
M.E.S., Numéro 129, Vol.2, juillet – août 2023

<https://www.mesrids.org>

Dépôt légal : MR 3.02103.57117

N°ISSN (en ligne) : 2790-3109

N°ISSN (impr.) : 2790-3095

Mise en ligne le 31 juillet 2023



Revue Internationale des Dynamiques Sociales
Mouvements et Enjeux Sociaux
Kinshasa, juillet - août 2023

FORMATION PROFESSIONNELLE AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ SEP-CONGO :

Enjeux, organisation, perception et appréciation des travailleurs.

par

Dominique MAKITU NDOLUMINGU

Chef de Travaux, ISTM/Kisantu

Résumé

L'étude tente de dévoiler les enjeux de la formation professionnelle, sa perception et son appréciation par les travailleurs de SEP-Congo. Les résultats obtenus indiquent que les sessions de formation sont organisées de manière régulière et celles-ci revêtent une importance non négligeable aussi bien pour l'entreprise que pour les travailleurs.

Mots-clés : *Formation professionnelle, SEP-Congo, travailleurs, représentations sociales*

Abstract

The study attempts to reveal the stakes of vocational training, its perception and its appreciation by the workers of SEP-Congo. The results obtained indicate that the training sessions are organized on a regular basis and these are of significant importance for both the company and the workers.

Keywords : *Vocational training, SEP-Congo, workers, social representations*

INTRODUCTION

L'entreprise d'aujourd'hui ne peut plus être considérée comme une simple machine productrice de biens ou de services. Elle contribue aussi au développement et à l'enrichissement intellectuel et humain de ceux qui y travaillent. Ceci est possible, notamment, par la formation professionnelle. A cet effet, il convient, d'ores et déjà, de souligner que depuis son jeune âge, chaque individu est amené à se former. De l'éducation première des parents à la clôture de ses études, l'individu apprend. Puis, lors de l'entrée dans le monde du travail, le service de formation prend en charge une partie de l'intégration de l'individu, préambule de ce qui se nomme depuis une trentaine d'années la formation professionnelle tout au long de la vie (Thévenot et al., 2014).

En effet, la formation professionnelle est un atout dans la mesure où elle s'intéresse à toutes les catégories socioprofessionnelles présentes dans l'organisation. Elle est destinée à tous les employés du plus bas au plus haut de la structure hiérarchique de l'organisation. Elle est primordiale pour améliorer le moral et la motivation des employés. Elle permet à ceux du bas de la structure hiérarchique d'accéder aux postes les plus importants, les prépare à réaliser adéquatement leurs plans de carrière et à développer les capacités d'adaptation aux fréquents changements (Peretti, 1989). Elle permet à l'homme de s'adapter à son poste de travail et lui permet d'être totalement disponible et rapidement opérationnel. Elle permet aussi à l'employé d'être à la page des évolutions techniques et technologiques, car comme nous le savons, les connaissances sont rapidement dépassées et on met régulièrement au point de nouvelles technologies (Tania Saba, 2008).

A ce propos, Bartoli (1984, p.11) affirme que : « si les ressources financières, matérielles, techniques jouissent d'une particulière attention de la part des chefs d'entreprise, les ressources humaines ont été toujours considérées comme un facteur générateur des dépenses. Pourtant de toutes les ressources à la disposition de l'entreprise, l'homme demeure un facteur productif au même titre, voire plus que les outils, les machines, mais par sa nature, il est plus complexe, car il est plus maniable que les choses.»

Pour cette raison, l'homme/ressource humaine représente le capital humain qui désigne les connaissances, les qualifications, les compétences et les autres qualités que possède un individu et qui intéressent l'activité économique de l'organisation. Le capital humain s'acquiert par la scolarité, s'entretient par la formation professionnelle au travail et produit des bénéfices pour l'organisation et pour l'individu en termes de développement des compétences professionnelles.

Cela étant, une entreprise ne vaut que ce que valent ses agents. Ainsi, les activités de formation et d'éducation permanente dans le cadre professionnel, font aujourd'hui partie intégrante du processus global de développement des compétences professionnelles. Elles constituent à la fois un moyen d'obtenir un meilleur rendement pour l'organisation et celui de satisfaire les aspirations des employés. De nos jours, toute entreprise qui n'organise pas la formation en son sein s'élimine de la course au développement vers lequel sont engagées toutes les entreprises modernes. D'ailleurs, en République Démocratique du Congo, la loi n° 71/055 du 26 mars 1971 oblige les entreprises à organiser et à assurer la formation professionnelle à leur personnel pour favoriser ainsi leur développement individuel au plan cognitif, technique, professionnel et socio-professionnel.

Plusieurs études réalisées en République Démocratique du Congo illustrent les effets positifs de la formation professionnelle sur la productivité des entreprises congolaises (Kitumba Gagedi, 2002, 2016 ; Malula, 2015 ; Samine, 2018). Compte tenu de l'importance de la formation professionnelle dans la productivité des entreprises et malgré les coûts qu'elle engendre, plusieurs entreprises qui œuvrent en République Démocratique du Congo, selon leur taille et leur secteur d'activités, organisent en leur sein un service chargé de la formation professionnelle. C'est le cas de la Société des Services des Entreprises Pétrolières Congolaise (SEP-Congo).

La SEP-Congo est une société des services effectuant, pour le compte des principales sociétés commerciales de distribution de carburant, les opérations de réception, de stockage, de transport et de mise en place des produits pétroliers sur toute l'étendue de la République Démocratique du Congo. Dans le domaine de la formation professionnelle, le Service de Formation de la Direction des Ressources Humaines de cette entreprise a produit un document interne « Charte de formation ». En dépit des problèmes divers qu'elle rencontre en matière de formation professionnelle qui se rapportent notamment au budget, aux formateurs, à la coordination, etc., la SEP-Congo, veut que son personnel soit toujours compétent et enthousiaste pour fournir à la clientèle des produits de meilleure qualité dans les meilleures conditions de travail. La SEP-Congo a établi une politique de formation dans les buts suivants : remédier aux insuffisances professionnelles ; accroître le rendement (productivité et la qualité) ; réduire le taux d'absentéisme, le gâchis et la fuite de temps, énergie ; et maintenir un haut niveau de motivation, une bonne ambiance de travail et un climat social harmonieux. Fort malheureusement, nous constatons que la haute direction semble attacher peu d'intérêt au service de Formation, et surtout le manque de planification, voire de la disharmonie entre la Direction des RH et le Service de Formation, notamment dans le cas des formations à l'étranger où le service de Formation n'est parfois pas consulté.

