

DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DU PERSONNEL DANS LES ENTREPRISES COMMERCIALES PRIVEE DE BUTEMBO : « CAS DES QUELQUES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES DE BUTEMBO »

MUHINDO KATALIKO Jonathan¹, KAMBALE KAVULA Ghislai², KAKULE MUKULU Evariste³

Assistant à l'Université Baptiste du Congo (UBC-Butembo)¹, Assistant à l'Université Officielle de Ruwenzori U.O.R.²

Chef de travaux à l'Université Officielle de Ruwenzori U.O.R.³

***Corresponding Author : -**

kamkavghis@gmail.com

Résumé

Cet article sur la formation professionnelle du personnel dans les entreprises cherche à démontrer que le progrès d'une entreprise dépend de la qualité de son personnel. Pour rentabiliser une entreprise, il faut bien gérer la question de la qualification de son personnel, laquelle est aussi dépendante de la qualité de formation continue de son personnel. Après enquête sur certaines entreprises commerciales de Butembo, il a été constaté que les entreprises commerciales privées de Butembo s'efforcent d'encadrer leurs employés en organisant des formations à l'interne. Cela leur permet d'améliorer la qualité des prestations de leurs employés et accroître ainsi le rendement.

Mots clés : *formation professionnelle, personnel, entreprise*

Summary

This article on the professional training of employees (personnel) in companies seeks to demonstrate that the progress of a company depends on the quality of its personnel. To make a business profitable, it is necessary to manage the question of the qualification of its personnel, which is also dependent on the quality of continuous training of its personnel. After investigating the few commercial enterprises of Butembo, it was noted that the private commercial enterprises of Butembo, strive to supervise their employees by organizing in-house training through the channel of the National Institute of Professional Preparation (INPP). This allows them to improve the quality of their employees and thus increase the performance of their companies.

Keywords: *Vocational training, personnel, company*

0. Introduction

0.1. Problématique

Il n'est des ressources que l'homme dans une organisation. Le chef de l'entreprise n'est tenu à planifier en tenant compte de la principale ressource de toute organisation qui est l'homme. Il constitue le cœur et demeure le centre d'intérêt de la planification. En fait, rien ne peut être fait sans l'homme et tout ce qui se fait, c'est pour son intérêt. Toute entreprise ou toute organisation devrait, en dehors des objectifs généraux et spécifiques lui assignés, s'occuper principalement de l'homme, pour le développement de sa carrière professionnelle.

Aujourd'hui, il n'est l'ombre d'aucun doute que « l'homme ou mieux les ressources humaines (parler des ressources humaines ce n'est pas considéré que les hommes sont des ressources, mais que les hommes ont des ressources), demeurent un facteur incontournable pour que l'entreprise prospère » (JIM PERETTI, 2011).

Bien avant, Jean BARREAU et Cie, cité par KAKULE MUSUBAO (2002) avaient prédit que «Sans l'homme, rien ne peut être fait ». Et Michel SANDRA (1986, p.247) de préciser également que « l'être humain est retenu comme ressources importantes et capital précieux pour l'entreprise ».

C'est dans cette même perspective qu'un entrepreneur Américain s'était exclamé en ces termes : « vous pouvez tout détruire mais laissez-moi le personnel ». KAKULE MUKULU et KASEREKA MUHASA (2014) avaient aussi déclaré que : « le développement économique d'une nation dépend des ressources humaines dont elle dispose. Elle joue le rôle primordial dans le développement d'un pays ».

Faut-il alors déterminer le type d'homme dont il s'agit. Selon Taylor et ses congénères, l'homme est la ressource à ne jamais négliger, si l'on veut réussir dans son entreprise. Pour que cet homme soit considéré comme production, certains préalables sont indispensables, tels que la formation continue et adaptée aux productions attendues. Etant une ressource indispensable dans une entreprise, l'homme doit être soumis à un renforcement des capacités, conformément aux objectifs que s'assigne l'entreprise. Autrement dit, il est soumis à une formation professionnelle et continue, une occasion de redéfinir l'orientation de l'entreprise au regard de nouveaux enjeux socio-économiques.

