



« Motivation des employés et performance des entreprises de transport au nord-Est de la RDC »

Ariaka Sabho Timothée (MBA, CUU) et Trésor Basandja Baliwe

Résumé : Cet article consistait en une investigation de la relation qui existe entre la motivation des employés et la performance des entreprises de secteur de transport au Nord-Est de la RDC. De façon spécifique, il s'agissait de déterminer les effets des facteurs de la motivation des employés sur la performance des entreprises de secteur de transport de Nord-Est de la RDC. L'étude a adopté le type descriptif corrélationnel placée dans sa philosophie positiviste. L'emploi de la méthode quantitative sous une approche déductive, soutenu par la technique de questionnaire d'enquête a permis la réalisation de cette étude. L'étude a fait recours aux techniques d'échantillonnage aléatoire simple et subjectif pour sélectionner les enquêtés. La population d'étude était de 75 employés et managers dont 63 retenus comme échantillon obtenu par la formule de Solvin (Musa, 2014). Exceptée la rémunération, les résultats de l'étude au sens de (Cohen, 1998) ont révélé une corrélation positive soit forte ou moyenne entre les facteurs de motivation et la performance (la rémunération $r=0,218$ avec $\text{sig}=0,114>0,05$; la culture d'entreprise $r=0,349$ avec $\text{sig}=0,010<0,05$; les conditions du travail $r=0,547$ avec $\text{sig}=0,000<0,05$; management et la communication $r=0,503$ avec $\text{sig}=0,000<0,005$ et développement des compétences $r=0,325$ avec $\text{sig}=0,017<0,05$). Cependant, seule la rémunération a une faible influence positive non significative sur la performance. Pour Cohen (Cohen, 1998) une pareille relation est considérée semblable à $r=0$, c'est-à-dire la rémunération n'a aucune influence sur la performance des entreprises sous étude. En outre, une liaison linéaire positive a été trouvée entre les variables de motivation et la performance avec $R=60,7\%$ et $R^2=36,8\%$ avec les conditions de travail comme le grand prédicteur ($\beta=0,383$, $P\text{-value}=0,019<0,05$) suivi de management et communication avec ($\beta=0,309$, $P\text{-value}=0,036<0,05$). Ensuite, viennent la culture d'entreprise ($\beta=0,071$, $P\text{-value}=0,636>0,05$), développement des compétences ($\beta=-0,013$, $P\text{-value}=0,925>0,05$) et enfin la rémunération ($\beta=-0,082$, $P\text{-value}=0,561>0,05$) dans le modèle. Ces résultats impliquent que les entreprises sous étude n'ont pas une bonne politique de rémunération et de développement de compétences ce qui entraîne leur contreperformance avec des coefficients Beta négatifs non significatifs. Au regard des résultats obtenus, il y a lieu de conclure que les facteurs de motivation abordés dans cette étude sont des outils de management qui ne sont pas utilisés et combinés de façon optimale pour booster la performance. Les managers doivent les améliorer en y apportant une attention toute particulière pour élever le niveau de la performance de leurs entreprises. Enfin, l'étude a conclu, qu'il y a une nécessité également d'explorer d'autres variables déterminantes de la performance des entreprises de transport dans ce coin du Monde.

Mots clés : Motivation, rémunération, culture d'entreprise, conditions du travail, développement des compétences professionnelles, Management et communication et performance.

Mails: ariakadec@gmail.com, tresoraliwe@gmail.com

I. Introduction

Le développement économique et sociopolitique d'une nation se fonde sur les ressources humaines dont elle dispose. Elles jouent un rôle primordial dans le développement socioéconomique. C'est pourquoi les pays en

voie de développement doivent faire de la motivation de leurs ressources humaines une priorité dans leurs préoccupations. Pour cela il faut une bonne politique d'épanouissement des ressources humaines.

La gestion des ressources humaines consiste à ajuster en permanence les besoins en main d'œuvre de l'entreprise et les compétences des travailleurs. Elle contribue à faire des ressources humaines une véritable richesse pour booster la performance des entreprises et de développement des nations.

Bergeron(2011) définit la motivation comme une force intérieure, poussant l'individu à agir dans le sens des objectifs organisationnels, tel qu'il les perçoit. Il s'agit donc d'une optimisation de l'effort vers un but précis et non d'une simple dépense d'énergie.