Au regard de tout ce qui précède, la présente étude se fonde sur les préoccupations qui se traduisent dans les questions de recherche suivantes : (i) quels sont, d'après les travailleurs de la Sep-Congo, les enjeux de la formation professionnelle ? (ii) quelle est la perception de ces travailleurs quant à la préparation et à l'organisation professionnelle par leur entreprise ? (iii) Comment ces travailleurs évaluent-ils la formation professionnelle à la Sep-Congo ?

Cette étude se justifie par l'importance que revêt la formation professionnelle au sein d'une organisation. De ce fait, elle intéresse aussi bien les praticiens que les chercheurs dans les domaines de psychologie du travail et de gestion des ressources humaines. Sur le plan théorique, notre recherche pourrait contribuer à la compréhension des facteurs ayant une incidence sur la formation professionnelle, ainsi que son évaluation. Sur le plan pratique, notre recherche, de par ses résultats, pourrait permettre aux responsables de SEP-Congo de se rendre compte de la perception que les travailleurs de leur entreprise ont de la formation professionnelle qu'elle organise au bénéfice de ces derniers. La recherche poursuit comme objectif principal, celui de comprendre la perception que les travailleurs de la Sep-Congo ont à l'égard de la formation professionnelle. De façon spécifique, elle vise à : (i) identifier les éléments qui fondent les enjeux de la formation professionnelle ; (ii) décrire la préparation et l'organisation de la formation professionnelle à la Sep-Congo et (iii) relever les éléments caractéristiques de l'évaluation de la formation professionnelle.

I. METHODOLOGIE

1.1. Population et Echantillon de l'étude :

Les travailleurs de SEP-Congo ont constitué la population de cette étude. Nous avons recouru à un échantillon de commodité de 65 travailleurs de la société SEP-Congo œuvrant à Kinshasa. Bien que ce type d'échantillon comporte certaines limites, nous l'avons choisi à cause de sa grande accessibilité et sa grande disponibilité. Les critères suivants ont orienté la sélection des sujets devant faire partie de notre échantillon d'étude : être agent de Sep-Congo, être cadre de Sep-Congo, prester au siège de Sep-Congo, avoir déjà suivi au moins une formation professionnelle, être présent et disponible les jours des enquêtes et accepter de répondre à notre questionnaire. Dans les tableaux n°1 à 4, nous présentons les caractéristiques des sujets de notre échantillon d'étude selon les variables sociodémographiques suivantes : département d'appartenance, le sexe, le niveau d'études et l'ancienneté professionnelle des enquêtés.

Tableau I. Répartition des sujets de l'échantillon d'étude selon le département d'appartenance

Département d'appartenance	Fréquence	Pourcentage
Direction générale	10	15,38
Département d'exploitation	10	15,38
Département technique	15	23,07
Département des ressources humaines	20	30,77
Département de finances	10	15,38
Total	65	100

Il s'observe un nombre élevé des travailleurs du département des RH qui ont pris part à l'enquête (30,77% soit 20 participants), suivi de ceux du département technique (23% soit 15 participants). La direction générale, le département d'exploitation et le département des finances ont eu le même nombre des participants (10 par département soit 15,38%).

Tableau II. Répartition des sujets de l'échantillon d'étude selon le sexe

Sexe	Fréquence	Pourcentage
Masculin	60	92,3
Féminin	05	07,7
Total	65	100

Parmi les participants, il y avait majoritairement les hommes que les femmes.

Tableau III. Répartition des sujets de l'échantillon d'étude selon le niveau d'études

Niveau d'études	Fréquence	Pourcentage
Licencié	35	53,84
Ingénieur	20	30,78
Gradué	10	15,38
Total	65	100,00

Un nombre important des participants à l'étude ont un niveau d'étude de Licence (53,8% soit 35 sujets).

Tableau IV. Répartition des sujets de l'échantillon d'étude selon l'ancienneté professionnelle

Ancienneté	Fréquence	Pourcentage
20 ans et plus	10	15,38
11-19 ans	30	46,16
10 ans et moins	25	38,46
Total	65	100,00

La majorité des enquêtés ont une ancienneté de 11 à 19 ans, suivi de ceux de moins de 11 ans.

1.2. Collecte et analyse des données

Les données ont été collectées à travers une enquête par questionnaire. Le questionnaire a comporté 12 questions et couvert trois aspects du problème étudié, à savoir : les enjeux de la formation professionnelle, la préparation et l'organisation de la formation professionnelle, ainsi que l'évaluation professionnelle. En plus du questionnaire, la technique documentaire et d'interview ont été également utilisées pour la collecte des données. Les données récoltées ont été soumises à des analyses statistiques appropriées. Les données étant de nature qualitative, ont été soumises aux analyses statistiques descriptives en mettant en exergue deux paramètres : la fréquence et le pourcentage.

Tableau V. Structure du questionnaire d'enquête selon les aspects du problème étudié

N°	Aspects du problème étudié	N° des items	Total
1.	Enjeux de la formation professionnelle	1, 2 et 3	3
2.	Préparation et organisation de la formation professionnelle	4, 5, 6, 7 et 8	5
3.	Evaluation de la formation professionnelle	9, 10, 11 et 12	4
	Total		12

II. RESULTATS

2.1. Présentation.

Tableau VI. Fréquences d'organisation de la Formation professionnelle à SEP-Congo

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Organisation régulière de la formation	55	85
Organisation irrégulière de la formation	10	15
Total	65	100,00

Les résultats de notre étude ont montré que les sujets enquêtés, travailleurs de la société SEP-Congo, ont à l'unanimité affirmé que leur entreprise organise des formations professionnelles. Et selon la majorité des sujets enquêtés, ces formations sont organisées de manière régulière.

