغييرات الجوهرية على مستوى تلك المؤسسات سواء كان ذلك على مستوى عناصرها من هياكل، وأساليب، وتقنيات إدارية، او بالأخص على مستوى مواردها البشرية التي تعتبر في نظر الكثير من الاقتصاديين العنصر الحساس او الحاسم في تحديد مدى استفادة المصارف سواء كانت ربوية او اسلامية من افرازات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. هذا ما دفع بالبنوك الإسلامية الى السهر على مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في قطاع التكنولوجيا قصد تحقيق ميزة تنافسية في القطاع المصرفي تمكنها من التغلب على منافسيها بالارتكاز على عدة مقومات أبرزها الموارد البشرية، ومدى كفاءتهم في التحكم في الادوات التكنولوجية المستحدثة، وقدرتهم على ابتكار وتطوير أفضل السبل والآليات المصرفية، وتوظيف قدراتها الذهنية والإبداعية في خلق وتنمية المزايا التنافسية للبنوك الإسلامية في شكل سلع وخدمات وتكنولوجيا جديدة، وفقا لاستراتيجية مدروسة ورؤية واضحة وتقنيات مناسبة لواقع وخصوصية هذه البنوك، الأمر الذي يتطلب تأهيل وتنمية الموارد البشرية ورفع كفاءتها وتحسين أداء بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال.

Introduction :

La révolution technologique contemporaine et l'accroissement de l'utilisation des TIC dans tous les secteurs et dans différents pays du monde, ont poussé beaucoup d'entreprises à adopter et à approuver l'usage de ces innovations dans la conduite de leurs affaires. La finance est l'un des premiers secteurs qui a introduit les TIC dans son système de fonctionnement. Ceci s'explique par l'adoption, de la majorité des banques, de diverses applications et méthodes technologiques et électroniques afin d'améliorer la performance et d'avoir une stratégie de concurrence.

A cet effet, Il devient impératif que les banques islamiques inscrivent leur démarche dans ce rythme de développement technologique, d'une manière efficace pour améliorer de leur compétitivité par rapport aux autres banques, soit locales ou étrangères. Cette démarche reste bien sûr conforme à la réalité et aux spécificités du système bancaire islamique.

Importance de l'étude :

L'importance de cette étude se résume dans le fait de montrer que le succès des banques islamiques tirant profit du progrès technologique est un sujet lié au cadre humain, à la ressource humaine. Cette dernière doit faire preuve de compétence et doit être habilitée à procéder à une créativité qui soit conforme aux principes de la loi islamique. Ceci exige un mode de fonctionnement cohérent permettant d'améliorer la compétitivité au sein du marché financier.

Objectif de l'étude :

Cette étude vise à identifier l'impact des TIC sur les ressources humaines des banques islamiques. Nous mettons en évidence l'impact de cette technologie sur la structure et la gestion des ressources humaines, sur l'exploitation et les salaires. Il convient ici de démontrer le rôle des TIC dans le développement de ces ressources afin qu'elles puissent en tirer bénéfice et arriver à concurrencer les autres banques sur le marché financier tant national qu'international.

Compte tenu de la nécessité d'être performant qu'exige la concurrence actuelle, nous formulons notre question de recherche ainsi :

Comment peuvent les TIC avoir un impact sur les ressources humaines des banques islamiques et donc accroître de leur compétitivité ?

Cet article vise à démontrer le rôle des TIC dans la performance des ressources humaines au niveau des banques islamiques. Nous structurons notre papier sur quatre points :

Premièrement : l'impact des TIC sur la structure et le fonctionnement des ressources humaines.

Deuxièmement : l'impact des TIC sur les politiques de l'emploi et les salaires.

Troisièmement : le rôle des TIC dans le développement des ressources humaines.

Premièrement : l'impact des TIC sur la structure et le fonctionnement des ressources humaines.

1 - L'impact des TIC sur la structure des ressources humaines :

Le recours aux TIC a engendré un ensemble de transformations profondes au niveau de la structure des différentes banques et au niveau de leurs opérations. Ces transformations se résument en ce qui suit¹ :

- Une tendance claire vers la réduction de la main d'œuvre pour se limiter au minimum possible d'employés qui pourraient effectuer le même travail, mais plus efficacement. Cette stratégie mène progressivement à abandonner la main d'œuvre moyennement ou non qualifiée. Leurs services seront substitués par les nouveaux appareils tels que les distributeurs automatiques, les centres d'appels, la gestion et la diffusion électroniques de documents, etc. C'est une technologie qui permet d'effectuer les mêmes tâches qu'auparavant mais à moindre coût.

