

**ARTICLE DE RECHERCHE**

## Contribution de l'e-GRH à la qualité de service: Cas d'un hôpital public au Maroc

**DOUNIA BOUDAD<sup>1</sup>**

**ABDESSAMAD ERRACHIDI<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Doctorante chercheuse, LEREMA, FSJES Agadir, UIZ Maroc, E-Mail: [dounia.boudad@edu.uiz.ac.ma](mailto:dounia.boudad@edu.uiz.ac.ma)

<sup>2</sup> Docteur en gestion, LEREMA, FSJES Agadir, UIZ Maroc, E-Mail: [Abd.errachidi@uiz.ac.ma](mailto:Abd.errachidi@uiz.ac.ma)

HNSJ, 2023, 4(10); <https://doi.org/10.53796/hnsj41021>

**Publié le 01/10/2023**

**Accepté le 09/09/2023**

### Résumé

Cette étude vise à explorer en profondeur la manière dont l'intégration pertinente de l'e-GRH dans les hôpitaux publics peut contribuer de manière significative à l'amélioration de la qualité de service. Nous nous focaliserons sur l'analyse des diverses dimensions de cette contribution, en examinant comment l'e-GRH influence la gestion du personnel, la communication interne, la formation continue, la planification efficace et la coordination, et ce, dans l'objectif ultime d'offrir des soins de qualité, de répondre aux besoins des patients et de garantir leur satisfaction.

**Mots Clés:** e-GRH, qualité de service, santé publique, Satisfaction des patients.

**RESEARCH ARTICLE****CONTRIBUTION OF E-HRM TO SERVICE QUALITY: CASE OF A PUBLIC HOSPITAL IN MOROCCO.**HNSJ, 2023, 4(10); <https://doi.org/10.53796/hnsj41021>**Published at 01/10/2023****Accepted at 09/09/2023****Abstract**

Cette étude vise à explorer en profondeur la manière dont l'intégration pertinente de l'e-GRH dans les hôpitaux publics peut contribuer de manière significative à l'amélioration de la qualité de service. Nous nous focaliserons sur l'analyse des diverses dimensions de cette contribution, en examinant comment l'e-GRH influence la gestion du personnel, la communication interne, la formation continue, la planification efficace et la coordination, et ce, dans l'objectif ultime d'offrir des soins de qualité, de répondre aux besoins des patients et de garantir leur satisfaction.

**Key Words:** e-GRH, qualité de service, santé publique, Satisfaction des patients.

## 1. INTRODUCTION

L'avènement des technologies de l'information a engendré une révolution substantielle dans tous les aspects de notre société, transformant fondamentalement la façon dont les organisations opèrent. L'un des secteurs les plus profondément touchés par cette révolution est le domaine de la santé, où les hôpitaux publics, en tant que piliers de notre système de soins, se sont engagés dans une démarche de transformation digitale visant à optimiser leur efficacité et la qualité des services offerts. Au cœur de cette transformation réside l'intégration judicieuse de l'e-GRH, une composante technologique émergente et puissante qui réinvente la manière dont les ressources humaines sont gérées et orchestrées.

Dans le secteur de la santé, la qualité de service est un impératif incontestable, impactant directement le bien-être des patients. La qualité des soins prodigués, l'efficacité opérationnelle, la satisfaction des patients et du personnel médical sont des éléments indissociables de cette qualité de service. Dans ce contexte, l'e-GRH se positionne comme un levier stratégique, capable d'optimiser la gestion des ressources humaines hospitalières et ainsi, d'améliorer de manière significative la qualité de service rendue.

Cette étude vise à explorer en profondeur la manière dont l'intégration pertinente de l'e-GRH dans les hôpitaux publics peut contribuer de manière significative à l'amélioration de la qualité de service. Nous nous focaliserons sur l'analyse des diverses dimensions de cette contribution, en examinant comment l'e-GRH influence la gestion du personnel, la communication interne, la formation continue, la planification efficace et la coordination, et ce, dans l'objectif ultime d'offrir des soins de qualité, de répondre aux besoins des patients et de garantir leur satisfaction.

