# Gestion de l’implémentation d’un Système de Ressources Humaines

# Remerciements

Qu’il me soit permis de remercier tous ceux qui m’ont aidé à la réalisation de cette mémoire.

Au début, je voudrais remercier Dr. Pascal Fares, le chef du département informatique au CNAM Liban, et le tuteur de ma mémoire, pour ses conseils et son guide durant toute la période de ce travail travail.

Je remercie en paticulier la compagnie Logos de m’avoir donné l’occasion de réaliser ce travail.

Mes sincères remerciements renouvelés aux membres du jury pour l’honneur qu’ils m’ont fait de siéger dans ce jury, et j’espère que ce travail sera à la hauteur de leurs attentes.

Enfin, je voudrais remercier chaleureusement mes parents et ma famille (mon mari et mes enfants) pour leurs sacrifices et leurs encouragements permanents tout au long de mes années d’études.

Contents

[1. Présentation de la Société Logos 5](#_Toc418069567)

[1.1 Le Profil de la société Logos 5](#_Toc418069568)

[1.2 Mission 6](#_Toc418069569)

[1.3 Experience 6](#_Toc418069570)

[1.4 Personnel 7](#_Toc418069571)

[1.5 Les Produits 8](#_Toc418069572)

[1.5.1 Systèmes des informations scolaires et des universités - Student Information System “SIS” 8](#_Toc418069573)

[1.5.2 Logos Financial Suite (LFS) 8](#_Toc418069574)

[1.5.3 Système de Ressources Humaines - Logos Human Resources Suite (LHRS) 9](#_Toc418069575)

[1.5.4 Logos Customized Application 9](#_Toc418069576)

[1.5.5 Oracle 10](#_Toc418069577)

[1.5.5.1 Oracle Database 10](#_Toc418069578)

[1.5.5.2 Oracle Application Server 10](#_Toc418069579)

[1.5.5.3 Oracle Collaboration Suite 10](#_Toc418069580)

[1.5.5.4 Oracle Developer Suite 10](#_Toc418069581)

[1.5.5.5 Logos Library System 10](#_Toc418069582)

[1.6 Les Services 11](#_Toc418069583)

[1.6.1 Formation 11](#_Toc418069584)

[1.6.2 Conseils 11](#_Toc418069585)

[1.6.3 Support Technique 11](#_Toc418069586)

[1.6.4 Service de development du logiciel 12](#_Toc418069587)

[1.6.5 Support Logiciel 12](#_Toc418069588)

[1.6.6 Système d’intégration 12](#_Toc418069589)

[1.7 Les Clients 13](#_Toc418069590)

[2. La Présentation du Projet 15](#_Toc418069591)

[3. La Conduite du Projet 16](#_Toc418069592)

[3.1 L’Approche du Projet 17](#_Toc418069593)

[3.2 La portée du Projet (Project Scope) 17](#_Toc418069594)

[3.3 La méthodologie du Projet / La gestion du Projet / L’exécution du Projet 17](#_Toc418069595)

[3.3.1 Analyse et Définition des exigences 17](#_Toc418069596)

[3.3.2 Conception 17](#_Toc418069597)

[3.3.3 Développement et configuration du système 17](#_Toc418069598)

[3.3.4 Conversion de données 17](#_Toc418069599)

[3.3.5 iNSTALLATION ET iMPLEMENTation 17](#_Toc418069600)

[(Test & Production Server) 17](#_Toc418069601)

[3.3.6 Formation 17](#_Toc418069602)

[3.3.7 Test des utilisateurs 17](#_Toc418069603)

[3.3.8 Mise à jour 17](#_Toc418069604)

[3.3.9 Marcher en parallèle avec un autre système “Parallel RUn” 17](#_Toc418069605)

[3.3.10 “GO LIVE” 17](#_Toc418069606)

[3.3.11 Acceptation finale 17](#_Toc418069607)

[3.3.12 Garantie 17](#_Toc418069608)

[3.3.13 Maintenance 17](#_Toc418069609)

[3.4 La durée du Projet 17](#_Toc418069610)

[3.5 Les Ressources 17](#_Toc418069611)

[3.6 La Communication 17](#_Toc418069612)

[3.7 La gestion des risques 17](#_Toc418069613)

[3.8 La qualité 17](#_Toc418069614)

[3.9 Les Procédures de changement 17](#_Toc418069615)

[3.10 La Formation 17](#_Toc418069616)

[3.11 La Livraison 17](#_Toc418069617)

[3.12 Garantie et Maintenance 17](#_Toc418069618)

[4. Problèmes et Solutions 19](#_Toc418069619)

# Présentation de la Société Logos

Ce chapitre décrit généralement la société LOGOS. Il décrit brièvement les fonctionnements, les produits et les services offerts à ces clients.