Ainsi donc, la formation continue apparaît comme une condition de l'employabilité pour le salarié, et de la compétitivité pour l'entreprise.

Considérant l'émergence du secteur économique privé en ville de Butembo, plaque tournante du commerce dans le Nord-Est de la province du Nord-Kivu, l'on peut s'interroger si elle s'astreint à cette formation continue de l'homme pour le qualifier aux objectifs poursuivis. Plus concrètement, les questions suivantes s'imposent à cette investigation :

– Que font les entreprises commerciales privées de Butembo pour perfectionner leur personnel ?

– La formation des employés des entreprises commerciales privées de Butembo est-elle une garantie de leur évolution ?

0.2. Hypothèses

Par rapport aux questions ci-haut posée, les hypothèses suivantes sont émises : il se pourrait que les entreprises commerciales privées de Butembo ne fournissent aucun effort pour le perfectionnement de leur personnel. D'où leur évolution, semble-t-il être un fruit du hasard.

L'objectif de cette recherche est d'apprécier le renforcement des capacités du personnel dans les entreprises privées en ville et en déduire la qualité de l'évolution enregistrée par chaque entreprise.

0.3. Objectif de la recherche

L'objectif que nous poursuivons à travers cet article est d'attirer l'attention des futurs chercheurs sur les perspectives de recherche dans ce vaste et complexe domaine de gestion de ressources humaines en milieu de Butembo ; et montrer aux entreprises de ce milieu, surtout les écoles qui préparent la main d'œuvre ; d'organiser des filières d'études professionnelles pour répondre au besoin des entreprises en personnel qualifié. Également, les entreprises commerciales privées de Butembo, qu'elles considèrent la charge de la formation continue de son personnel comme un investissement, car leur émergence en dépend.

1. Cadre Théorique

1.1. La formation et le développement de compétences

La formation du personnel est un investissement. Elle permet aux entreprises d'accroître les compétences et la productivité de leur main d'œuvre tout en augmentant la qualité de leurs produits et services. Elle est une activité à valeur ajoutée qui favorise l'adaptation et la flexibilité des individus face aux défis à relever.

En effet, la formation continue est un ensemble d'activité d'apprentissage planifiée. Elle vise l'acquisition de devoirs propres à faciliter l'adaptation des individus et des groupes à leur environnement socio-professionnel. Elle contribue à la réalisation des objectifs d'efficacité de l'organisation. La formation naît d'un besoin organisationnel et professionnel, et vise normalement l'atteinte d'objectifs précis pour un groupe d'employés donnés. Tandis que la compétence est une capacité combinée et à utiliser les connaissances et le savoir-faire acquis pour maîtriser des situations professionnelles et obtenir les résultats attendues. Autrement dit, une compétence permet à l'individu d'effectuer une tâche de façon satisfaisante.

L'action des entreprises en matière de formation est encadrée par un ensemble des dispositions légales et conventionnelles.

1.2. Le cadre réglementaire

1.2.1. Le congé individuel de formation

Tout travailleur peut s'abstenir de son entreprise pour suivre, à son initiative et à titre individuel, une formation de son choix, indépendamment de sa participation aux stages compris dans le plan de formation de l'entreprise.

Tous les salariés peuvent bénéficier d'un congé de formation. Les bénéficiaires ont droit à une rémunération dès lors qu'ils ont obtenu l'accord de l'organisme paritaire dont ils dépendent. La durée du congé peut atteindre un an à temps plein ou 1200 heures en discontinu.

1.2.2. Bilan de compétence

Il a pour objet de permettre à tout salarié au cours de sa vie professionnelle d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ainsi que ses aptitudes et ses motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Le bilan peut être à l'initiative de l'entreprise ou celle du salarié qui a alors droit à un congé de bilan de compétence.