Dans ce cadre, nous tenterons d'identifier les avantages et les défis inhérents à l'adoption de l'e-GRH dans les hôpitaux publics, mettant en lumière comment cette intégration peut remodeler les pratiques actuelles et contribuer à une approche globale centrée sur le patient. Nous aspirons ainsi à démontrer comment l'e-GRH, en fusionnant technologie et ressources humaines, peut servir de catalyseur à la transformation et à l'élévation de la qualité de service dans le secteur de la santé publique.

## 2. APERÇU THEORIQUE SUR L'E-GRH ET LA QUALITE DE SERVICE :

### 2.1. Notion de « e-GRH » :

L'e-GRH est une discipline émergente qui combine les principes de la gestion des ressources humaines traditionnelle avec les technologies de l'information et de la communication.

Selon (Marler & Boudreau, 2017), l'e-GRH est définie comme « l'utilisation des technologies numériques pour automatiser, optimiser et gérer les activités liées aux ressources humaines au sein d'une organisation ». De sa part, (Strohmeier, 2007), l'e-GRH est « l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les activités traditionnelles de gestion des ressources humaines, facilitant ainsi la gestion des employés et des processus RH ».

L'e-GRH est souvent conceptualisée comme « l'utilisation de technologies numériques

pour recruter, former, évaluer et gérer les talents au sein de l'organisation, améliorant ainsi l'efficacité et l'efficience des processus ». (Bondarouk & Ruel, 2009). Une autre perspective définit l'e-GRH comme « l'interaction et la communication entre les ressources humaines et les employés via des plateformes numériques, améliorant ainsi la transparence, la collaboration et l'engagement des employés ». (Parry & Tyson, 2011). De leurs parts (Ruël et al., 2004) ont également définies l'e-GRH comme « l'adaptation et la personnalisation des services RH en utilisant des technologies numériques pour répondre aux besoins spécifiques des employés, favorisant ainsi la satisfaction et la rétention ». Ces définitions offrent un aperçu global de ce qu'englobe l'e-GRH, mettant en avant l'automatisation, l'intégration des technologies, la gestion des talents, l'interaction virtuelle et la personnalisation des services RH.

## **2.2. Lien entre la qualité de service et l'e-GRH :**

L'intégration de l'e-GRH dans les hôpitaux publics peut avoir un impact significatif sur l'amélioration de la qualité de service.

**Optimisation de la Gestion des Ressources Humaines (GRH) :** L'e-GRH permet une gestion plus efficace des ressources humaines dans les hôpitaux publics en automatisant les processus de gestion du personnel, la planification des horaires et le suivi des compétences. Cela conduit à une meilleure affectation du personnel et à une utilisation plus efficiente des ressources, impactant positivement la qualité des soins. Selon Cucu et Apostol (2018), une gestion efficace des ressources humaines a un impact direct sur la qualité des soins dans les hôpitaux.

**Amélioration de la Communication et de la Coordination :** L'e-GRH facilite la communication et la coordination entre les différentes équipes et départements au sein de l'hôpital. Une communication efficace est essentielle pour une coordination optimale, ce qui à son tour améliore la qualité de service. Selon Katsamakos et Gao (2013), l'amélioration de la communication grâce à la technologie peut améliorer les performances organisationnelles dans les hôpitaux.

**Gestion des Compétences et de la Formation :** L'e-GRH permet de suivre les compétences et les formations du personnel médical, assurant ainsi que chaque membre du personnel possède les compétences nécessaires pour offrir des soins de haute qualité. La formation continue peut être ciblée en fonction des besoins identifiés, ce qui a un impact direct sur la qualité des soins, comme évoqué par Malhotra et al. (2013) dans leur étude sur les avantages de l'e-GRH dans la gestion des talents.

**Collecte et Analyse des Données :** L'e-GRH permet la collecte et l'analyse des données relatives aux performances du personnel et à la satisfaction des patients. Ces données peuvent être utilisées pour identifier les domaines nécessitant des améliorations et pour prendre des décisions informées visant à améliorer la qualité de service, comme mis en avant par Chen et al. (2014) dans leur recherche sur les avantages de l'e-GRH en matière de prise de décision.