Tableau VII. Importance de la formation professionnelle pour l'entreprise

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Renforcer les capacités de l'entreprise vis-à-vis d'une nouvelle technologie	26	40,00
Permettre à l'entreprise de se doter d'un personnel qualifié	08	12,00
Rendre l'entreprise compétitive	22	34,00
Accroître la productivité de l'entreprise	5	8,00
Résoudre des problèmes de dysfonctionnement organisationnel	4	6,00
Total	65	100,00

Tableau VIII. Importance de la formation professionnelle pour le travailleur

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Permettre au travailleur de s'adapter à l'évolution technologique	40	62,00
Permettre au travailleur d'accéder aux postes de responsabilité	12	18,00
Permettre au travailleur d'avoir une promotion professionnelle	8	12,00
Renforcer les capacités professionnelles du travailleur	5	8,00
Total	65	100,00

Tous les enquêtés ont déclaré que la formation professionnelle revêt une importance non négligeable aussi bien pour l'entreprise SEP-Congo que pour les travailleurs, pour diverses raisons qu'ils ont évoquées (voir tableaux n°7 & 8).

Tableau IX. Avantages liés au fait de suivre une session de formation professionnelle réussie

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Promotion professionnelle	12	18,00
Permutation dans un meilleur poste de travail	40	62,00
Accroissement des connaissances professionnelles	08	12,00
Sans position	05	08,00
Total	65	100,00

La possibilité d'obtenir une permutation à un meilleur poste de travail a été déclarée par la majorité de participants comme avantage de suivre une session de formation professionnelle réussie.

Tableau X. Décideur du choix des agents à envoyer en formation professionnelle

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Responsable de l'unité de recrutement et formation	5	8,00
Directeur des Ressources Humaines	10	15,00
Responsable Hiérarchique	50	77,00
Total	65	100,00

Pour la majorité de participants à l'enquête, c'est le responsable hiérarchique qui décide des agents à envoyer en formation professionnelle.

Tableau XI. Jugement sur le choix des agents à former

Réponses	Fréquence	Pourcentage
Choix objectif	63	97,00
Choix non-objectif	02	03,00
Total	65	100,00

La majorité des enquêtés estiment que le choix des agents à envoyer en formation est objectif.

Tableau XII. Nombre de fois que les agents ont suivi une formation professionnelle

Réactions	Fréquence	Pourcentage
1 fois	07	11,00
2 fois	08	12,00
3 fois	11	17,00
5 fois	14	22,00

Plusieurs fois	20	31,00
Sans réaction	5	8,00
Total	65	100,00

La plupart des enquêtés a estimé que les agents de SEP-Congo ont, à plusieurs reprises, suivi une session de formation professionnelle.

Tableau XIII. Type de formation professionnelle préférée selon son mode résidentiel ou non

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Formation résidentielle	14	21,00
Formation non résidentielle	46	71,00
Sans réaction	05	07,00
Total	65	100,00

Les travailleurs enquêtés ont déclaré majoritairement préférer la formation en mode non résidentiel.

Tableau XIV. Type de formation professionnelle préférée selon son caractère théorique ou pratique

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Formation théorique	03	04
Formation pratique avec des applications et éventuellement un stage professionnel	57	88
Sans réaction	5	8
Total	65	100

Les travailleurs préfèrent une formation professionnelle pratique et éventuellement un stage professionnel.

Tableau XV. Lieu de formation professionnelle le plus préféré par les sujets

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Formation au pays	12	18,00
Formation à l'étranger	48	74,00
Sans réaction	05	08,00
Total	65	100,00

La majorité de travailleurs préfèrent suivre la formation à l'étranger.

Tableau XVI. Satisfaction à l'égard de la manière dont la formation professionnelle est organisée au sein de votre entreprise

Réponses	Fréquence	Pourcentage
Oui	60	92,00
Non	5	8,00
Total	65	100,00

Plus de 90% des participants ont dit être satisfait de la manière dont la formation professionnelle est organisée au sein de leur entreprise.

Tableau XVII. Satisfaction de la manière dont les formateurs s'acquittent de leur travail

Réactions	Fréquence	Pourcentage
Oui	56	86,00
Non	9	14,00
Total	65	100,00

Plus de 85% des participants ont dit être satisfaits de la manière dont les formateurs s'acquittent de leur travail.

Tableau XVIII. La formation la plus bénéfique pour les travailleurs entre celle organisée au sein de l'entreprise et celle organisée en dehors de l'entreprise

Réponses	Fréquence	Pourcentage
Formation au sein de l'entreprise	50	77,00
Formation en dehors de l'entreprise	15	23,00
Total	65	100,00

La formation organisée au sein de l'entreprise est jugée comme plus bénéfique pour la majorité des participants à l'enquête.

Tableau XIX. Suggestions des enquêtés pour améliorer la formation professionnelle au sein de leur entreprise

Réponses	Fréquence	Pourcentage
Respecter la procédure ou la méthodologie d'identification des besoins en formation	20	17,00
Elargir le champ de formation à l'étranger	15	12,00
Evaluer les résultats de formation et des stratégies de formation mise en place	22	18,00
Motiver les formateurs en conséquence	10	8,00
Augmenter le budget de formation	18	15,00
Développer le coaching	14	12,00
Planifier les différentes formations	21	18,00
Total	120	100,00

En-tête de suggestions pour améliorer la formation professionnelle au sein de la Société SEP-Congo, vient l'évaluation des résultats de formation et des stratégies de formation mise en place.