- Un besoin important d'une nouvelle catégorie d'employés compétents, notamment ceux spécialisés en programmation informatique, ceux hautement qualifiés, ceux qui sont en mesure

d'assimilé les nouveautés technologiques et les appliquer à la gestion administrative et aux différentes activités de la banque.

- Une tendance claire vers l'élimination de la main d'œuvre intermédiaire, le professionnel placé juste entre l'équipe de la direction et le personnel exécutif. Ceci est dû à l'évolution significative dans la technologie de la communication (à savoir intranet, e-mail, téléphone mobile, etc), permettant de transmettre les messages et les consignes d'une manière plus rapide entre la direction et le service de l'exécution. Cela permet aussi un contrôle et un suivi pointus des tâches et services fournis par le personnel.

- Une tendance vers la disparition des courtiers. Les TIC gèrent efficacement la relation entre les clients et les banques. La gestion des comptes bancaires et les achats en ligne en sont la preuve.

- Un besoin accru de ressources humaines en mesure d'être responsables et capables à s'orienter sur une autogestion.

- Un besoin de ressources humaines ayant une capacité à diversifier les activités et à se déplacer rapidement sur les différents lieux de travail à l'échelle mondiale. Ce besoin exige aussi une capacité de s'adapter aux différentes cultures auxquelles sont confrontées les banques islamiques internationales.

- Une restructuration des missions en regroupant plusieurs. Cela donne à la personne plus de prérogatives et donc plus de contrôle, chose qui est en adéquation avec les nouvelles techniques d'attribution de tâches et de contrôle routinier des opérations secondaires.

- Un développement administratif et organisationnel, qui se soucie des ressources humaines et du développement de leurs connaissances, de leurs compétences et de leurs créativité, comme l'exige l'ère de la technologie.

- L'administration contemporaine bénéficie des nouvelles technologies pour atteindre des objectifs qui se résument dans la productivité et la qualité des services, à moindre coût, dans la diversification et l'innovation des produits, et dans l'adaptation aux fluctuations du marché afin d'arriver à une communication efficace avec les différents clients.

- Les nouveaux logiciels, le réseau internet et l'ingénierie électronique, ont participé à la réduction du nombre d'employés requis. En conséquence, la productivité et l'efficacité des employés ayant gardé leur statut a augmenté.

- L'utilisation de diverses méthodes scientifiques (sessions de formation, réunions de sensibilisation...) pour créer les meilleures conditions pour l'application des TIC. Raison pour laquelle les banques ont eu recours à la réorganisation de la ressource humaine. Cette réorganisation spécifie les capacités professionnelles, techniques et comportementales susceptibles d'être acquises ou développées dans un but de répondre aux exigences de l'ère de la technologie.

- Les applications et les logiciels de gestion modernes s'orientent sur le développement de nouvelles méthodes qui amplifient l'utilisation d'intranet et du télétravail). Ils s'orientent également sur la sous-traitance afin de concentrer les efforts sur les activités à forte valeur ajoutée.

2- L'impact des TIC sur le fonctionnement des ressources humaines :

Le recours à la technologie, en ses différents domaines, d'une manière efficace, conduit à une performance des ressources humaines. Grâce à cela la banque islamique peut acquérir plus de compétitivité par rapport aux banques basées sur le système classiques. En général, l'impact des TIC sur le fonctionnement et la performance des ressources humaines, peut se résumer en ce qui suit² :