1.1 Le Profil de la société Logos

Logos est un distributeur officiel ORACLE au Liban sur toutes les plates-formes technologiques et OLIB7 (un système d’information de gestion de bibliothèque) distributeur dans les pays arabes. LOGOS est une société libanaise à 100%, basée à Beyrouth, au Liban depuis 1993.

L’entreprise Logos gère des grands projets, consultant, éducation et formation pour des grandes entreprises au Liban comme «le ministère de l’Education, le ministère de la santé, l’électricité de Liban et de Zahlé, Pepsi, OMT (online money transfer), Alfa, Banque Audi et banque Blom, finance bank, AUB, université de Balammand, etc.» et dans les pays arabes (Asie et Afrique) comme «université FBSU à Saudi-Arabe, université Sharja à UAE, université de Kalamoun à Sirya, Université AUW à Soudan, etc

Les principales activités commerciales de la société sont:

• Le développement des systèmes informatiques personnalisés basés sur l’exigence des clients « Customized Applications »

• Le développement des systèmes informatiques spécialisés dans la gestion des ressources humaines, la gestion des services financiers, la gestion des universités, la gestion des services bancaires

• Le conseil général dans le domaine informatique et gestion de projet

• La distribution et la vente du système de bibliothèque OLIB

• La formation pour tous les produits Oracle

• L’assistance, le support technique et les conseils pour les bases de données Oracle

1.2 Mission

Partant du principe que la satisfaction du client est le principal facteur contribuant à la réussite de toute société, Logos établi cet objectif comme objectif principal. Sa stratégie consiste à offrir des solutions qui répondent aux besoins d'affaires évolutives des clientèles.

Pour un tel objectif, l'adhésion à des systèmes ouverts et les normes établies dans le matériel et le logiciel sont essentiels, afin d'intégrer avec plusieurs systèmes que l'entreprise pourrait en avoir lieu. Les solutions doivent être mises en oeuvre de sorte qu'ils peuvent être adaptés par le client ayant un multi-système d'exploitation dans un environnement informatique distribué.

C’est avec cette perspective que Logos a adopté le leader mondial dans le domaine de la technologie et dans l'environnement de développement.

En bref, le succès de Logos dans le marché des entreprises dépend dans une large mesure de la mise en œuvre de ses objectifs. Ponctualité dans l'exécution, l'excellence dans la performance, la perfection du travail, la haute qualité, et les réalisations exceptionnelles sont considérés comme les principaux objectifs de Logos.

Par conséquent, la promotion des produits est basée sur la perfection des fonctions qui augmente la satisfaction de la clientèle dans le domaine des technologies de l'information.

1.3 Experience

LOGOS a mené plusieurs projets dans les institutions gouvernementales, publiques, semi-publiques et privées de divers secteurs, reflétant les fortes capacités de la société à entreprendre des projets clés en main. Ces projets couvriront l’analyse, la conception, le développement, les tests, la formation, la migration de données et de conversion, la maintenance et le support des utilisateurs finaux tout au long du cycle de vie des systèmes et au-delà.  
Le succès de la stratégie commerciale LOGOS s'est traduit par une croissance rapide de l'entreprise et de part de marché actuelle. Cette prospérité est prouvé dans une large clientèle répandre desservant les secteurs suivants:

• Le secteur public et les organismes gouvernementaux

• L'éducation (collèges, universités, écoles et)

• Les institutions bancaires et financières

• Le commerce (gros et détail)

• L’ assurance et la réassurance

1.4 Personnel

À partir de seulement cinq employés, LOGOS a subi un taux de croissance vigoureuse, ce qui a incité l'augmentation de son personnel à plus de 35 personnes. Ces employés sont engagés à effectuer leur travail en vue d'atteindre l'objectif ultime de la satisfaction du client. Ce sont des professionnels hautement qualifiés ayant de nombreuses années d'expérience dans les domaines du développement de logiciels, la gestion de projet, le support de la clientèle en plus des conseils offerts. Ils ont acquis ces connaissances le jour à jour de l'éducation et de la formation appropriée sur les technologies qu'ils utilisent. En fait, la mise en œuvre de la stratégie commerciale LOGOS et le succès de la société dans son ensemble sont attribuées à ses employés professionnels. Ils sont diplômés d'universités distingués, spécialisés en informatique, mathématiques appliquées ou en administration des affaires, au Liban et à l'étranger. Ils sont organisés en plusieurs départements de manière à répondre aux exigences de la clientèle en tout temps.