2.2. Analyse différentielle

Tableau XX. Fréquence d'organisation de la formation professionnelle à SEP-Congo selon les variables sociodémographiques

Variables sociodémographiques	Fréquence d'organisation de la formation professionnelle			Signification statistique	
	Régulière	Irrégulière	Total		
Sexe	Masculin	52	08	60	Chi-deux=1,76 ; ddl=1 ; seuil de 5% Chi-deux tabulé=3,84
	Féminin	03	02	05	
	Total	55	10	65	
Niveau d'études	Gradué	08	02	10	Chi-deux=0,34 ; ddl=2 ; seuil de 5% Chi-deux tabulé=5,99
	Licencié	30	05	35	
	Ingénieur	17	03	20	
	Total	55	10	65	
Ancienneté professionnelle	20 ans et plus	06	04	10	Chi-deux=7,62* ; ddl=2 ; seuil de 5% Chi-deux tabulé=5,99

*p<0,05 **p<0,01

La lecture du tableau n°20 permet de constater que seule la variable ancienneté professionnelle a influencé significativement les réactions des enquêtés relatives aux fréquences d'organisation de la formation professionnelle à la société SEP-Congo (Chi-deux calculé 7,62 > au Chi-deux tabulé 5,99 ; ddl=2, p<0,05). En d'autres termes, selon l'ancienneté professionnelle, les sujets enquêtés ont réagi différemment à la question se rapportant aux fréquences d'organisation de la formation professionnelle. De ce fait, les résultats de l'étude montrent que les sujets ayant une ancienneté professionnelle de 19 ans et moins, ont été nombreux à affirmer que la formation professionnelle est organisée de manière régulière à la société SEP-Congo. Par contre, aucune différence significative n'a été observée dans les réactions des sujets enquêtés selon les deux variables suivantes : le sexe et le niveau d'études. Le tableau n° 21 reprend les résultats relatifs à l'analyse des effets des variables sociodémographiques (sexe, niveau d'études et ancienneté professionnelle) sur les réactions des sujets enquêtés à la question en rapport avec le jugement que ces derniers font sur la manière dont le choix des agents à former se fait habituellement dans leur entreprise.

Tableau XXI. Jugement sur le choix des agents à former selon les variables sociodémographiques

Variables sociodémographiques	Jugement sur le choix des agents à former			Signification statistique	
	Choix objectif	Choix non-objectif	Total		
Sexe	Masculin	60	00	60	Chi-deux=4,31* ; ddl=1 ; seuil de 5% Chi-deux tabulé=3,84
	Féminin	03	02	05	
	Total	63	02	65	
Niveau	Gradué	10	00	10	Chi-deux=4,64 ; ddl=2 ; seuil de 5% Chi-deux tabulé=5,99
	Licencié	35	00	35	

d'études	Ingénieur	18	02	20	
	Total	63	02	65	
Ancienneté professionnelle	20 ans et plus	10	00	10	Chi-deux=3,30 ; ddl=2 ; seuil de 5%
	11 - 19 ans	30	00	30	Chi-deux tabulé=5,99
	10 ans et moins	23	02	25	
	Total	63	02	65	

*p<0,05 **p<0,01

Il se dégage du tableau n°21 que la variable sexe est la seule à avoir une influence significative sur les réactions des sujets enquêtés quant au jugement qu'ils font dans le choix des agents à former (Chi-deux tabulé = 3,84 < 4,31, ddl=1, p<0,05). Autrement dit, selon le sexe, les sujets enquêtés ont jugé différemment le choix que l'on fait sur les agents à former. Ainsi, les sujets de sexe masculin sont nombreux à considérer que le choix des agents à former se fait de façon objective. Il faut noter par ailleurs que les variables niveau d'études et ancienneté professionnelle n'ont pas exercé une influence significative dans les réactions des sujets enquêtés.

Les résultats relatifs à l'analyse des effets des variables sociodémographiques (sexe, niveau d'études et ancienneté professionnelle) sur les réactions des sujets enquêtés en rapport avec leur satisfaction de la manière dont les formateurs s'acquittent de leur travail au cours des sessions de formation sont présentés dans le tableau n°22.

Tableau XXII. Satisfaction à l'égard de la manière dont les formateurs s'acquittent de leur travail selon les variables sociodémographiques

Variables sociodémographiques	Satisfaction de la manière de travailler des formateurs			Signification statistique	
	Avis positif	Avis négatif	Total		
Sexe	Masculin	50	10	60	Chi-deux=9,46* ; ddl=1 ; seuil de 5%
	Féminin	01	04	05	Chi-deux tabulé=3,84
	Total	51	14	65	
Niveau d'études	Gradué	08	02	10	Chi-deux=2,40 ; ddl=2 ; seuil de 5%
	Licencié	30	05	35	Chi-deux tabulé=5,99
	Ingénieur	13	07	20	
	Total	51	14	65	
Ancienneté professionnelle	20 ans et plus	08	02	10	Chi-deux=1,20 ; ddl=2 ; seuil de 5%
	11 - 19 ans	24	06	30	Chi-deux tabulé=5,99
	10 ans et moins	19	06	25	
	Total	51	14	65	

*p<0,05 **p<0,01

Il ressort du tableau n°22 que seule la variable sexe a influencé significativement les réactions des sujets enquêtés sur leur satisfaction à l'égard de la manière dont les formateurs travaillent (Chi-deux 3,84 < 9,46, ddl=1, p<0,05). Ce qui veut dire que selon le sexe, les sujets enquêtés ont eu des sentiments de satisfaction différents sur la manière dont les formateurs travaillent lors des sessions de formation. A ce propos, les sujets de sexe masculin sont nombreux

à être satisfaits de la manière dont les formateurs travaillent. Par contre, le niveau d'études et l'ancienneté professionnelle n'ont eu aucune influence significative sur les réactions des sujets enquêtés.

III. Interprétation et Discussion des résultats

Dans ce paragraphe, il est question de présenter l'essentiel de nos résultats selon chacun des aspects du problème étudié, de les confronter éventuellement avec la littérature et de leur donner, dans la mesure du possible, le sens ou la signification compréhensible. Pour ce faire, nous allons nous référer, selon le cas, aux différentes informations que nous avons récoltées auprès de quelques-uns de nos sujets enquêtés au moyen de l'interview libre.