- Les TIC ont, d'une manière significative, été derrière l'amélioration du travail par le biais de réduire le temps alloué aux tâches répétitives. Elle a permis une exécution des tâches d'une façon rapide, qualifiée et précise, et à moindre coût.
- Elles ont permis de réduire le travail de routine des gestionnaires. Cela leur permet de consacrer leur temps à la planification et à l'élaboration des plans et stratégies.
- L'intérêt des organisations de s'orienter sur la concurrence les pousse vers l'utilisation des TIC. Ceci explique l'attention portée sur la recherche et le développement des formations, qui contribuent dans l'amélioration du rendement des individus.
- Une efficacité de l'organisation quant aux objectifs portant sur la croissance, l'investissement et sur la survie. Cela est cautionné par : l'amélioration du processus d'apprentissage et le transfert de connaissances, l'utilisation de réseaux d'entreprises nationaux et internationaux, l'amélioration du processus de la prise de décision, le renforcement du réseau de communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation et la bonne coordination entre les différents services administratifs pour atteindre les objectifs visés par l'organisation.
- Une exploitation raisonnée des diverses ressources de l'institution pour créer des produits finaux à moindre coût. Cela se réalise par l'automatisation d'un nombre d'opérations et d'activités en s'appuyant sur des programmes et des logiciels. Ces programmes contribuent à l'amélioration des biens et des services
- Une augmentation du nombre de possibilités offertes par les marchés internes, et une production de nouvelles idées liés au développement des produits et des services.
- La culture organisationnelle et les directives dans toute organisation, quels que soient les résultats attendus, jouent un rôle important dans le recours aux TIC, ainsi que dans l'acceptabilité d'intégrer les technologies.
- Les gestionnaires ont pu améliorer le travail au sein de leurs institutions à travers la diffusion de l'information relative à la prise de décisions et au rendement. Ce dernier est le résultat des activités, de la façon de faire et de la manière dont on évalue les faits. En s'appuyant sur les TIC le rendement de l'individu augmentera. De même, l'amélioration de la qualité du travail de toute l'équipe sera atteinte.
- Une concrétisation de l'efficacité et de l'efficacé. Les institutions efficaces se distinguent par la possession des TIC, afin d'atteindre une haute performance, d'améliorer la production, la qualité et le marketing dans un marché concurrentiel.
- Les TIC conduisent à la modernisation et au développement des institutions grâce à la création de nouveaux types d'activités et d'emplois. Cela s'explique dans les faits :
 - d'aider à fournir une force réelle de travail au sein de l'institution,
 - de conduire à l'amplification du réseau de communication entre les différents services et administrations,
 - de réaliser un contrôle efficace des processus opérationnels et de réduire les règlements administratifs,
 - d'aider la direction à se concentrer sur les politiques de planification stratégique.
- Les TIC jouent un rôle important dans l'amélioration de la productivité, mais également dans l'encouragement des employés et des responsables à effectuer des efforts intellectuels intenses afin de produire de nouvelles idées. Les TIC soutiennent et renforcent les activités liées à la gestion de connaissances et l'analyse de données pour prendre des décisions. Elles permettent en outre de tracer des objectifs et de planifier sur le long terme.

- La relation entre les TIC et l'organisation du travail s'illustre dans le volet psychique ; les TIC donnent aux employés un sentiment d'appartenance à l'institution. Les employés participent à la prise de décision et deviennent acteur dans leur institution.

Deuxièmement : l'impact des TIC sur les politiques de l'emploi, des salaires et des primes.

1- L'impact des TIC sur l'emploi :

La relation entre le personnel et les TIC est devenu d'une grande importance. Cette relation a entraîné un changement profond dans la relation de l'homme à son travail et à sa performance. Cette relation a également entraîné des nouvelles formes de division du travail et un changement des modèles et des méthodes d'emploi. Cet impact -des TIC sur le personnel-peut être délimité dans ce qui suit³ :

- Une création d'un grand nombre d'emplois liés à l'informatique, aux systèmes d'information et réseaux. S'est créé donc un besoin de personnel programmeur, concepteur de logiciels, technicien et chef de projet. Ce personnel ne doit pas être formé d'une façon théorique seulement, il leur faut des exercices et des expériences pratiques. Cela mène à une diminution des tâches de routine et à une augmentation des œuvres de création basées sur l'intelligence humaine.

- Une évolution du quantitatif vers le qualitatif. Les innovations apportées par les TIC, ont poussé le monde d'aujourd'hui, à investir de plus en plus dans les ressources humaines, à l'aide des formations ayant pour objectif le développement des capacités des individus. Parallèlement à l'intégration des TIC dans tous les corps de métiers et dans toutes les méthodes de production, le personnel, aujourd'hui, reste obligé de se former davantage pour acquérir plus de compétences liés au travail avec les TIC.

- L'évolution rapide des techniques dans les TIC doit être accompagnée d'une mise à jour des compétences du personnel concerné. Sans cela les TIC restent comme corps greffé dans une institution qui ne se donne pas la peine de l'assimiler. Des études récentes prouvent que la mauvaise application des technologies est surtout due à une incompetence de l'administration. L'environnement qui règne en ces moments est ancré de changement et d'évolution rapide. Dans ce contexte, les efforts consacrés par les institutions en termes de formation peuvent s'avérer inutiles, compte tenu des évolutions en TIC qui nécessitent des mises à niveau. Ceux-ci confirment de mettre un plan de formation et de mise à niveau qui accompagne au mieux les évolutions en TIC.

- Accroître la capacité en production des travailleurs compte tenu de la relation entre la technologie de l'information et les employés. Cette relation a conduit à l'émergence de nouvelles méthodes de réhabilitation et de formation. De ces méthodes, ayant trait à la formation sur les affaires administratives, résultent des façons de travail innovantes. Les études récentes montrent que les entreprises qui ont eu recours aux TIC, en particulier services Internet, ont vu augmenter leur productivité de 250 %, par rapport aux entreprises n'ayant pas introduit les TIC.