Les recherches ont permis de connaître que, du point de vue de la psychologie, la motivation correspond aux forces qui entraînent des comportements orientés vers un objectif, forces qui permettent de maintenir ces comportements jusqu'à ce que l'objectif soit atteint (Mugomo, 2006). En plus, cet auteur précise que la motivation assure l'énergie nécessaire à une personne pour agir dans son milieu(Mugomo, 2006). Ainsi, nombreux auteurs ont réfléchi sur la motivation des employés, ils ont conclu que la motivation dépend autant de la personnalité des agents que des situations dans lesquelles ils évoluent (Mugomo, 2006).

Dans la présente étude, la motivation des employés est mesurée par les indicateurs suivants : la rémunération, les conditions de travail, la culture d'entreprise, le management et la communication et enfin, le développement des compétences professionnelles (Shalahzad, 2014).

La Motivation est une force intérieure, qui pousse l'individu à agir dans le sens des objectifs organisationnels, tel qu'il les perçoit. Il s'agit donc d'une optimisation de l'effort vers un but précis et non d'une simple dépense d'énergie (bergeron, 2011).

La Rémunération est l'ensemble de toutes les sommes payées directement ou indirectement en espèces ou en nature au salarié en raison de son emploi (Gauthier, 2006).

La Culture d'entreprise est un ensemble des valeurs, des tabous et des signes partagés par la majorité des employés d'une entreprise donnée (Devillard, 2008).

Les Conditions du travail est l'ensemble des faits auxquels le travail dépend. Il s'agit de l'organisation du travail, des moyens pour réaliser le travail, l'environnement de l'entreprise et du travail, les relations professionnelles, etc.(Hugo, 2015).

Le Management et communication sont deux éléments très importants dans le processus de motivation. En effet, un manager qui communique permet aux collaborateurs d'avoir une vision claire. Motiver par le dialogue social est indéniable (Godard, 2003). Elle représente l'essentiel, l'outil ou la clé de développement des entreprises, car elle intervient dans les aspects de la vie organisationnelle (Carlo, 2007).

Le Développement des compétences professionnelles consiste à assimiler le savoir-faire et le savoir-être utiles dans le cadre professionnel. Il s'agit d'acquérir, de mettre à jour ou de perfectionner les connaissances nécessaires à la bonne tenue de son poste actuel ou futur, cela concerne l'ensemble des individus, et ce, quel que soit leur niveau de formation initiale et leur poste(Cora, 2017).

Quant à Marchesnay(2002) la performance de l'entreprise peut se définir comme le degré de réalisation du but recherché. Plusieurs définitions de ce concept ont été formulées par d'autres auteurs. Dans cette perspective, elles dépendent du contexte dans lequel la performance est abordée, et intègrent d'autres variables. Pour Bourguignon(2000), c'est la réalisation des objectifs organisationnels, quelles que soient la nature et la variété de ces objectifs. Chandler(1992) la conçoit comme étant une association entre l'efficacité fonctionnelle et l'efficacité stratégique. L'efficacité fonctionnelle consiste à améliorer les produits, les achats, les processus de production, la fonction marketing et les relations humaines au sein de l'entreprise. Tandis que l'efficacité stratégique consiste à devancer les concurrents en se positionnant sur un marché en croissance ou en se retirant d'un marché en phase de déclin (Chandler, 1992). L'analyse des buts fait apparaître trois mesures de la performance: l'efficacité (le résultat

obtenu par rapport au niveau du but recherché); l'efficacité (le résultat obtenu par rapport aux moyens mis en œuvre) et l'économie (le niveau de satisfaction obtenu par rapport au résultat obtenu) (Marchesnay, 2002).

Ainsi, il existe donc la performance non financière dont les auteurs font allusion à toute autre indicateur de performance non lié directement à l'argent parmi lequel on note l'efficacité, l'efficacité et l'économie (Goue, 2013). Dans ce travail, la performance est mesurée par ses dimensions non financières dont: l'efficacité (le résultat obtenu par rapport au niveau du but recherché) ; l'efficacité (le résultat obtenu par rapport aux moyens mis en œuvre) et l'économie(s'adapter aux exigences de l'environnement, gagner une bonne part du marché, conservation et acquisition permanente des consommateurs, réactivité positive des partenaires (fournisseurs, clients, etc.), augmentation de taux de satisfaction des employés les conduisant à déployer leurs efforts afin d'accroître leur productivité) (Marchesnay, 2002).