3.1. Enjeux de la formation professionnelle

Les résultats de notre étude ont montré que les sujets enquêtés, travailleurs de la SEP-Congo, ont à l'unanimité affirmé que leur entreprise organise des formations professionnelles. Et selon la majorité des sujets enquêtés, ces formations sont organisées de manière régulière. Ceci se justifie par l'obligation légale selon laquelle le Code du travail congolais (2002) impose à tout employeur public ou privé d'assurer, auprès de l'Institut National de Préparation Professionnelle ou autres organismes de formation, la formation, le perfectionnement ou l'adaptation professionnelle des salariés qu'il emploie pour les rendre compétitifs. Ainsi, au regard des réactions des sujets enquêtés, la société SEP-Congo n'a pas dérogé à cette disposition légale. Raison pour laquelle elle a même mis en place son centre de formation professionnelle qu'elle a fait agréer par l'Institut National de Préparation Professionnelle pour s'occuper de l'organisation de la formation professionnelle et du développement de compétences de ses salariés et ceux des tiers sur base de leur propre demande de formation.

Aussi, les résultats de l'étude ont-ils montré que, la formation professionnelle revêt une importance capitale aussi bien pour l'entreprise SEP-Congo que pour les travailleurs. Pour l'entreprise, l'importance de la formation professionnelle est démontrée par le fait qu'elle la formation professionnelle contribue au renforcement des capacités de l'entreprise à s'adapter aux exigences des NTIC par exemple, à la compétitivité de l'entreprise face à la concurrence, à la dotation du personnel qualifié, à l'accroissement de la productivité de l'entreprise et à la résolution des problèmes de dysfonctionnement organisationnel. Alors que pour les travailleurs, la formation professionnelle leur permet de s'adapter à l'évolution technologique, d'accéder à des postes de responsabilité, d'avoir une promotion professionnelle et de renforcer leurs capacités professionnelles.

Au vu de ces résultats, il s'observe que les sujets enquêtés s'accordent avec certains auteurs, tels que Malala Mwamba (2015), Makindu Masamba (2003), Anne (1989), Peretti (1989), Claude (1989) et Marcoux (1987), lorsqu'ils mettent en exergue le rôle de la formation professionnelle en tant que moyen de développement, moyen pour faire face aux changements, activité rentable de la gestion des ressources humaines, moyen pour contribuer au bien-être de tous et moyen de développement du potentiel humain. De ce fait, il est une évidence que les autorités hiérarchiques de SEP-Congo soient conscientes de l'importance de la formation professionnelle par rapport au développement des compétences de leurs salariés, mais aussi par rapport aux bénéfices que la formation apporte à leur entreprise. Ceci s'expliquerait par le fait que la politique de formation à SEP-Congo s'inscrit dans la démarche « compétences et développement du personnel » qui est conforme aux objectifs fixés par la Direction Générale, à la stratégie business de l'entreprise et aux évolutions technologiques, économiques et environnementales dans la profession.

C'est pourquoi, la formation professionnelle que la SEP-Congo organise, vise à inciter le personnel à se perfectionner pour une gestion responsable et satisfaisante des postes importants qu'ils sont appelés à occuper. Elle aide aussi le personnel à s'adapter aux changements technologiques, à améliorer ses compétences (combler l'écart des compétences déjà acquises et celles qui sont requises pour divers emplois ou poste qu'il occupe) et à atteindre le niveau de performance nécessaire pour que l'entreprise reste compétitive. C'est pour dire qu'à SEP-Congo, tous les membres de l'entreprise en cours de carrière, quel que soit leur niveau hiérarchique,

doivent être formés sur des thèmes ou modules nécessaires qui leur permettront d'exercer correctement les activités liées à leurs postes de travail. En plus, les résultats de notre étude ont révélé que les avantages liés au fait d'avoir suivi une formation professionnelle réussie sont principalement la permutation dans un meilleur poste de travail et la promotion professionnelle. A partir des informations collectées sur terrain et ce, au moyen de l'interview libre, il est établi que la formation organisée par la société SEP-Congo pour ses travailleurs, s'accompagne de plusieurs avantages, selon le cas. Ces avantages dépendent de la nature et des visées de la formation professionnelle. C'est ainsi qu'il existe à SEP-Congo, différentes formations professionnelles avec leurs avantages respectifs : (i) la formation de reconversion professionnelle, qui vise à préparer le salarié à un nouvel emploi avec promesse de promotion ou changement d'un emploi à la suite d'une diminution physique ; (ii) la formation de prévention, qui vise à réduire les risques d'inadaptation ; (iii) la formation d'adaptation, qui a pour but de faciliter l'accès à un premier emploi et (iv), la formation de promotion professionnelle, permettant d'acquérir une formation plus qualifiante.

Il est vrai que les avantages qu'apporte la formation professionnelle à l'entreprise et aux travailleurs sont nombreux et très diversifiés. Toutefois, tout le monde s'accorde à considérer que la compétence est un atout stratégique pour les entreprises. Mais, il ne suffit pas de posséder un atout, encore faut-il savoir le jouer. De ce fait, la formation est l'un des moyens les plus privilégiés comme l'affirme Meignant (2014). Car, dans le contexte actuel de plus en plus compétitif de la globalisation, les consommateurs sont exigeants sur la qualité des biens et services. Le développement des compétences permettrait à l'entreprise de tendre à la réalisation de ses objectifs. Ce qui amène d'ailleurs Peretti (2004) à noter que la formation professionnelle a pour objectif de permettre l'adaptation des travailleurs au changement des techniques et des conditions de travail ; de favoriser leur promotion sociale par l'accès aux différents niveaux de la culture et de la qualification professionnelle et leur contribution au développement culturel, économique et social de l'entreprise. Par ailleurs, les résultats de notre étude ont révélé que, parmi les sujets enquêtés, ceux ayant une ancienneté professionnelle de plus 19 ans ont noté que les formations professionnelles sont organisées de manière régulière dans leur entreprise. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que ces sujets, ayant une bonne ancienneté dans leur entreprise, sont attentifs à tout ce qui est fait dans le cadre du développement du potentiel humain.