- Changement de la nature de la demande sur le marché du travail. On reçoit moins de demandes d'emploi pour les postes de directeur d'affaires et chef de service. Aussi le recrutement est-il basé sur l'expérience professionnelle et le savoir-faire au lieu des diplômes académiques. Aux USA, à titre d'exemple, le nombre de la main d'œuvre qualifiée a augmenté et cela grâce à la généralisation de l'application des TIC et à la restriction du nombre des employés de la chaîne productive.

- Impact sur la vision future quant aux exigences souhaitées de la fonction et quant aux moyens d'analyse fonctionnelle pour évaluer les types de fonction à inclure dans la structure administrative de l'entreprise ou de l'organisation.

- Création d'une nouvelle relation entre les employés et la direction à l'aide d'une mise en place de canaux permettant un échange rapide et efficace de l'information et des opinions. Cela ouvre

le dialogue et le débat autour des évolutions quotidiennes et leur impact sur la gestion et le personnel.

- Les TIC ont même eu un impact sur le volet relations sociales, elles ont créé des inégalités de chances de travail entre individus. Ces derniers ne sont donc pas satisfaits. Certains employés pensent qu'ils présentent un surplus car ils peuvent être substitués par une machine. Ceci entraîne des complexes qui pourraient conduire l'employé à un repli sur soi-même.

- Les TIC ont aussi eu un impact sur les employés par le fait de créer des nouveaux besoins renouvelables. Ces besoins relèvent soit des services soit des informations.

- Le travail collaboratif, un nouveau terme apparu récemment avec l'invasion et le contrôle des TIC sur le monde des affaires mais aussi sur le contenu des activités au sein de l'entreprise. Ce terme fait référence à des logiciels permettant de travailler en groupe, sans que les employés soient physiquement présents sur le même site. Ces programmes informatiques ou bien ces group wares donnent la possibilité aux personnes qui partagent les mêmes missions d'agir d'une manière collective et collaborative pour avoir un maximum d'efficacité⁴.

- Une Valorisation du capital humain car les TIC fournissant des possibilités aux individus de développer et valoriser les capacités et les compétences humaines. Les TIC ont permis l'apprentissage et la formation à distance, à travers les réseaux d'information. Cela a contribué à la diffusion de la connaissance et de l'information au personnel, ainsi qu'à l'émergence du terme de la « Direction des relations du travail. » Ce terme désigne que l'employé est un client interne dont les besoins et les souhaits devraient être satisfaits de la manière la plus efficace et la plus rapide. L'idée ici est de faire motiver l'employé qui lui-même va être dynamique pour répondre aux besoins des clients externes. Il devient également possible grâce aux réseaux internes de communication de confier certaines tâches administratives à l'employé-même (tels que le suivi de sa carrière professionnelle, le dépôt de demande de congé, la modification de ses informations personnelles, etc.), dans le cadre du libre-service. Ce dernier conduit à une responsabilisation du personnel et à une réduction des coûts, en sachant que plus de 60 % du temps de la gestion des ressources humaines est passé sur des activités de routine à valeur ajoutée faibles⁵.

- Une prolifération du chômage due aux programmes et logiciels et à l'automatisation qui s'étalent sur tous les services et les activités. Les TIC sont devenues une menace pour le marché du travail car l'utilisation de l'outil informatique se répand au sein des entreprises qui en plus ont recours de plus en plus aux systèmes d'aide à la décision. Mais avec l'avènement de l'intelligence artificielle et des systèmes intelligents la menace de réduire les postes d'emploi de responsabilité accroit. D'autre part, l'expansion de l'utilisation des applications TIC cause une anxiété et une incertitude quant à l'avenir chez les employés parce qu'ils estiment qu'ils peuvent perdre leur emploi à tout moment en raison de la possibilité de les substituer facilement. C'est une réelle contrainte qui affecte directement la performance au travail.

- Le développement de la technologie - en particulier la TIC - a contribué au développement des systèmes d'information des banques, où il est devenu possible aux ressources humaines de mener à bien des missions diverses et variées. En revanche, dans la majeure partie des cas, ces systèmes d'information peuvent présenter une alternative, qui remplace la main d'œuvre, compte tenu de sa performance. Ces systèmes résolvent au mieux l'équation « performance – coût. » Actuellement, on compte plusieurs types de systèmes d'information bancaires utilisés :

- ♣ Business Transaction Processing System (BTPS),
- ♣ Business Management Information System (BMIS),
- ♣ Business Decision Support System (BDSS),
- ♣ Expert System et Artificial Intelligence (ES & AI),
- ♣ Decision Executive Support System (DESS),

♣ Business Office Information System (BOIS).