La revue de littérature révèle que des études antérieures ont montré qu'il existe une relation positive ou négative entre les facteurs de la motivation et la performance des entreprises. Par exemple Broni (2012) dans son étude a révélé une relation négative entre la motivation et la performance des entreprises. Ainsi, pour cet auteur, l'augmentation de salaire des employés n'entraîne nécessairement pas la performance d'une entreprise. Parfois, bien que les employés soient motivés, la performance de l'entreprise demeure faible (Broni 2012). Par contre Nduka(2016) a trouvé une corrélation positive entre la motivation des agents et la performance des entreprises. Pour cet auteur, une augmentation de facteurs de motivation contribue à l'augmentation de la performance c'est-à-dire, les employés peuvent être intrinsèquement motivés ou soit être performants. Cependant, aucune étude antérieure n'a pu intégrer ces variables dans le contexte de secteur de transport au Nord-Est de la RDC et nous montrer quelle est la nature de la relation qui existerait entre la motivation et la performance des agences de transport dans ce coin du monde.

Les études antérieures se démarquent de la présente étude par leurs résultats dus au contexte, taille et technique de l'échantillonnage, dimensions temporelle et spatiale, les mesures ou indicateurs de motivation et de la performance ainsi que la méthodologie et philosophie de l'étude. Malgré l'aboutissement de ses études, les résultats ne peuvent pas être généralisés à cause de contexte et le secteur étudié qui sont différents de la présente étude. La présente étude s'est focalisée sur les dimensions non financières de la performance via l'efficacité, l'efficacité des opérations et enfin l'économie au sein des entreprises du secteur de transport au Nord-est de la RDC.

A partir de cette précédente discussion, il y a une nécessité de conduire la présente étude afin de combler ce vide observé dans la littérature existante en examinant la relation qui existe entre la motivation et la performance des entreprises de transport au Nord-Est de la RDC, en Territoire d'Aru.

De ce fait, globalement, malgré la multiplicité de facteurs de motivation en matière de la gestion des ressources humaines à travers le monde, on a souvent constaté qu'il n'y a rien de plus nouveau et surtout que la position de ressources humaines n'est guère renforcée et par conséquent nombreuses entreprises éprouvent un véritable défis de performance.

La situation n'est pas aussi différente en République Démocratique du Congo. Plus précisément au Nord-est de la RDC, la faiblesse de motivation des travailleurs des entreprises de secteur de transport est une question généralisée à toutes ces entreprises. Cette question de faible motivation des employés conduirait les entreprises à tomber en faillite à en croire l'interview accordée par le Chef de bureau de transport voie et communication du Territoire d'Aru(Ntembe, 2019). C'est le cas de l'agence Na Ngolu Coach « NGL » qui a vu ces portes fermées au public vers fin 2019 et l'agence Dieu merci qui fait face à d'énormes défis managériaux.

Toutefois, il s'observe un salaire modique, de salaire forfaitaire payé aux travailleurs de ces entreprises (entretien accordé par les gérants de certaines agences de transport). Aussi les conditions de travail non satisfaisantes, le non-respect des heures de travail malgré les prescrits du code de travail ; ainsi que l'absence de reconnaissance des heures supplémentaires qui sont par ailleurs reconnues payables, l'absence d'une communication formelle d'information au sein de ces entreprises, le changement inopportun des charges horaires et des attributions des tâches. En outre, il est également constaté que le problème de motivation du personnel des entreprises de ce secteur est aussi dû au caractère de non professionnalisme, ceci pour autant dire qu'il y a absence de contrat de travail entre l'employé et l'employeur.

Notre papier a voulu répondre à la question générale de savoir quelle relation existe-t-elle entre la motivation des employés et la performance des entreprises du secteur de transport au Nord-est de la DR Congo. De manière spécifique, il s'agit de mesurer les effets des facteurs de motivation (rémunération, culture d'entreprise, conditions du travail, Management et communication et développement des compétences professionnelles) sur la performance des entreprises sous étude.

De ce qui précède, nous supposons qu'une relation positive modérée existerait entre les facteurs de motivation des employés et performance des entreprises de transport dans ce coin du monde.