1.2.3. La participation financière des employeurs

L'employeur est tenu de participer financièrement à la formation professionnelle continue de ses salariés.

L'entreprise doit respecter deux obligations :

- Le quota « congé individuel » 0,20% des salariés à verser à des organismes agréés (INPP)
- Le quota « professionnalisation » 0,50% des salaires (contrat de professionnalisation) à verser à un organisme paritaire.

1.2.4. La VAE (validation des acquis des expériences)

La VAE permet à un salarié d'obtenir tout ou une partie d'un diplôme ou d'un titre professionnel en faisant valider par un jury d'expérience, notamment professionnelle, qu'il a acquis pendant au moins trois années. Le salarié peut bénéficier d'un congé pour VAE.

1.2.5. Le capital temps de formation et DIF (droit individuel à la formation)

La disposition de capital de temps de formation permet aux salariés de bénéficier au cours de leur vie professionnelle, d'un capital de temps de formation leur permettant de suivre, à leur initiative, des actions de perfectionnement professionnel pendant leur temps de travail dans le cadre du plan de formation de l'entreprise.

1.3. Le plan de formation

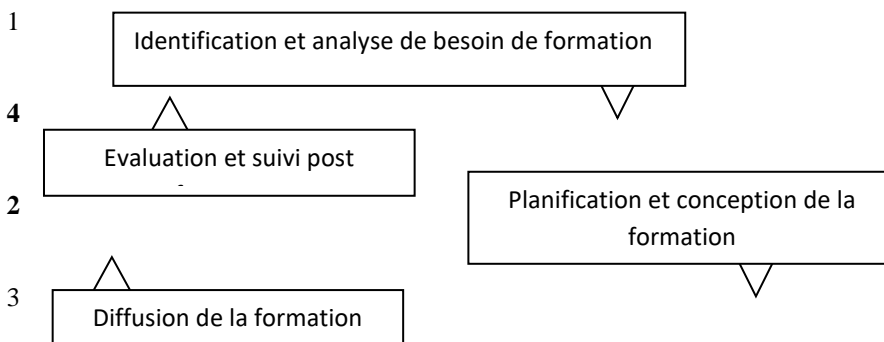
Le plan de formation désigne l'ensemble des actions qui, au cours d'une même année, va être proposé aux salariés après consultation du comité d'entreprise, quand il existe. L'entreprise identifie ses priorités pour les prochains mois.

Le plan de formation planifie et organise des actions de formation en fonction des objectifs retenus. Une attention particulière doit être portée à la définition des objectifs de chaque action de formation. La formation devient l'instrument privilégié du développement des compétences.

1.3.1. L'analyse des besoins

Un besoin de formation est défini comme la différence entre « ce qui est » et « ce qui devrait être ».

L'analyse des besoins en formation repose sur la comparaison entre les compétences qu'ont les salariés et celle nécessaire dans les activités actuelles ou futures. Elle suit le schéma ci-dessous :



La formation est une activité de gestion des ressources humaines qui doit être réalisée selon un plan préétabli et avec la participation des employés.

Le gestionnaire doit connaître les responsabilités des employés en les observant travailler et en écoutant leurs commentaires face aux méthodes de travail. Ce moyen lui permet d'avoir une vue globale de la situation et de connaître les aspects à améliorer.

1.3.2. Choix de la politique de formation

La politique de formation est l'un des volets de la gestion statistique de l'emploi dans l'entreprise. C'est aussi l'un des moyens de répondre aux attentes formulées par les salariés et en particulier à celle d'employabilité.

2. Méthodologie De Travail

Pour que notre recherche aboutisse, nous avons adopté une méthodologie comprenant des techniques et approches théoriques appropriées. Pour atteindre l'objectif poursuivi, cette étude a recouru à la méthode systémique parce que le développement humain et social ainsi que la qualification du personnel sont des questions synergiques. Cette méthode a été appuyée par la technique d'interview et la technique documentaire.