1.5 Les Produits

## 1.5.1 Systèmes des informations scolaires et des universités - Student Information System “SIS”

LOGSIS est un système d'information basé, offert par Logos sarl, qui fournit des établissements d'enseignement supérieur avec une solution complète et flexible pour l'administration des processus des élèves.  
  
LOGSIS se compose de plusieurs systèmes intégrés qui prennent en charge le processus complet de l'administration des étudiants et des programmes d'études, notamment: recrutement et admission de gestion, Catalogue des cours et de l'annexe, Planification de l'examen final et de l'examen d'entrée, Programme d'études et degré de vérification, Conseils et enregistrement, Comptabilité des étudiants, matériel de cours, faculté activité et dossier financier. Tous sont contrôlés par une administration et une sécurité basée sur des règles.  
  
  
Portail LOGSIS est la solution de Web-Enabled de LOGSIS qui fournit un accès libre aux étudiants et aux instructeurs.  
  
LOGSIS est intègré avec le système financiers et celui de ressources humaines, ainsi il est intégré avec le système de gestion des étudiants Dortoir, le système de gestion de l'aide financière et le système de bibliothèque OLIB.

## 1.5.2 Logos Financial Suite (LFS)

Logos Financial Suite offre de nouvelles fonctionnalités pour améliorer les progrès de l'information financière dans les entreprises .Il permet de gérer les cotisations des fournisseurs, les paiements des clients, et avoir une vue consolidée de toute la situation financière.

LFS est une solution intégrée qui offre une visibilité complète sur les finances et le contrôle de toutes les transactions, tout en augmentant l'efficacité de l’entreprise. En plus, LFS permet d'analyser les données, étudier le comportement de la clientèle, étudier l’evolution des produits et prendre des décisions efficaces en utilisant LFS Business Intelligence.

LFS est composé des composants intégrés suivants:

1. Comptes fournisseurs
2. Comptes clients
3. Dettes / Créances
4. Ventes / Achats
5. Trésorerie / Contrôles
6. Inventaire
7. Budget
8. Comptabilité
9. Assets
10. Business Intelligence

## Système de Ressources Humaines - Logos Human Resources Suite (LHRS)

Logos Human Resources Suite (LHRS) est une solution complète pour automatiser la gestion de l'actif le plus important dans les entreprises qui et la gestion des ressources humaines.

LHRS comprend les applications suivantes:

1- Système de personnel, de rémunération et de paiement (LPPS)

2- Système de ressources humaines y compris le module de recrutement, le module de formation, le module d'évaluation et de la performance et le module de budgétisation.

3- Système de gestion de la présence des employés

4- Employé Self Service (ESS)

## 1.5.4 Logos Customized Application

Logos aussi offer la possibilité de construire des systèmes de zero basé sur les exigences du client comme le système construit pour la gestion des applications et des contracts pour les prêts accordés par la société de logement public.

## 1.5.5 Oracle

En tant que partenaire Oracle, logos peuvent offrir des produits Oracle et des solutions qui peuvent permettre à votre entreprise de grandir et se développer.

### Oracle Database

### Oracle Application Server

### Oracle Collaboration Suite

### Oracle Developer Suite

### Logos Library System

1.6 Les Services

## 1.6.1 Formation

Pour s’assurer que les clients optimisent l’utilisation de leurs serveurs Oracle et des applications basées sur Oracle, Logos fournit un rendement maximal sur leur investissement en offrant des services de formation de haute qualité. Pour cette raison Logos a ouvert LOTEC (Logos technique Education Center) où sont offerts des cours certifiés sur Oracle Database et outils de développement.

Le materiel et les techniques utilisés sont ceux du centre d’éducation Oracle utilisés dans le monde en plus de l’expertise des formateurs. Les formateurs sont choisis parmi la meilleure équipe qualifiée de développeurs et analystes de systèmes à Logos.

Dans les deux dernières années, Logos a acquis une bonne réputation pour les services de formation proposés. Parmi les clients qui ont participé à aux cours de formation à Logos sont: l'Université américaine de Beyrouth (AUB), Arab Bank PLC, l'Université de Balamand, Banque du Liban, du Conseil du Développement et de la reconstruction, la sécurité gouvernementale, La Force de sécurité intérieure, La Sécurité de l'Etat, etc ....