3.2. Préparation et organisation de la formation professionnelle

Les résultats de notre étude ont permis de constater que la majorité des sujets enquêtés affirme (la majorité) que la décision de choisir la personne devant aller en formation revient au responsable hiérarchique de la personne concernée. A cet effet, selon les pratiques de la société SEP-Congo, les différents responsables hiérarchiques proposent des actions de formation professionnelle et effectuent le choix des salariés devant en bénéficier. La Direction Générale est la seule instance ayant la compétence de valider ce choix. Cette façon de procéder dans le choix des personnes à envoyer en formation est conforme à ce que la littérature sur l'ingénierie de la formation prévoit. Généralement, les programmes de formations (annuelles) sont établis à partir de la définition des besoins en formation qui est faite annuellement et systématiquement pour l'ensemble du personnel à partir des demandes individuelles des salariés et des besoins exprimés par la ligne hiérarchique (Lengame, 2017). D'une manière générale, ce sont les responsables hiérarchiques qui établissent les besoins de formation de leurs services par des entretiens individuels avec leurs subordonnés afin de recenser les difficultés professionnelles et les aspirations de chacun en matière de formation et de qualification. Ceci s'expliquerait par le fait que ces responsables hiérarchiques sont les personnes les mieux indiquées pour connaître les besoins en formation de leurs agents.

Aussi, nombreux sont des sujets enquêtés qui ont suivi plusieurs fois la formation professionnelle initiées par la SEP-Congo. Ces sujets préfèrent le plus souvent une formation professionnelle qui est organisée à l'étranger. Aussi, plusieurs d'entre eux ont-ils suivi une formation professionnelle non-résidentielle et quelques-uns ont plutôt suivi une formation résidentielle. Pour ce faire, il y a à faire remarquer que les travailleurs s'inscrivent dans la

formation résidentielle parce que cette dernière donne droit à certains avantages. En plus, toute formation locale (réunions, colloques, etc.) organisée par le Direction des Ressources Humaines après les heures de service de 14h30' à 16h30' minimum par jour dans la concession de SEP-Congo (on la fait en interne ou quelque part), donne droit à un repas au stagiaire retenu. Si la formation a lieu en dehors de la concession SEP-Congo pendant la même plage horaire, une collation exceptionnelle est payée aux stagiaires. Le montant de la collation exceptionnelle pour les salariés hors-convention est forfaitairement fixé à l'équivalent en Francs Congolais de 15 USD (quinze dollars américains). Les heures de formation après l'horaire normal de service ne doivent pas être considérées comme des prestations extra-horaires. Lorsque la formation a lieu dans une autre localité, la société prend en charge les frais de transport et alloue au salarié en formation des frais de mission couvrant le logement et le repas et dont le montant est fonction du nombre de jours de formation multiplié par le taux journalier de mission en vigueur de son statut.

Par ailleurs, les sujets enquêtés aimeraient le plus suivre la formation professionnelle de mode résidentiel et de caractère pratique, pour des raisons suivantes : ces types de formation professionnelle permettent aux salariés d'acquérir des connaissances (savoir), des compétences et des habiletés (savoir-faire) ainsi que des comportements (savoir-être) qui les rendent aptes à exercer leur emploi dans le strict respect des normes de qualité, de sécurité et de production ; et ils aident au développement personnel et professionnel des collaborateurs tout en tenant compte de l'évolution de leurs carrières. A ce propos, il convient de signaler que les différents programmes de formation professionnelle continue que le Direction des Ressources Humaines de SEP-Congo met en place, en collaboration avec les Directions fonctionnelles, pour répondre au processus de perfectionnement permanent des salariés, sont variés et portent au cas sur les différentes formes de formation suivantes : la mise en situation professionnelle (formation sur le tas) ; l'organisation apprenante (elle repose sur l'idée que les Responsables des services font office de formateurs, ils partagent leur expérience et se chargent du transfert des compétences entre les individus et les équipes à l'intérieur de leurs services ainsi qu'entre services) ; le coaching, le tutorat ; les ateliers de travail ; les stages de formation en interne ou externe ; et l'auto-formation. Ces formes de formation ont le mérite de renforcer les compétences professionnelles des travailleurs.

La formation professionnelle organisée à la SEP-Congo, quelle que soit sa nature, répond à un cahier des charges, qui est un document produit par le responsable de formation. Ce document aborde les objectifs de formation, les buts secondaires à intégrer, les conditions de réalisation et les modalités de suivi et d'évaluation (Kabambi Ntanda, 2003b). Il revêt une importance non négligeable, dans la mesure où on y retrouve tous les souhaits énoncés pour la réussite formelle des actions de formation à mener. En analysant les réactions des sujets enquêtés selon les variables sociodémographiques, notre étude a montré que les sujets de sexe masculin ont été nombreux à juger que le choix des personnes à former se fait de façon objective dans leur entreprise. Evidemment le tout se fait en fonction des règles et des critères déjà préétablis dans l'entreprise et ce, selon la politique de formation de cette dernière.

3.3. Evaluation de la formation professionnelle

Pour ce troisième aspect de notre étude, les résultats obtenus ont révélé que la majorité des sujets enquêtés sont satisfaits à l'égard de la manière dont la formation professionnelle est organisée au sein de la SEP-Congo, du fait que cette formation augmente les connaissances de chaque agent et recycle ce dernier, elle assure chez le travailleur un dynamisme dans l'exercice de ses fonctions et ouvre des horizons au monde extérieur par des échanges d'expériences, des contacts... Ils sont également satisfaits de la manière dont les formateurs travaillent lors des sessions de formation. Ceci s'expliquerait par le fait que les ressources humaines (les experts ou les formateurs) sont désignées par leurs hiérarchies sur base de leur cursus et compétences avérées dans leurs domaines pour lesquels elles sont appelées à intervenir. En plus, il s'agit des personnes qui ont également suivi des séminaires sur la formation des formateurs. Elles s'acquittent convenablement de leurs tâches de formateurs et appliquent toutes les méthodes et techniques adaptées pour chaque type de formation et selon les caractéristiques des individus à former.