Cette méthodologie a été appliquée à une population constituée des agents des entreprises commerciales privées de la ville de Butembo, spécialement : Ets MUSAKALA, Maison PALOS, Ets TSONGO KASEREKA AUX QUALITEX et Maison RANGI. C'est une population finie répartie dans le tableau suivant.

Tableau 1 : Effectif de notre population d'étude

N°	Entreprises	Effectif du personnel		Total
		Cadre	Agents	
1	Ets Musakala	2	8	10
2	Maison Palos	5	100	125
3	Ets Aux Qualitex	4	125	179
4	Maison Rangi	5	80	85
	Total	17	313	330

Source : Nos enquêtes en Février 2016

Ce tableau révèle que la population d'étude a une taille de 330 dont 17 cadres soit 5% de l'ensemble et 313 agents soit 95% du total.

Pour constituer l'échantillon d'étude, l'on a tiré au hasard de chaque strate de la population quelques éléments. Cet échantillon aléatoire simple est constitué de 38 sujets dont 9 cadres, soit 24%, et 29 agents soit 76% du groupe. Cette constitution de l'échantillon n'a pas tenu compte du poids des strates de la population. Cet échantillon est détaillé dans le tableau ci-après.

Tableau N°2 : Effectif de l'échantillon d'étude

N°	Entreprise	Effectif du personnel par responsabilité		Total
		Cadre	Agents	
1	Ets Musakala	1	4	5
2	Maison Palos	3	10	13
3	Ets Aux Qualitex	2	10	12
4	Maison Rangi	3	5	8
	Total	9	25	38

Dans le cadre de cette étude, le questionnaire d'enquête a été soumis à 38 enquêtés afin de connaître les expériences vécues, les perceptions, les attitudes, les opinions des personnes qui ne se manifestent pas dans un comportement observable.

Lors du dépouillement et traitement des données, l'on a tenu compte de la nature des questions posées aux enquêtés, des questions fermées et ouvertes. Cela a nécessité l'analyse du contenu et du calcul du pourcentage, étant donné que l'analyse du contenu est une technique qui consiste à rechercher la fréquence des thèmes, des mots clés exprimés dans une communication.

3. Présentation, analyse des résultats

Cette analyse des résultats part des données statistiques des affiliations à l'INPP (Institut Nationale pour la préparation professionnelle). Les enquêtés ont révélés que sur une liste de cinq cent cinquante (550) entreprises (privées et publiques) affiliées à l'INPP, seuls deux cent soixante (260) soit 42% bénéficient des formations.

De ce taux faible, il a été constaté que nombreuses sont celles qui proviennent des entreprises de prestation de service (entreprise de gardiennage et d'organisation non gouvernementale (ONG)).

3.1. Considération de la formation dans les entreprises commerciales

L'INPP est une entreprise officielle habilitée à organiser des formations pour différentes organisations. D'où, la première préoccupation consistait à savoir comment ces entreprises affiliaient leurs employés.

A cette première question, les sujets enquêtés ont donnés les réponses qui se présentent selon le tableau ci-dessous :

Tableau 3 : L'affiliation à l'INPP

N°	Entreprise	Effectif du personnel		Total
		Oui	Non	
1	Ets Musakala	1	4	5
2	Maison Palos	5	8	13
3	Ets aux Qualitex	2	10	12
4	Maison Rangi	5	3	8
	Total	13	25	36

Sur 38 sujets, 13 sujets soit 34% du total ont donnés une réponse affirmative. Ce nombre renferme les employés cadres qui s'affilient avant d'affilier un nombre réduit des agents. Par contre 25 sujets soit 66% ont nié leur affiliation. Etant la tâche de l'entreprise, les agents ne peuvent pas s'affilier eux-mêmes.