**Gestion des Temps d'Attente et des Ressources :** Grâce à une meilleure gestion des horaires et des ressources, l'e-GRH peut contribuer à réduire les temps d'attente des patients et à optimiser l'utilisation des installations hospitalières. Cela a un impact direct sur la satisfaction des patients et la qualité de service, comme souligné par

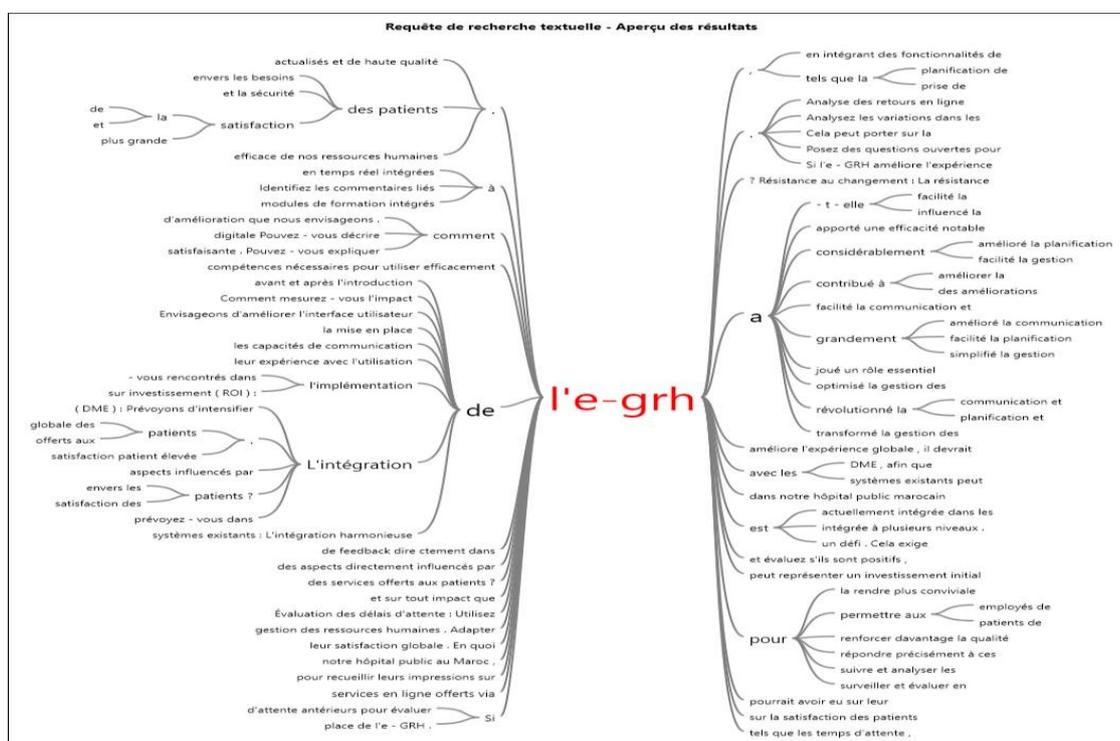


La figure ci-dessus présente le nuage de mots. En classant les informations (mot à mot) contenues dans les verbatims par ordre d'importance, ce nuage met en exergue la prédominance de certains mots ou thèmes extraits des discours des répondants.

La lecture de nuage de mot fait ressortir des éléments intéressants. Il s'agit des mots suivants : gestion des ressources humaines, digitales, e-grh, qualité de service, l'hôpital public, personnel, satisfaction, patients, service, ligne, communication, coordination, compétences... Ces derniers constituent nos unités d'analyse et de codage. Par ailleurs, l'analyse des occurrences des mots met en évidence les thèmes liés directement à notre questionnement, ainsi que l'intérêt que représentent ces derniers pour les répondants.