Le portefeuille complet de la société est conçu pour aider les clients à développer efficacement, mettre en œuvre, gérer et utiliser les systèmes informatiques basés sur la technologie ORACLE. Les cours ORACLE mettent l'accent sur les compétences pratiques et contiennent une forte proportion d'exercices pratiques, guidés par des instructeurs compétents.

## 1.6.2 Conseils

Tout au long de sa présence sur le marché libanais et régional Moyen-Orient, Logos a acquis une expérience professionnelle de haute qualité dans le domaine des logiciels et intégration de systèmes.

Cette valeur ajoutée a été acquis de son expérience dans les différents secteurs et domaines d'activité permettant à Logos d'offrir des conseils à ses clients et ses futurs perspectifs, indépendamment du domaine et de la profession auquel ils appartiennent.

## 1.6.3 Support Technique

Dans le cadre des solutions complètes technologiques et d'affaires, Logos offre des services de support technique fiable et professionnel aux clients dans les secteurs privés et publics dans toute la région du Moyen-Orient.

Le département de support à Logos fournit une assistance technique par téléphone, par courrier, par e-mail ou visites de sites en cas de nécessité. Afin d'assurer la satisfaction du client, les ressources responsables du support technique sont responsables de suivre les demandes de support du point ils atteignent «  Logos Support Help Desk » tout le chemin jusqu’ à la résolution du problème et l'achèvement complet de la tâche de support. Pour Logos, le service à la clientèle et la satisfaction est une priorité.

1.6.4 Service de development du logiciel

Les ressources de développement sont disponibles pour entreprendre des tâches de développement de logiciels qui sont trop complexes. Ces tâches peuvent prendre beaucoup de temps par le client. Dans ce cas, le client ou les chefs de départment peuvent effectuer des demandes d’aide ou d’executer complètement des tâches spécifiques de développement de logiciels en satisfaisant ainsi les besoins des clients.

1.6.5 Support Logiciel

Dans le domaine des solutions logicielles, Logos offre à ses clients la possibilité de bénéficier du support logiciel, qui comprend des conseils dans le domaine du logiciel, des formations de la main-d'œuvre, le développement de logiciels et des modifications.

1.6.6 Système d’intégration

Dans le cadre d'offrir des solutions complètes à ses clients, Logos fournit des services d'intégration de systèmes professionnels aux clients afin de se assurer que la technologie besoins d'intégration sont remplies de manière conforme aux exigences commerciales des organisations dans les secteurs privé et public dans le marché du Moyen-Orient.

Nos professionnels intégrateurs de systèmes hautement qualifiés s’assurent que nos clients bénéficient pleinement et au maximum de leurs investissements dans le domaine de la technologie qu'ils adoptent dans leurs organisations. Le fait que tous les systèmes sont entièrement intégrés aide beaucoup les clients et permet d’avoir un excellent contrôle de leurs informations d'entreprise.

1.7 Les Clients

Le succès de la stratégie commerciale LOGOS 'est traduit par une croissance rapide de l'entreprise et de part de marché actuelle. Cette prospérité est prouvé dans un comptage de base client de plus de 60 clients et un champ large diffusion des activités servant les plusieurs secteurs de la région Moyen-Orient. Voici la liste des clients.