Ainsi l'objectif de ce papier est de déterminer relation entre les facteurs de la motivation des employés et la performance des entreprises de transport au Nord-est de la DR Congo, spécifiquement, déterminer les effets des facteurs de motivation sur la performance des entreprises sous étude

II. Approche méthodologique

Pour ce qui est de la méthodologie, cette étude est du type descriptif corrélationnel placée dans la philosophie positiviste. L'emploi de la méthode quantitative dans son approche déductive, soutenu par la technique d'enquête par questionnaire et interview libre ont permis la réalisation de cette étude. La population d'étude est constituée de tous les employés et managers contractuels de (8) agences de transport identifiées dans ce coin du pays. L'effectif global de notre population d'étude s'est élevé à 75 employés et managers. Pour y arriver nous avons fait recours aux responsables des agences de transport qui nous ont déclaré leurs effectifs respectifs. Notre échantillon est constitué d'une population finie. Une population est dite finie lorsque sa taille est connue avec précision. Pour le calcul de la population finie dont il est question dans cette étude, nous avons fait recours à la formule de Solvin (Musa, 2014) qui est la suivante :

$n = \frac{N}{1 + Nr^2}$ Où, N est la taille de la population ; r est le risque d'erreur fixé à 5% et n est la taille de l'échantillon. Avec N = 75 employés et managers, la taille de l'échantillon est de

$$n = \frac{75}{1 + 75 \times (0,05)^2} = \frac{75}{1,1875} = 63,15 \cong 63 \text{ employés et managers}$$

En outre, le recours au logiciel SPSS version 20 a rendu possible le test de fiabilité du questionnaire avec la valeur de l'Alpha de Cronbach de 0,875 > 0,7, l'analyse descriptive des données, la corrélation entre les facteurs de motivation et performance et l'analyse de régression (ANOVA) et analyse des coefficients.

III. Résultats de l'Etude

Dans cette partie, nous présentons l'analyse, l'interprétation et discussion des résultats obtenus à l'issue de l'enquête. Ainsi, nous présentons respectivement la corrélation entre les variables, l'analyse de modèle de régression sur ANOVA.

III.1. Etude de Corrélation entre les variables

Tableau I: La Matrice de Corrélation de Variables d'Etude

Variables		Performance	Sig.
Rémunération	Corrélation de Pearson	0,218	0,114
Culture d'entreprise	Corrélation de Pearson	0,349	0,010
Conditions du travail	Correlation de Pearson	0,547	0,000
Management & Communication	Corrélation de Pearson	0,503	0,000
Développement des compétences	Corrélation de Pearson	0,325	0,017

Source : Données Primaires

La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

L'étude a révélé que la rémunération des employés a une faible influence positive et statistiquement non significative sur la performance des entreprises avec un coefficient de $r= 0,218$ avec une valeur sig $0,114 > 0,05$. Par ailleurs, l'étude a trouvé une influence positive moyenne et statistiquement significative de la culture d'entreprise sur la performance des entreprises avec un coefficient de Pearson de $r=0,349$ avec sig de $0,010 < 0,05$. En outre, l'étude a montré que les conditions du travail ont une forte influence positive et statistiquement significative sur la performance des entreprises de transport avec un coefficient de corrélation de Pearson $r=0,547$ valeur sig de $0,000 < 0,05$. Pour ce qui est de management et la communication, l'étude a révélé une forte influence positive et statistiquement significative sur la performance $r=0,503$ avec sig de $0,000 < 0,005$. En fin pour ce qui est de développement de compétence, l'étude a dévoilé une moyenne influence positive sur la performance avec $r=0,325$ avec une valeur sig de $0,017 < 0,05$, cette relation est statistiquement significative. Ces résultats impliquent qu'à l'exception de la rémunération, au sens de (Cohen, 1998) il y a une corrélation positive soit forte ou moyenne et significative entre les facteurs de motivation et la performance. Cependant, seule la rémunération a une faible influence positive non significative sur la performance. Pour Cohen (1998) une pareille relation est considérée semblable à $r=0$, c'est-à-dire la rémunération n'a aucune influence sur la performance des entreprises sous étude.

III.2 Analyse de modèle de régression

III.2.1. Coefficient de corrélation multiple ou coefficient détermination R^2

Tableau II: Résumé du modèle

Model	R	R Carré	R Carré ajusté	Erreur Standard d' Estimation
1	.607 ^a	0.368	0.302	5.47455

Source : Données Primaires

Selon le résumé de modèle ci-dessus, il y a lieu de noter une liaison linéaire positive entre les variables indépendantes et la variable dépendante avec $R= 60,7\%$ et le coefficient de détermination $R^2=36,8\%$. Ce résultat est une indication que le pouvoir de prédiction combinatoire de toutes les variables indépendantes apporte un changement de l'ordre de $36,8\%$ du niveau de variance dans la performance des entreprises de transport sous étude. Cependant, le changement de l'ordre de $63,2\%$ du niveau de variance dans la performance reste inexplicable dans le modèle. Ces résultats viennent en appui aux études antérieures, car $R= 36,8\%$ rapproche le seuil de 50% tel que révélé par Jimy(2020) pour les études qui prétendent prédire les comportements humains ou: « the human beings » en anglais ; ces études révèlent toujours une valeur R^2 inférieur à 50% (Jimy, 2020).