En répondant à la deuxième question, les sujets devaient dire si oui ou non, ils ont déjà suivi une formation quelconque. Leurs réponses se répartissent de la manière suivante :

Tableau N°4 : organisation d'une formation

N°	Entreprises	Réponses des sujets		Total
		Oui	Non	
1	Ets. Musakala	0	5	5
2	Maison Palos	10	3	3
3	Ets aux Qualitex	10	2	2
4	Maison Rangî	4	4	8
	Total	24	14	38

Source : Nos enquêtes

Au regard de ce tableau ,24 sujets, soit 63%, ont répondu qu'ils ont déjà suivie une formation quelconque. Les formations que la plupart ont suivi ont été organisées d'une manière occasionnelle en interne et rarement par le service officiel habilité à former, cela pour répondre à une urgence mais aussi minimiser le coût de formation.

Par contre 14 sujets sur 38, soit 37%, ont déclaré n'avoir participé à aucune formation ; ils pensent que c'est un mépris de la part de leurs chefs.

3.2. Plan de formation du personnel

Le souci de tout questionnaire de ressource humaine doit se focaliser sur son personnel. Il doit montrer quotidiennement des stratégies pour le rendre compétent afin d'être utile à l'entreprise.

Le développement des ressources humaines est étroitement lié à la stratégie de l'entreprise, c'est-à-dire dans sa politique. Pour être pratique, elle doit tenir compte du personnel.

Pour le vérifier, deux questions s'y sont consacrées : communiquer si oui ou non l'entreprise dispose d'un plan d'information de leurs employés ; dire si oui ou non les entreprises participent financièrement ou disposent d'une organisation financière pouvant rassurer la formation continue au sein de leurs entreprises. A la première question, le tableau suivant en est explicite.

Tableau 5 : l'existence d'un plan de formation.

N°	Entreprises	Réponses des sujets		Total
		Oui	Non	
1	Maison Musakala	0	5	5
2	Maison Palos	3	10	13
3	Ets AUX Qualitex	1	11	12
4	Maison Rangî	4	4	8
	Total	8	30	38

Source : Nos enquêtes

A l'issu de ce tableau, 8 sujets soit 21 % avouent avoir un plan de formation au sein de leurs entreprises. Par contre les 30 sujets sur 38 soit 79% disent n'avoir pas un plan de formation.

Quant à la question N°4, les résultats se présentent comme suit :

Tableau N°6 : paiement du quota de formation

N°	entreprises	réponses des sujets		Total
		Oui	Non	
1	Maison Musakala	5	0	5
2	Maison Palos	8	5	13
3	Ets aux Qualiteux	10	2	12
4	Maison Rangî	8	0	8
	Total	31	7	38

Source : nos enquêtes en Février 2016 :

De ce tableau, il ressort que 31sujets sur 38 soit 83%avouent que les entreprises disposent d'une caisse pour assurer la formation continue au sein de leurs entreprises, cela se passe par le paiement obligatoire de ses à l'INPP.

Néanmoins malgré le paiement de ces cotisations, les résultats ne sont pas atteints.

3.3 Impact de la formation

L'homme compte tout autant, et même davantage, au succès d'une entreprise, la perfection de sa technologie ou le degré de sophistication de son organisation. La performance économique de l'entreprise est fonction de la capacité d'innovation de son personnel, de son professionnalisme de rigueur et de sa rapidité à s'adapter. C'est pourquoi, la formation continue permet de moderniser sans exclure c'est-à-dire favoriser son développement et d'avoir une main d'œuvre qualifiée correspondant à ses besoins.

La question n°5 revient sur cette considération pour dire si oui ou non le succès des entreprises dépend de la formation du personnel.