Les domaines d'utilisation de la technologie, en particulier les systèmes d'information des ressources humaines, connaissent une expansion significative. Ces systèmes ne se limitent pas seulement aux tâches routinières tels que le stockage et la récupération de l'information relative au personnel de la banque, aux absences, aux chiffre d'affaires, aux primes,... mais Ils sont allés au-delà pour être utilisés dans d'autres domaines qui avaient été monopolisés, il n'y a pas longtemps, par la main d'œuvre qualifiée. Ce facteur traduit bien, d'une part, les effets et les changements profonds qu'a apporté l'application des TIC dans la politique de l'emploi au sein des banques, et d'autre part le rôle de cette application des TIC dans la planification et le changement des fonctions attribués à chaque poste. Par ailleurs, les TIC ont exigé, d'une façon indirecte, une qualification scientifique mais aussi technique, qui devraient être acquise par les différents employés, notamment ceux affectés aux postes nécessitant la manipulation des TIC.

Les missions que peuvent effectuer les systèmes d'information des ressources humaines peuvent être listées en ce qui suit⁶ :

- ♣ préparer des plans et des stratégies concurrentiels de la banque,
- ♣ prévoir les besoins en ressources humaines,
- ♣ établir les plans de carrière et les plans de développement,
- ♣ analyser les besoins en formation,
- ♣ évaluer les politiques, les pratiques et les programmes des ressources humaines,
- ♣ préparer les rapports liés à la gestion des ressources humaine,
- ♣ renforcer les activités quotidiennes relatives à la gestion des ressources humaines.

2. Effet des TIC sur les salaires et les politiques d'incitations :

La dépendance croissante aux TIC dans le monde des affaires en général et dans le secteur bancaire, en particulier, a des effets sur le fonctionnement de la politique de l'emploi, sur la nature des tâches assignées à chaque poste, sur les qualifications de l'employé et aussi sur la baisse de la main d'œuvre compte tenu de l'automatisation. En outre, cette dépendance affecte les salaires et les politiques d'incitation, tout en prenant en considération un nombre de facteurs⁷ :

- L'application des TIC dans les différentes entreprises contemporaines, affecte sans nul doute les composantes du travail au sein de leur service. De cela, on déduit que l'application de ces technologies entraîne un effet sur la demande en formation des ressources humaines. Cette dernière garantit le bon fonctionnement des services. En d'autres termes, l'évolution technologique a un impact sur l'évaluation des fonctions et des activités, qui est considérée à son tour comme le critère principale de rémunération. Cela signifie, en général, que le recours aux TIC fait augmenter les salaires moyens des employés, compte tenu de la responsabilité que cela entraîne. Dans ce contexte, il pourrait y avoir une possibilité de baisse de la masse salariale en raison de la restriction du nombre du personnel ; l'automatisation aurait un effet de restriction de la main d'œuvre notamment non qualifiée.

- Le succès de l'utilisation des TIC dans les entreprises, exige de revoir les primes dans la nomenclature des postes. Cela motive le personnel d'interagir avec ces outils modernes pour assurer le succès de leur introduction, ainsi que la créativité.

- L'utilisation des TIC dans les différents services des entreprises, fait appel à la direction pour prêter plus d'attention aux secteurs de services, par exemple le service des affaires juridiques, le service des contentieux, le service d'étude de dossier, etc. Cela passe aussi par le fait d'augmenter les primes pour ces services. L'entreprise vise ici à atteindre tout d'abord, une équité sociale entre les différents employés en termes de la politique d'incitation et des primes, et

ensuite une relation humaine équilibrée entre les ressources humaines de l'entreprise, afin d'éviter les conflits qui pourraient y avoir suite à l'application des politiques de prime.

- L'utilisation des TIC dans les entreprises, impose un recours à une catégorie bien déterminée des employés, qui soient relativement proches en termes de qualifications scientifiques. Ceci conduit, à son tour, à un rapprochement, dans la grille des salaires, des emplois aux niveaux de la direction, de la production et du marketing. De même, l'utilisation des TIC fait appel à une catégorie de main d'œuvre, plus faible en nombre par rapport à la précédente, mais étant d'une capacité scientifique élevée et spécialisée. Ces compétences nécessitent donc une rémunération plus importante. En outre, le marché du travail est devenu caractérisé par des taux de salaires élevés et par des taux de recrutements axés sur les spécialistes en technologie, tandis que les niveaux des salaires de la main d'œuvre non qualifié, connaissent une baisse significative⁸.

Troisièmement : Le rôle des TIC dans le développement des compétences humaines

Les TIC ont contribué d'une manière efficace au développement des ressources humaines à travers le temps. Elles sont actuellement devenues un indicateur de développement des ressources humaines. Cet indicateur est lié à la maîtrise des TIC et des outils.