3.7.2. Technique d'analyse de variance (ANOVA)

Pour qu'un modèle soit pertinent, l'amélioration de la variable dépendante obtenue par la variation de la variable dépendante doit être grande et les résidus entre les valeurs observées et la droite de régression doivent être faibles.

Tableau III: ANOVA

ANOVA ^b						
Model		Somme des carrés	DI	Moyenne des carrés	F	Sig.
1	Regression	837.335	5	167.467	5.588	.000 ^a
	Residual	1438.591	49	29.971		
Total		2275.926	54			

Source : Données Primaires

- a. Prédicteurs : (Constant), Développement des compétences, Culture d'entreprise, management & communication, rémunération, conditions du travail.
b. Variable dépendante : Performance

Le tableau d'ANOVA donne les informations selon lesquelles la valeur de F est de 5,588. Cette valeur est statistiquement significative étant donné que $P\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Ceci signifie que le modèle est globalement satisfaisant. En d'autres termes, cette analyse de l'ANOVA signifie que les variables indépendantes influencent la variable dépendante à une signification de $0,000 < 0,05$.

Tableau IV : Tableau de coefficients

		Coefficients				
Modele		Unstandardized Coefficients	Std.Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	19.78800	3.318		5.964	0.000
	Rémunération	-0.18396	0.314	-0.082	-0.585	0.561
	Culture d'entreprise	0.14224	0.298	0.071	0.477	0.636
	Conditions de travail	0.84752	0.349	0.383	2.427	0.019
	Mgt et communication		0.275	0.309	2.155	0.036
	Devpt des competences	-0.02971	0.314	-0.013	-0.095	0.925

Source : Données primaires

L'analyse de la contribution individuelle des variables indépendantes dans la performance des entreprises de transport, montre que le plus grand contributeur reste les conditions de travail avec ($\beta=0,383$, $P\text{-value}=0,019 < 0,05$) suivi de management et communication avec ($\beta=0,309$, $P\text{-value}=0,036 < 0,05$). Ensuite, viennent la culture d'entreprise ($\beta=0,071$, $P\text{-value}=0,636 > 0,05$), développement des compétences ($\beta= -0,013$, $P\text{-value}=0,925 > 0,05$) et enfin la rémunération ($\beta= -0,082$, $P\text{-value}=0,561 > 0,05$).

Ces résultats impliquent que l'augmentation d'une unité des conditions de travail entraîne une amélioration de la performance de 0,383, en plus l'augmentation d'une unité de management et communication entraîne une amélioration de la performance de 0,309 et l'augmentation d'une unité culture d'entreprise entraîne une amélioration de la performance de 0,071. Par contre, ces résultats impliquent qu'une unité de développement des compétences entraîne une décroissance de la performance de l'ordre de $-0,013$, alors qu'une unité de rémunération entraîne une décroissance de la performance l'ordre de $-0,082$. C'est une indication que les entreprises sous étude n'ont pas une bonne politique de rémunération et de développement de compétences ce qui entraîne leur contreperformance avec des coefficients Beta négatifs.

Conclusions et recommandations

Cet article visait à déterminer la relation qui existe entre la motivation des employés et la performance des entreprises du secteur de transport dans le territoire d'Aru. Spécifiquement il était question de déterminer les effets de la motivation des employés sur la performance des entreprises sous étude.