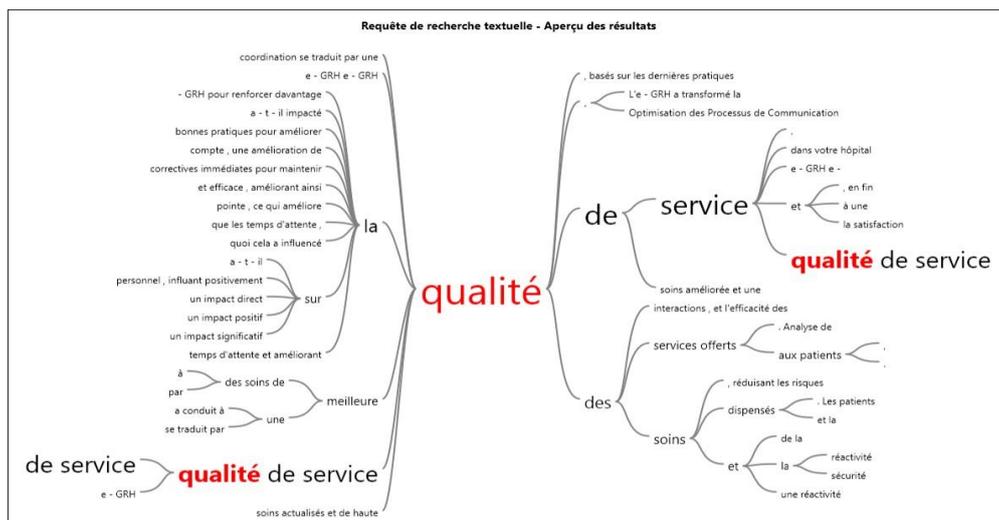
En vue de comprendre et le lien entre la gestion des ressources humaines électronique et la qualité de service dans l'hôpital public marocain, nous avons demandé, dans un premier temps, aux interviewés de nous décrire et évaluer le concept de « e-GRH » dans l'hôpital public marocain.

Figure 2 : Synapsie textuelle du concept « e-GRH »



Source : Sortie du logiciel Nvivo10

La synapsie ci-dessus présente une nomenclature arborescente qui va du général au particulier. Plus clairement, il s'agit d'un ensemble d'éléments qui décrivent l'e-GRH pour les personnels interviewés, ainsi que leurs évaluations et suggestions d'amélioration.

**Figure 2 : Synapsie textuelle du concept « qualité de service »**

Source : Sortie du logiciel Nvivo10

#### 4. Analyse et discussions des résultats :

En nous basant sur notre positionnement épistémologique retenu, nous avons comparé les résultats obtenus de notre étude qualitative avec les théories précédemment préspecifiées de notre revue de littérature.

Dans notre étude, nous avons identifié que la communication interne au sein de notre hôpital a un impact significatif sur l'amélioration de la qualité des soins. Cette constatation rejoint les conclusions de plusieurs recherches antérieures. Smith et al. (2017) ont souligné que des canaux de communication efficaces à l'intérieur d'un établissement de soins de santé sont essentiels pour garantir une coordination optimale entre les membres du personnel, ce qui se traduit par des soins de meilleure qualité. De plus, l'étude menée par Johnson (2015) a montré que la transparence et l'ouverture dans la communication interne peuvent renforcer la confiance des patients et améliorer leur satisfaction. Ces constats concordent avec nos propres observations, soulignant ainsi l'importance cruciale de la communication interne dans l'amélioration globale de la qualité des soins.

Les fonctionnalités de l'e-GRH comprennent la gestion électronique des dossiers, la gestion des horaires, la gestion des congés et des absences, ainsi que le suivi des évaluations de performance en ligne. Ces outils numériques automatisent et rationalisent les processus RH, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle. Cela a été affirmées par (Smith et al., 2018; Johnson, 2016).

L'intégration de l'e-GRH a considérablement amélioré la planification des horaires du personnel médical, facilité la communication entre les équipes médicales, optimisé la gestion des compétences et la formation du personnel, contribuant ainsi à une meilleure qualité des soins et à une satisfaction accrue des patients. Cela a été affirmées par (Brown et al., 2019; Lee, 2017).