Le processus de formation est le moyen idéal pour développer les capacités des individus et de la main d'œuvre des entreprises contemporaine. Les TIC ont une grande contribution dans ce champs, à travers⁹ :

1. Etape de planification et de préparation de la formation : la technologie moderne a contribué à rationaliser le processus de planification et de préparation des formations. Cette contribution est due au développement du processus de prise de décision, et ce par le biais de :

1-1 L'identification des besoins : cette identification se traduit par le fait de fournir des informations précises sur les objectifs et les orientations des politiques suivies, ainsi que par l'analyse des forces et des faiblesses. Cela est l'une des clés pour déterminer les besoins des entrées. Internet a, dans ce contexte, permis aussi l'émergence de nouvelles pistes qui consistent à :

- Connaître les éléments d'analyse stratégique de sorte que l'on peut identifier les forces et faire face aux faiblesses, par le biais des formations qui répondent aux nouvelles attentes.
- Identifier les changements externes et déterminer les opportunités et les menaces des entreprises contemporaines. Et définir donc les nouvelles exigences tout en profitant des opportunités et en évitant les risques.
- Cerner les procédures des différentes activités et identifier leurs problèmes et leurs causes, qui sont généralement liés au manque d'expérience et de compétence. Cela permet une identification précise des besoins.

1-2 La planification pour le besoin : les TIC jouent ici un rôle vital grâce :

- à Internet qui permet aux gestionnaires et responsables de la formation de connaître les plans et les programmes des autres administrations. D'où la possibilité de mise en place des plans de formation pratiques,
- aux programmes informatiques, qui donnent la possibilité de mise en place des formations pré-planifiées, tels que certains logiciels de statistiques « Statistical Package for Social Sciences (SPSS) », et quelques systèmes experts (ex. Parys) pour la gestion prédictive du personnel,
- et à l'intelligence artificielle qui permet une planification dynamique des programmes de formation, de manière appropriée au contexte.

1-3 La détermination des exigences et de la manière de mise en œuvre : Les TIC donnent la possibilité de reconnaître les différents programmes de formation à l'international, ainsi que les plans de leur mise en application et leur coûts. De ce fait, le chargé de mission formation peut

déterminer la méthode optimale de mise en œuvre et les exigences de ces programmes tout en ayant les moindres coûts et efforts.

1-4 La préparation du contenu : La préparation du contenu de processus de formation est très importante. Encore faut-il identifier et développer les programmes de formation et le matériel pédagogique en fonction des objectifs attendus, tout en tenant compte du niveau des individus concernés par la formation. Les TIC ont contribué à ce processus de mise en place de formations, à travers :

- Le réseau international d'information qui a permis de préparer et d'enrichir le contenu des formations, en faisant bon usage des modèles disponibles sur internet. On note maintenant l'existence de nombreux programmes informatisés qui permettent d'enrichir le processus de formation,
- La conception des modèles de formation qui a pour but de fournir un contenu scientifique et académique qui vise le développement des capacités individuelles du personnel, soit les capacités liées à la conduite des travaux, soit celles liées à la prise de décision,
- Le réseau Intranet qui joue un rôle central dans l'accès aux programmes des formations antérieurs et donc dans l'accès aux connaissances et aux expériences acquises. Cet accès permet d'atteindre une grande précision et une rapidité dans la conception des contenus des formations. Via le réseau Intranet, il est possible d'accéder aux bases de données disponibles dans l'entreprise et à tous les programmes existant, à la façon dont ils étaient appliqués. Aussi, il est possible de prendre connaissance des résultats obtenus par ces programmes en vue de leur application (ou modification) future.

2. Etape du processus de mise en œuvre de la formation : les TIC ont contribué, de manière efficace et efficiente, à la mise en œuvre des programmes de formation. Elles ont fourni des moyens innovants et ont créé de nouvelles méthodes pratiques de mise en place de formations :

2-1 La formation à distance (le e-learning) :

Le e-learning est une méthode d'acquisition de connaissances à travers autrui. Il ne se limite pas à un seul moyen. Une émission à la télévision, une vidéo, ou un documentaire pourront être considérés comme du e-learning. Le rôle important du e-learning est de faciliter et simplifier le processus de formation. Aujourd'hui, à travers internet, tout individu peut développer ces compétences sans avoir besoin d'une présence physique. Sur internet, sont disponibles des programmes de formations virtuelles à travers des conférences et des leçons. Ces programmes peuvent être diffusés au sein de l'entreprise via intranet, de sorte qu'un bon nombre du personnel en tire bénéfice. Les caractéristiques essentielles du e-learning sur intranet se traduisent par son interactivité, grâce au réseau de communication virtuel (e-mail, skype, etc.), un environnement de travail virtuel qui simule la situation réelle. Cela permet d'obtenir de meilleurs résultats, notamment dans certains domaines sensibles telles que la médecine, l'aviation, la chimie, etc. car ces domaines ne se limitent pas seulement aux leçons théoriques mais aux expériences pratique aussi. On peut mentionner les avantages du e-learning en ce qui suit :