Tels qu'ils se présentent, les résultats de notre étude s'apparentent entre autres, à l'évaluation de la formation professionnelle selon le modèle de Kirkpatrick (1998), en insistant principalement sur l'évaluation des réactions des sujets ayant bénéficié d'une formation. Sont mises en exergue ici, les réactions des sujets en termes de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de la formation suivie. Evidemment nous reconnaissons les limites de ce type d'évaluation, telles que le manque de lien existant parfois entre la satisfaction à l'égard d'une activité de formation et l'utilisation des apprentissages (Archambault, 1997). C'est pourquoi nous avons évalué de façon indirecte les objectifs de formation professionnelle suivie par les sujets enquêtés, les objectifs qui se traduisent en termes d'impact. Les résultats de notre étude renseignent sur l'atteinte des objectifs de formation professionnelle organisée par la société SEP-Congo. Lesdits objectifs sont en rapport avec ceux définis par Isafo (1980) et Jacinthe (1989), selon lesquels la formation professionnelle permet, entre autres, d'adapter les employés à des tâches précises et aux changements technologiques, d'assurer l'adéquation entre les capacités et les connaissances des employés pour un meilleur rendement de l'organisation, d'accroître la compétence dans une technique donnée et de préparer des changements techniques, etc.

La majorité des sujets enquêtés ont pensé que la formation professionnelle organisée au sein de l'entreprise est beaucoup plus bénéfique pour les travailleurs que celle organisée en dehors de l'entreprise. Et, pour améliorer la formation au sein de leur entreprise, les sujets enquêtés ont suggéré ce qui suit : évaluer les résultats de la formation et des stratégies de formation mise en place ; planifier les différentes formations ; respecter la procédure ou la méthodologie d'identification des besoins en formation ; augmenter le budget de formation ; élargir le champ de formation à l'étranger ; développer le coaching, c'est-à-dire, la capacité d'un salarié d'accompagner, d'entraîner, de guider un travailleur dans une démarche de management pour accroître sa performance ; et motiver les formateurs en conséquence. Aussi, faut-il souligner que les sujets de sexe masculin ont été nombreux à être satisfaits de la manière dont les formateurs travaillent lors des sessions de formation organisées par leur entreprise. Cette tendance pourrait s'expliquer par le fait que, le plus souvent, dans les entreprises, du fait de leur nombre important, les hommes participent en majorité dans les sessions de formation que l'on organise. De ce fait, ils sont à même d'exprimer leur sentiment de satisfaction ou non à l'égard des prestations de formateurs.

CONCLUSION

Dans cette étude, nos préoccupations ont été centrées autour des objectifs opérationnels ou spécifiques suivants : (i) identifier les éléments qui fondent les enjeux de la formation professionnelle ; (ii) décrire la préparation et l'organisation de la formation professionnelle à la SEP-Congo ; et (iii) relever les éléments caractéristiques de l'évaluation de la formation professionnelle ; (iv) analyser l'influence des variables sexe, niveau d'études et ancienneté professionnelle sur les réactions des travailleurs de la SEP-Congo sur la formation professionnelle. Sur le plan méthodologique, nous avons recouru à la méthode d'enquête par questionnaire. Le questionnaire comporté 12 questions et couvrent trois aspects du problème étudié, à savoir : les enjeux de la formation professionnelle, la préparation et l'organisation de la formation professionnelle, ainsi que l'évaluation de la formation professionnelle. Il a été administré à un échantillon occasionnel de 65 sujets, cadres et agents à la société SEP-Congo au siège de Kinshasa. Les données récoltées ont été soumises à des analyses statistiques appropriées. Ce qui a permis d'aboutir aux résultats dont l'essentiel est présenté ci-dessous :

- Concernant les enjeux de la formation professionnelle :

Les résultats de notre étude ont montré que les sujets enquêtés, travailleurs de la société SEP-Congo, ont à l'unanimité affirmé que leur entreprise organise des formations professionnelles. Et selon la majorité des sujets enquêtés, ces formations sont organisées de manière régulière et revêtent une importance non négligeable aussi bien pour la SEP-Congo que pour les travailleurs. Selon l'ancienneté professionnelle, les sujets enquêtés ont réagi différemment à la question se rapportant aux fréquences d'organisation de la formation professionnelle. Les sujets ayant une

ancienneté professionnelle de 19 ans et moins, ont été nombreux à affirmer que la formation professionnelle est organisée de manière régulière à la société SEP-Congo.

- **S'agissant de la préparation et de l'organisation de la formation professionnelle :**

Les résultats de notre étude ont permis de constater que la majorité des sujets enquêtés affirment que la décision de choisir la personne devant aller en formation revient au responsable hiérarchique de la personne concernée. Aussi, nombreux sont des sujets enquêtés qui ont affirmé avoir suivi plusieurs fois la formation professionnelle initiée par la SEP-Congo. Ces sujets préfèrent plus une formation professionnelle qui est organisée à l'étranger. Aussi, plusieurs d'entre eux ont-ils suivi une formation professionnelle non-résidentielle et quelques-uns ont plutôt suivi une formation résidentielle. Ils aimeraient le plus suivre la formation professionnelle de mode résidentiel et de caractère pratique, pour ses retombées dans le développement des compétences professionnelles. Selon le sexe, les sujets enquêtés ont jugé différemment le choix que l'on fait sur les agents à former. Ainsi, les sujets de sexe masculin ont été nombreux à considérer que le choix des agents à former se fait de façon objective.

- **Pour ce qui est de l'évaluation de la formation professionnelle :**

Les résultats de notre étude ont révélé que la majorité des sujets enquêtés ont apprécié et sont satisfaits de la manière dont la formation professionnelle est organisée au sein de la société SEP-Congo et de la manière dont les formateurs travaillent lors des sessions de formation. Aussi, la majorité des sujets enquêtés ont-ils pensé que la formation professionnelle organisée au sein de l'entreprise est beaucoup plus bénéfique pour les travailleurs que celle organisée en dehors de l'entreprise. Selon le sexe, les sujets enquêtés ont eu des sentiments de satisfaction différents sur la manière dont les formateurs travaillent lors des sessions de formation. A ce propos, les sujets de sexe masculin ont été nombreux à être satisfaits de la manière dont les formateurs travaillent lors des sessions de formation.