| **Liste des clients** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nom du Client** | **Pays** | **Ville** |
| 1 | ABU DHABI UNIVERSITY | UAE | Abu Dhabi |
| 2 | Ghurair University | UAE | Dubai |
| 3 | Algorithm | Liban | Nahr El Kaleb |
| 4 | Al Waseet International | Liban | Sin-EL Fil |
| 5 | Allied Engineering Group | Liban | Verdun |
| 6 | American Unviersity of Beriut | Liban | Bliss |
| 7 | BANK AUDI | Liban | Bab-Idris |
| 8 | Beirut Arab University | Liban | Riad El Solh |
| 9 | Bankers | Liban | Ghbeyreh |
| 10 | Bank of Beirut & Arab Countries | Liban | Hamra |
| 11 | BLOM Bank | Liban | Verdun |
| 12 | Bank Misr Liban | Liban | Riad El Solh |
| 13 | Bourse De Beyrouth | Liban | Beirut |
| 14 | Comium | Liban | Mina El Solh |
| 15 | Cooperative of Government Employees | Liban | Karantina |
| 16 | Centre Hospitalier Du Nod | Liban | El-Koura |
| 17 | Civil Service Board | Liban | Beirut |
| 18 | Café Najjar - MichelNajjar Est. | Liban | Nahr El Mot |
| 19 | Dar Al Hikma College | KSA | Jeddah |
| 20 | Dhofar University | Oman | Salalah |
| 21 | Electricite de Zahle | Liban | Zahle |
| 22 | Fadi Sawaya s.a.l. | Liban | Horch Tabet |
| 23 | ESCWA | Liban | DT |
| 24 | Fal Dete | Liban | Baabda |
| 25 | Finance Bank | Liban | Hamra |
| 26 | Filitex | Liban | Zouk |
| 27 | Gemayel Freres | Liban | Bekfaya |
| 28 | Haigazian University | Liban | Kantari |
| 29 | Institute Palastenian Studies | Liban | Verdun |
| 30 | Investment Development Authority | Liban | Azarieh |
| 31 | Islamic Development Bank | KSA | Jeddah |
| 32 | Khatib and Alami | Liban | Jnah |
| 33 | Khalil Warde | Liban | Beyrouth |
| 34 | Lebanese American University | Liban | Jbeil |
| 35 | Bemo Bank | Liban | Bliss |
| 36 | Lotus Shipping Agency | Liban | Beyrouth |
| 37 | Lebanon & Gulf Bank | Liban | Downtown |
| 38 | Marriot Hotel // Beirut Galeria | Liban | Rawche |
| 39 | Middle East University | Liban | Rawda |
| 40 | Banque de la Mediterannee | Liban | Clemenceau |
| 41 | Ministry of Education and Higher Education (Lebanon) | Liban | Unesco |
| 42 | Mideast Data Systems Lebanon | Liban | Cornich El Nahr |
| 43 | Ministry of Interior and Municipalities | Liban | Hamra |
| 44 | Ministry Of Finance | Liban | Riyad El Soloh |
| 45 | Ministry of Health | Liban | Mathaf |
| 46 | Mobile Telecommunication Company | Liban | Karantina |
| 47 | National Bank of Kuwait | Liban | Sanayeh |
| 48 | Nassar Electronics | Liban | Dora |
| 49 | Near East School of Theology | Liban | Chouran |
| 50 | Notre Dame University | Liban | Zouk |
| 51 | Ogero | Liban | Downtown |
| 52 | OMSAR | Liban |  |
| 53 | Online Money Transfer | Liban | Sami El Solh |
| 54 | PAC - LBC | Liban | Adma |
| 55 | Public Corporation for Housing | Liban | Badaro |
| 56 | Pharaon and Chiha Bank | Liban | Beyrouth |
| 57 | Roadster Diner | Liban | Antelias |
| 58 | Saraf Group | Liban | Nahr EL Mot |
| 59 | SIB Insurance Brokers | UAE | Abu Dahbi |
| 60 | Societe Moderne pour le Commerce (Pepsi) | Liban | Hazmieh |
| 61 | Syrian Lebanese Commercial Bank | Liban | Hamra |
| 62 | Telecommunication Regulatory Authority (TRA) | Liban | Down-Town |
| 63 | Triple C Computer Communication Consultants | Liban | Zouk |
| 64 | Quantech | Liban | Beyrouth |
| 65 | University College of Bahrain | Bahrain | Manama |
| 66 | University Of Balamand | Liban | El-Koura |
| 67 | University of Kalamoun | Syria | Kalamoun |
| 68 | University Of Sharja | UAE | Sharjah |

# La Présentation du Projet

# La Conduite du Projet

3.1 L’Approche du Projet

3.2 La portée du Projet (Project Scope)

3.3 La méthodologie du Projet / La gestion du Projet / L’exécution du Projet

## **3.3.1 Analyse et Définition des exigences**

## **3.3.2 Conception**

## **3.3.3 Développement et configuration du système**

## **3.3.4 Conversion de données**

## **3.3.5 iNSTALLATION ET iMPLEMENTation**

## (Test & Production Server)

## **3.3.6 Formation**

## **3.3.7 Test des utilisateurs**

## **3.3.8 Mise à jour**

## **3.3.9 Marcher en parallèle avec un autre système “Parallel RUn”**

## **3.3.10 “GO LIVE”**

## **3.3.11 Acceptation finale**

## **3.3.12 Garantie**

## **3.3.13 Maintenance**

3.4 La durée du Projet

3.5 Les Ressources

3.6 La Communication

3.7 La gestion des risques

3.8 La qualité

3.9 Les Procédures de changement

3.10 La Formation

3.11 La Livraison

3.12 Garantie et Maintenance

# Problèmes et Solutions