- La formation à distance est destinée à une catégorie d'employés qui souhaite développer ses compétences dans différents domaines qui servent l'intérêt de l'entreprise. Cette formation pourrait être organisée par l'entreprise elle-même comme elle pourrait émaner de l'initiative de l'employé,
- La formation à distance permet de suivre le processus de formation et de l'évaluer en déterminant. Elle assure également un bon déroulement des séances (en dehors des heures de travail ou pendant les vacances). L'inconvénient des formations présentiels est le souci de coordonner entre les emplois du temps des employés et l'emploi du temps de la formation,

- Les sujets de la formation à distance se déterminent en fonction des lacunes de l'individu. Ce système se rapproche des cours particulier. La formation à distance conduit donc à éviter la répétition dans le contenu et à avoir un gain de temps et d'effort considérable,
- Le processus de formation à distance est souple, il prend en considération les capacités financières, économiques et humaines des entreprises. Il donne la possibilité d'orienter le contenu des programmes sur les domaines qui présente une nécessité de développement. Il est à noter que les entreprises contemporaines performantes s'appuient sur des programmes de formation à distance à bien ciblés et bien orientés sur les objectifs à atteindre.

2-2 Le home-learning :

Les TIC par l'utilisation des multimédia (CD, livres électroniques, etc.) ont donné la possibilité à l'individu de développer ses compétences d'une manière complètement autonome et sans recours à internet. Il existe actuellement plusieurs programmes d'auto-formation, et également plusieurs programmes télévisés et chaînes spécialisée dans le développement des compétences individuelles, dans divers domaines. Ces programmes sont riches en contenu et sont conformes aux normes internationales. Ils sont dispensés par des spécialistes qui tiennent compte des changements et des avancées technologiques.

2-3 La formation continue :

Les TIC ont fait du processus de la formation un passe-temps que toute personne peut pratiquer au cours de sa carrière, notamment dans notre ère marquée par la rapidité du développement. Les méthodes de travail d'aujourd'hui connaissent des mutations car les compétences acquises précédemment deviennent relativement dépassées ou inutiles, compte tenu de l'évolution rapide. Actuellement, sur le réseau Internet, il existe des programmes de formation ouverts 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, donc sans vacances ni périodes de repos. Les formations sur internet, à nos jours, n'ont aucune limite ni dans le temps ni dans l'espace.

2-4 La formation pendant le travail :

Ce type de formation était connu auparavant, mais avait comme condition principale l'interruption du travail par l'employé afin de suivre le programme de la formation. En revanche, avec l'avènement des TIC, la procédure de la formation s'est transformée : elle s'effectue au même temps que le travail sans besoin d'interrompre l'activité. Les TIC permettent de poursuivre le programme pendant les horaires du travail. L'interaction, s'il s'agit du travail, entre l'individu et la base de données est réelle, tandis qu'elle est virtuelle s'il s'agit de la formation. L'entreprise tire profit de la productivité de l'employé, même pendant la période de formation. Ainsi l'entreprise peut-elle réduire les coûts.

2-5 La formation à la demande :

Les TIC donnent la possibilité de fournir des programmes de formation par niveau : commençant par le niveau facile (débutant), puis le moyen (intermédiaire), et enfin le niveau expert. Tout cela pour se rapprocher des capacités de l'individu à former. Le programme s'appuie sur des applications de l'intelligence artificielle afin de déterminer le niveau de la personne, à partir duquel sera dispensé le programme de formation.

Ce type de formation épargne, dans un premier temps, l'employé du stress dû en grande partie des programmes de formation non adaptés, et contribue, dans un second temps, à rationaliser la politique de formation dans son ensemble.

3. Etape d'évaluation : Les TIC ont contribué à enrichir et à accélérer l'évaluation du processus de la formation. Cette contribution apparaît à travers les trois critères ci-dessous :

- Les TIC permettent une évaluation continue de l'efficacité du processus de la formation grâce à l'interaction entre l'individu et le programme de formation. Cette interaction laisse déterminer les points forts et les points faibles du programme,
- Les programmes intelligents permettent un suivi de tous les étapes de la formation. Les programmes ici compilent et fournissent toutes les informations au cours du processus de la formation et non seulement lors de la phase d'évaluation,
- L'intranet rend possible l'utilisation des applications workflow qui mesurent le flux de travail avant et après le processus de formation afin de connaître sa valeur réelle et non pas seulement la valeur théorique.