Au regard des résultats auxquels notre recherche a abouti, nous confirmons que nos objectifs ont été atteints. Aussi, pensons-nous que la présente recherche a apporté un plus dans la compréhension de la perception que les travailleurs peuvent avoir à l'égard de la formation professionnelle. En d'autres termes, elle a révélé des informations intéressantes et pertinentes sur la perception de la formation professionnelle au sein de SEP-Congo. Elles ont l'avantage d'orienter les responsables de la SEP-Congo, en harmonie avec le Service de Formation, d'envisager, selon le cas, certains ajustements nécessaires dans leurs pratiques de formation professionnelle, de manière à satisfaire les travailleurs et à contribuer à la productivité de l'entreprise.

En dépit des aspects positifs de notre étude, nous reconnaissons que celle-ci comporte également certaines limites. Ces dernières sont principalement liées à la manière dont notre échantillon d'étude a été constitué. De par sa nature occasionnelle, l'échantillon ne nous autorise pas à généraliser à l'ensemble des cadres de la société SEP-Congo les résultats obtenus par notre étude. Toutefois, ces résultats constituent des indications pertinentes sur la perception de la formation professionnelle au sein de la société SEP-Congo. Nous suggérons que la présente recherche soit poursuivie par d'autres chercheurs. Il importera, pour plus de validité des résultats, d'élargir l'échantillon d'étude avec le souci de représentativité par rapport à la population-mère et d'adopter une approche mixte avec un regard particulier sur les aspects quantitatifs. De ce fait, il sera donc intéressant, par exemple, d'établir le lien existant entre, d'une part, la perception de la formation professionnelle et, d'autre part, la satisfaction professionnelle et la performance individuelle au travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Anne, P. (1989). *Vocabulaire de la psychologie*. Paris: EPI.
- Archambault, G. (1997). La formation de suivi et le transfert des apprentissages. *Gestion*. 22. 120-125.
- Bartoli, A (1984). *Gestion des ressources humaines*. Paris : Nathan.
- Charte de formation (1996), Unité de recrutement et formation, SEP-CONGO, Novembre.
- Claude, D. (2006). *Manuel de l'entreprise*. 4ème éd. Revue et augmentée. Paris : PUF.

- <http://www.sepcongo.com/index>. Index.Ph.p.
- Isafo, Jr. (1980). *La gestion des Ressources Humaines : un nouveau défi pour l'entreprise zaïroise*. Kinshasa : CADICEC-UNIAPAC
- Jacinthe, B. (1988). *La formation et le recyclage des mains d'œuvres en vos emplois*. Québec : Edition Avenir.
- Jouvenal, G. & Massingue, B. (1994). *Les évaluations d'une action de formation dans les services publics*. Paris : Ed. d'organisation.
- Kabambi Ntanda, J.V. (2003b). *La mutation de l'emploi et l'information sur le marché de travail en RDC*. Kinshasa : édition Issablaise multimédia.
- Kikamudi Mapungi (1999). *Importance de la formation professionnelle dans les entreprises. Cas de la société nationale d'assurance/SONAS*, Travail de Fin de Cycle, inédit, Université de Kinshasa, Kinshasa.
- Kirkpatrick, D.L. (1998). *Evaluating training programs: the four levels* (2nd edition). San Francisco: Berrrett-Koehler Publishers Inc.
- Kitumba Gagedi, J.M. (2002). *Impact de la formation intégrée à l'emploi sur le rendement professionnel des entreprises congolaises (cas de l'ONATRA)*, Thèse de doctorat, inédite, Université de Kinshasa, Kinshasa.
- Kitumba Gagegi, J.M. (2016). *Impact de formation intégrée à l'emploi sur le rendement professionnel des agents d'une entreprise*. In R. Ngub'usim Mpey-Nka (Ed). *La psychologie au Congo et la psychologie Congolaise : Mélanges en l'honneur du Professeur Jean Kanga Kalemba-Vita. : Premier Docteur Psychologue Congolais Lovanium, 1969 (pp.185-198)*. Kinshasa: U-Psycom.
- *Loi n°71/055 du 26 mars 1971 portant organisation de la formation professionnelle dans les entreprises congolaise*.
- Malala Mwamba, M. (2015). *Efficacité des activités de formation professionnelle : Attitudes des travailleurs de l'Institut National de Sécurité Sociale*. Mémoire de licence en gestion des entreprises et organisation du travail non publié, Université de Kinshasa, Kinshasa.
- Marcoux, J.L. (1967). *Former ses employés, c'est capitaliser sur ses ressources*. Paris : Le magazine, PME.
- Meignant, A. (2014). *Manager, la formation, un nouveau souffle avec la réforme de 2014*. Paris : édition liaison.
- Numbi Ngoy (2008). *Importance de la politique de perfectionnement des agents D'AMATO-FRERES*, Mémoire de licence en Gestion des Ressources Humaines, ISES, Lubumbashi.
- Peretti J.M, (2003). *Gestion des ressources humaines*. Paris : Vuibert.
- Peretti. J.M. (2004). *Gestion des ressources humaines*. Paris : Vuibert.
- Peretti. A., (1989). *Mutations industrielles et formation, in personnel, n°304*.
- Samine Yamba-Yamba, J. (2018). *Evaluation de l'efficacité des activités de formation professionnelle à l'office congolais de contrôle*. Travail de fin de cycle en gestion des entreprises et organisation du travail. Université de Kinshasa. Kinshasa.
- Soulez, C, G, (2008). *La gestion des Ressources Humaines*. Paris : édition Gualino, extenso.
- Tania Saba (2008). *La gestion des ressources humaines*. Paris : Tendances enjeux et pratique.
- Thévenot, M. (2014). *Fonctions des ressources humaines, politiques, métiers et outils des ressources humaines*. Paris : Pearson France, Immeuble Terra Nova II www.conferenceloard.ca/education/pdf/emk.fr