Exceptée la rémunération, les résultats de l'étude au sens de (Cohen, 1998) ont révélé une corrélation positive soit forte ou moyenne et significative entre les facteurs de motivation (la rémunération $r=0,218$ avec $\text{sig}=0,114 > 0,05$; la culture d'entreprise $r=0,349$ avec $\text{sig}=0,010 < 0,05$; les conditions du travail $r=0,547$ avec $\text{sig}=0,000 < 0,05$; management et la communication $r=0,503$ avec $\text{sig}=0,000 < 0,005$ et développement des compétences $r=0,325$ avec $\text{sig}=0,017 < 0,05$) et la performance. Cependant, seule la rémunération a une faible influence positive non significative sur la performance. Pour (Cohen, 1998) une pareille relation est considérée semblable à $r=0$, c'est-à-dire la rémunération n'a aucune influence sur la performance des entreprises sous étude. En outre, une liaison linéaire positive a été trouvée entre les variables de motivation et la performance avec $R=60,7\%$ et $R^2=36,8\%$ avec

les conditions de travail comme le grand prédicteur ($\beta=0,383$, $P\text{-value}=0,019<0,05$) suivi de management et communication avec ($\beta=0,309$, $P\text{-value}=0,036<0,05$). Ensuite, viennent la culture d'entreprise ($\beta= 0,071$, $P\text{-value}=0,636>0,05$), développement des compétences ($\beta= -0,013$, $P\text{-value}=0,925>0,05$) et enfin la rémunération ($\beta= -0,082$, $P\text{-value}=0,561>0,05$) dans le modèle.

Ces résultats impliquent que les entreprises sous étude n'ont pas une bonne politique de rémunération et de développement de compétences ce qui entraîne leur contreperformance avec des coefficients Beta négatifs non significatifs. Au regard des résultats obtenus, il y a lieu de conclure que les facteurs de motivations abordés dans cette étude sont des outils de management qui ne sont pas utilisés et combinés de façon optimale pour booster la performance. Les managers doivent les améliorer en y apportant une attention toute particulière pour élever le niveau de la performance de leurs entreprises. Enfin, l'étude a conclu, qu'il y a une nécessité également d'explorer d'autres variables déterminantes de la performance des entreprises de transport dans ce coin du Monde.

C'est ainsi que nous avons recommandé ce qui aux responsables et gestionnaires des entreprises de secteur de transport du Nord-Est de la RDC d'améliorer leurs pratiques de gestion des ressources humaines (à travers le renforcement des différentes politiques de motivation). Ils devraient aussi agir sur les autres branches de management tels que la gestion financière, marketing, gouvernance d'entreprise, recherche et développement et la nouvelle technologie etc., qui sont de nature à influencer positivement la performance, car les facteurs de motivation étudiés ici expliquent leur performance en raison de 36,8% seulement alors que presque 63,2% de leur performance est expliqué par d'autres variables autres que celles de la motivation.

Ce sujet étant vaste, nous n'avons pas la prétention de l'avoir épuisé. Néanmoins, avec cette petite contribution dans la littérature sur les facteurs de motivation et la performance des entreprises, nous restons ouverts pour d'éventuelles erreurs liées à notre nature humaine. Nous ferons nôtre, toute remarque allant dans le sens d'améliorer nos futures recherches.

Références bibliographiques

- bergeron, L. (2011). *Les indicateurs de performance en contexte PME, quel modele appliquer?* Paris: Harchives ouverts.
- Bourguignon, A. (2000). Performance et controle de gestion,encyclopedia de comptabilite, controle de gestion et Audit,. *Ed.Economica*, 931-941.
- Chandler, A. (1992). *Organisation et performance des entreprises*. Paris: Dalloz.
- Cohen. (1998). *Statistical Power Analysis for behavioral Sciences*. Routledge: 2e edition.
- Devillard, O. (2008). *Culture d'entreprise: une efficacité et performance collective* . Paris.
- Gauthier, W. (2006). *La rémunération du salarié*. Bordeaux.
- Goue, L. (2013). Analyse des departements de la performance d'une entreprise commerciale.
- Hugo, B. (2015). *Condition de travail*.Paris.
- Jimy. (2020). *Statistics by Jim*. Consulté le Novembre Jeudi, 2020, sur Making statistics intuitive: <http://www.tatisticsbyjim.com>
- Marchesnay, M. (2002). Pour une approche entrepreneuriale de la dynamique, ressources- competences,. *Les cahiers de l'ERFI*.

Mugomo. (2006). *Les organisations. Kinshasa-RDC*. Kinsaha-RDC.

Musa, A. (2014). *Notes de cours de statistique appliquée à la gestion*,. USB, Graduat en Développement, inédit.

Ntembe. (2019, fevrier Mercredi). Chef de Bureau de Transport et communication . (U. Heritier, Intervieweur)

Shalahzad, I. (2014). Impact of employee motivation on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 159-166.

© GSJ