Tableau N°VII : Impact de la formation

N°	Entreprises	Réponses des sujets		Total
		oui	Non	
1	Maison Musakala	5	0	5
2	Maison Palos	12	1	13
3	Ets. Aux Qualitex	8	4	12
4	Maison Rangji	8	0	8
	Total	33	5	38

Source : nos enquêtes

Au regard de ce tableau, 33 sur 38 enquêtés, soit 87%, affirment que l'évolution de leurs entreprises est fonction de leur formation.

Ceux-ci disent qu'ils acquièrent de connaissances à partir des rencontres journalières, hebdomadaires ou dans des recyclages qu'organisent leurs entreprises occasionnellement. Ces circonstances leur permettent d'acquérir des notions de perfectionnement du travail.

Dans ces occasions, ceux qui sont formés en dehors de l'entreprise restituent leurs connaissances et récupèrent ainsi les autres. C'est par exemple dans le domaine de l'informatique, de syscohada, Marketing, etc.

Par contre, 5 sujets sur 38, soit 12% sont ceux qui pensent que l'évolution de leur entreprise est un produit du hasard. Cette catégorie renferme le nombre des personnes qui n'ont pas étudié et qui pensent que la formation continue ne peut jamais avoir un impact positif sur l'évolution de l'entreprise.

CONCLUSION

Les ressources humaines constituent un facteur par excellence pour toute entreprise qui se veut compétitive. Ainsi, ces ressources elles doivent être considérées dans tous les aspects de la vie de l'entreprise. C'est à cet effet que s'est employée cette étude articulée autour des préoccupations suivantes :

- Que font les entreprises commerciales privées de Butembo pour perfectionner son personnel ?
 - La formation des employés des entreprises commerciale privées de Butembo est-elle une garantie de leur évolution ?
- Anticipativement, il a été postulé que les entreprises de Butembo ne fournissent aucun effort pour le perfectionnement de leur personnel. D'où, leur évolution serait un jeu du hasard.

Après analyse des résultats, 63% d'enquêtés ont déclaré avoir organisé régulièrement des formations au sein de leurs entreprises. Egalement, 83% ont confirmé le paiement obligatoire des cotisations des frais de formation à l'INPP au sein de leurs entreprises. En fin, 87% ont affirmé que l'évolution de leurs entreprises dépend des différentes formations qui sont organisées au sein de leurs entreprises. Ces résultats infirment les hypothèses du départ.

Les entreprises commerciales privées de Butembo s'efforcent d'encadrer, à leur manière, leurs employés en organisant des formations à l'interne. Cela leur permet d'améliorer la qualité de leurs employés pour accroître ainsi le rendement. Certes, cette formation doit être tenue par les organisations légalement reconnues à cet effet. D'où, les recommandations suivantes :

- Affilier les employés à l'organisme officiel habilité à former le personnel en différents domaines, afin qu'ils bénéficient de ses formation ;
- Procéder à l'évaluation régulière du bilan de compétences du personnel, afin de connaître le besoin en effectif réel d'agents à former et déterminer ainsi le domaine de formation.

I. BIBLIOGRAPHIE

- [1] A. CAILLAT & Cie. (1998). *Economie d'entreprises*. éd. Hachette.
- [2] D. LARUE & Cie. (1991). *Economie d'entreprise*. éd. Hachette, Paris.
- [3] GRAWITZ, M. (2001). *Méthodes en sciences sociales*. 2^e éd. Paris Dalloz.
- [4] KAKULE MUKULU & KASEREKA MUHASA. (2014). *de la gestion des ressources humaines du secteur hôtelier de Butembo*. IN REVUE CRIDUPN N°59a, Avril-Juin
- [5] PERETTI, JM. (2011). *Gestion de ressources humaines*. Paris éd economica ; 17^e éd. Vuibert.
- [6] SANDRA M. (1986). *Peut-on gérer les motivations ?* PUP Paris
- [7] KAKULE MUSUBAO. (2002). « *Intermédiation commerciale informelle dans la vie économique en ville de Butembo* », Mémoire, UCG Butembo.