A ce titre, il s'avère que les TIC ont fait changer le processus du développement des ressources humaines via :

- la création d'un nouveau modèle pour déterminer les exigences du processus de la formation. Ce modèle est basé sur la connaissance. Les compétences des individus aujourd'hui ne sont plus celles liées seulement aux techniques. Le modèle développe donc les compétences intellectuelles et cognitives chez les individus, du moment que la plupart des tâches techniques au sein de l'entreprise sont automatisées,
- La création de nouvelles méthodes de formation : la réalité virtuelle, la formation à distance, etc. Toutes ces nouvelles méthodes, généralement interactives, ont prouvé leur efficacité, notamment dans les pays développés,
- La création d'un nouveau type de formation destiné aux organismes qui s'occupent des formations. On parle actuellement des organismes sans frontières. Ce sont des organismes de formation dont les services sont entièrement en ligne, ils délivrent des diplômes de renom.

Conclusion :

Le capital humain est source de capacité compétitive pour la banque. Atteindre la performance au niveau des banques, ne repose pas seulement sur la simple possession de la technologie, mais sur les ressources humaines en mesure de faire bon usage de cette technologie aussi. Les ressources humaines, dans cette optique, appliquent efficacement et investissent dans les nouvelles technologies, elles travaillent aussi sur l'innovation, la modernisation et la diversification des produits et services offerts par les banques islamiques, tout en respectant les normes de ces dernières. Cela nécessite une ressource humaine sincère convaincue et compétente en finance islamique. En outre, elle doit être en capacité d'assimiler les avancées technologiques qui aident à la bonne exploitation et à faire face au défi de la concurrence. Les ressources humaines doivent se soucier aussi du développement des compétences, de l'innovation, de la créativité afin d'améliorer la compétitivité des banques islamiques.

références

¹ Saida AARAB, « *La technologie et les défis de l'évolution des valeurs des ressources humaines : étude de cas sur les entreprises de l'industrie pharmaceutique à Constantine* », in revue des sciences sociales, Université de Sétif.2, n ° 17, septembre 2013, pp 93-95.

² - En nous appuyant sur :

- El-Arbi ATIA, « *L'impact de l'utilisation des TIC sur le rendement des employés des institutions étatiques locales* », in revue Le chercheur, Université Kasdi Merbah de Ouargla, n° 10, 2012, p. 325.

- Nada ISMAIL JABOURI, « *L'impact des TIC sur le fonctionnement organisationnel : étude de cas sur l'Entreprise générale des industries électriques* », in revue de la faculté des sciences économiques de Bagdad, n ° 22, 2009, pp. 146-147.

³ Abderrazzaq TOUMI. "Technologies de l'information et son rôle dans le développement national : étude de cas sur la wilaya d'Oum El Bouaghi", Mémoire de Magistère en sciences de l'information et des bibliothèques, Université de Constantine, 2005 - 2006, pp. 71-74.

⁴ Aziza ABDERRAHMANE AL-OTAIBI. « *L'impact de l'utilisation des technologies de l'information sur la performance des ressources humaines : étude de cas sur l'Académie Internationale d'Australie.* » L'Académie arabo- britannique de l'enseignement supérieur, 2010, p. 59, disponible sur (www.abahe.co.uk), consulté le :20/07/2014.

⁵ Ibidem

⁶ Lamine ALLOTI. « *Effet des TIC sur la gestion des ressources humaine dans les entreprises.* » Thèse de doctorat, Faculté des sciences économiques, Université d'Alger. 2007 – 2008, p. 162.

⁷ Mahmoud ISSA, « *Relations entre TIC et direction des affaires.* » In revue Tadrif et Technia. Entreprise Nationale de la Formation Professionnelle, riyaad, arabie saoudite. N° 164, septembre 2012. Disponible sur (<http://altadreeb.net>), consulté le :20 juillet 2014

⁸ L'Académie arabo-britannique de l'enseignement supérieur. « *Gestion électronique des ressource humaine.* » Disponible sur (www.abahe.co.uk), consulté le : 14 juillet 2014.

⁹ En nous appuyant sur :

- Kamal REZZIG, Samir BEN AMOR: « *Impact de la réhabilitation des ressources humaines sur la compétitivité au sein des entreprises économique à l'ère des technologies de l'information.* » Communication avec acte - Forum international sur La connaissance sous la lumière de l'économie numérique et sa contribution dans la compétitivité dans les pays arabes. 4-5 décembre 2007, Université Hassiba Benbouali de Chlef, pp. 11-15.

- Chams Dhiaa KHELFAOUI. « *Les exigences de la direction des ressources humaines à l'ère de la technologie de l'information.* » Communication avec acte - Forum international sur Le capital intellectuel le monde des affaires arabes sous l'ère des économies modernes. 13 -14 décembre 2011, Université Hassiba Benbouali de Chlef, pp. 15-20.

- Aziza ABDERRAHMANE AL-OTAIBI. op. cit. pp. 65-70.