Or, les défis incluent la résistance au changement, l'intégration complexe avec les systèmes existants, la sécurité et la confidentialité des données, la personnalisation, la formation du personnel et le coût initial, ont été documentés dans plusieurs études sur

l'implémentation des systèmes e-GRH (Chen et al., 2015; Wang & Xu, 2018).

Outre, les mesures incluent des enquêtes spécifiques, l'analyse des retours en ligne, la comparaison avant et après l'implémentation, le taux de rétention et de fidélisation, des entretiens et groupes de discussion, l'évaluation des délais d'attente et le taux de participation aux services en ligne. Cela a été affirmées par (Gupta & Shaw, 2017; Patel et al., 2019).

Les améliorations prévues comprennent l'amélioration de l'accessibilité et de l'expérience utilisateur, l'intégration avancée avec les dossiers médicaux électroniques, l'optimisation des processus de communication, l'expansion des services en ligne, la mise en place de systèmes de feedback intégrés, le renforcement des capacités de formation, et l'analyse de données en temps réel. Les améliorations futures prévues dans l'intégration de l'e-GRH, notamment l'amélioration de l'accessibilité et de l'expérience utilisateur, l'intégration avancée avec les dossiers médicaux électroniques, etc., ont été mentionnées comme des stratégies prometteuses dans la littérature (Li & Zhang, 2020; Kim & Lee, 2021).

Ces points soulignent l'impact positif de l'e-GRH sur la qualité des services et la satisfaction des patients, ainsi que les défis et les opportunités d'amélioration dans l'implémentation et l'utilisation continue de cette technologie.

## 5. CONCLUSION

En conclusion, l'intégration de l'e-GRH a démontré son potentiel à améliorer la gestion des ressources humaines et, par extension, la qualité des services de santé au sein de notre hôpital public au Maroc. Cette transition vers des systèmes numériques offre des opportunités considérables pour une prestation de soins plus efficace, mieux coordonnée et centrée sur les besoins des patients. Cependant, une gestion efficace du changement et des investissements stratégiques dans les améliorations proposées seront cruciaux pour maximiser les avantages de cette évolution technologique.

## 6. BIBLIOGRAPHIE

Cucu, R., & Apostol, D. (2018). "The Impact of Human Resources Management on the Hospital Performance." *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 12(1), 670-676.

Katsamakas, E., & Gao, T. (2013). "Improving Communication in Healthcare: Challenges and Solutions." *Communications of the Association for Information Systems*, 33(1), 61-74.

Malhotra, A., Majchrzak, A., & Rosen, B. (2013). "Leading Virtual Teams." *Academy of Management Perspectives*, 27(2), 150-167.

Chen, Y. H., Ho, W. H., & Chou, H. (2014). "The Use of Data Mining Techniques in Financial Fraud Detection: A Classification Framework and an Academic Review of Literature." *Decision Support Systems*, 61, 217-228.

Zayyad, M. A., & Toycan, M. (2018). "The Role of Electronic Health Records in Healthcare Quality Improvement." *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(1), 25-36.

Marler, J. H., & Boudreau, J. W. (2017). "An Evidence-Based Review of HR

- Analytics." *The International Journal of Human Resource Management*, 28(1), 3-26.
- Strohmeier, S. (2007). "Research in E-HRM: Review and implications." *Human Resource Management Review*, 17(1), 19-37.
- Bondarouk, T., & Ruel, H. J. (2009). "Electronic Human Resource Management: Challenges in the Digital Era." *The International Journal of Human Resource Management*, 20(3), 505-514.
- Parry, E., & Tyson, S. (2011). "Desired Goals and Actual Outcomes of E-HRM." *Human Resource Management Journal*, 21(3), 335-354.
- Ruël, H., Bondarouk, T., & Looise, J. C. (2004). "E-HRM: Innovation or Irritation. An Explorative Empirical Study in Five Large Companies on Web-based HRM." *Management Revue*, 15(3), 364-380.