

PROBLÉMATIQUE DE LA FIDÉLISATION DES EMPLOYÉS FACE AUX FACTEURS DE MOTIVATION PROFESSIONNELLE DANS UNE ORGANISATION

Marthe KHAKE KABUO

Université de Kinshasa, République Démocratique du Congo

makhakekabuo@gmail.com

Résumé : Avec l'évolution de l'homme et ses aspirations professionnelles, la gestion des ressources humaines se révèle comme un moyen avantageux, car elle donne l'occasion aux organisations de trouver une adéquation entre leurs objectifs propres et ceux des salariés. Aujourd'hui, retenir un personnel qualifié présente un enjeu majeur pour les entreprises. Ces dernières s'efforcent par différents moyens de fidéliser les salariés ou chaque entreprise cherche à tirer un avantage concurrentiel, soit en motivant d'avantage ou soit en fidélisant son personnel. La volonté affichée est surtout le besoin des organisations de garder durablement le personnel à forte compétence, passe par une bonne compréhension de la relation d'implication. Parfois les salariés ont tendance à rejeter les opportunités externes et accepter des sacrifices à court termes au bénéfice d'une relation de longue durée. Ainsi, nous sommes partis des observations faites à la Direction Générale de la Société Commerciale des Transports et des Ports SCTP en sigle à Kinshasa, où nous avons constaté que d'une manière générale les employés sont démotivés dans leur travail mais ils continuent à venir travailler. Les objectifs visés dans cette étude se présentent de la manière suivante : identifier et analyser les facteurs sous-jacents la motivation de la fidélité des salariés de la SCTP ; étudier l'effet des variables sociodémographiques telles que : sexe, ancienneté à l'entreprise et la catégorie professionnelle sur les réactions des sujets.

Mots-clés : Fidélisation, motivation, Facteur, organisation, profession.

PROBLEM OF EMPLOYEE LOYALTY FACE OF PROFESSIONAL MOTIVATION FACTORS IN AN ORGANIZATION

Abstract: With the evolution of man and his professional aspirations, human resources management is proving to be an advantageous means, as it gives organizations the opportunity to find a match between their own objectives and those of their employees. Today, retaining qualified personnel is a major challenge for companies. Companies are striving to retain their employees by various means, and each company is seeking to gain a competitive advantage by either motivating or retaining its staff. The will displayed is especially the need of organizations to keep their highly skilled staff in the long term, through a good understanding of the relationship of involvement. Sometimes employees tend to reject external opportunities and accept short-term sacrifices for the benefit of a long-term relationship. Thus, we started from observations made at the General Management of the Société Commerciale des Transports et des Ports (SCTP) in Kinshasa, where we found that, in general, employees are demotivated in their work but they continue to come to work. The objectives of this study are as follows: identify and analyze the factors underlying the motivation of loyalty of the employees of SCTP; study the effect of socio-demographic variables such as: gender, seniority at the company and professional category on the reactions of the subjects.

Key words: Loyalty, motivation, factor, profession, organization.

Introduction

Selon l'approche de gestion des ressources humaines, plusieurs travaux ont été réalisés comme celui de Allouche (2006, pp. 519-527), les théories des Ressources Humaines apportent des éléments de réponses en suggérant d'une nécessité de la motivation d'une part et les théories de fidélisation qui constituent un dépassement des théories de la motivation source d'une différenciation conceptuelle notable. D'où les modèles d'analyse de théories de la fidélisation unifiées par un principe fédérateur, l'attachement à l'entreprise, la satisfaction et l'implication renvoient toutefois à deux idées différentes tout en étant complémentaires. Avec la satisfaction, la fidélité revêt plutôt un caractère physique. Les salariés sont fidèles car ils sont satisfaits des conditions matérielles, attendues au sens large, offertes par les entreprises. Toutefois ces définitions nous permettent de retenir que, les entreprises doivent agir sur les départs volontaires de leurs employés en mettant en œuvre un ensemble de moyens et des ressources pour obtenir leur fidélisation, car fidéliser les salariés, demeure un enjeu important auquel nombreuses entreprises consacrent une part non négligeable de leurs ressources. On peut également noter que fidéliser, serait donc le fait d'attacher le travailleur à son entreprise par de mécanismes appropriés de gestion de Ressources Humaines afin de le maintenir durablement. C'est notamment à l'occasion de deux discours de Strasbourg, et le discours de Saint-Etienne en avril 1948, que l'idée de rémunération proportionnée au rendement global de l'entreprise est émise. L'employé est une personne rétribuée par son employeur pour un travail au sein d'une administration. Selon le code du travail de la République Démocratique du Congo (2002, p. 8) en son article 7, définit le travailleur comme toute personne physique en âge de contracter quels que soient son sexe, son état-civil et sa nationalité, qui s'est engagée à mettre son activité professionnelle moyennant rémunération, sous la direction et l'autorité d'une personne physique ou morale, publique ou privée dans le lien d'un contrat de travail. Le travail, étymologiquement tire son origine du mot latin « tripalium » qui veut dire travail pénible. En effet, il s'agissait d'un travail fatiguant qu'on appelait « Labor » ou d'un travail intellectuel, désigné sous le concept de « Optus ». Selon Rey (1993), le travail est un ensemble d'activités humaines organisées en vue de produire ce qui est utile. Les termes connexes au concept fidélisation : de l'origine anglo-saxon, la notion d'implication est apparue dans les années 1950 aux États-Unis. Il faut joindre à l'idée de Citeau avec la notion de motivation. Pour Claude Louche (2018), qui définit la motivation au travail en relation avec la Psychologie du Travail et des organisations. A ce niveau il est complété par la définition de motivation par Vallerand et Thill (1993). Pour mettre une corrélation entre les théories explicatives de la fidélisation et de la motivation au travail nous procédons de la manière suivante par rapport aux résultats.

0.1 Théorie managériale de la motivation

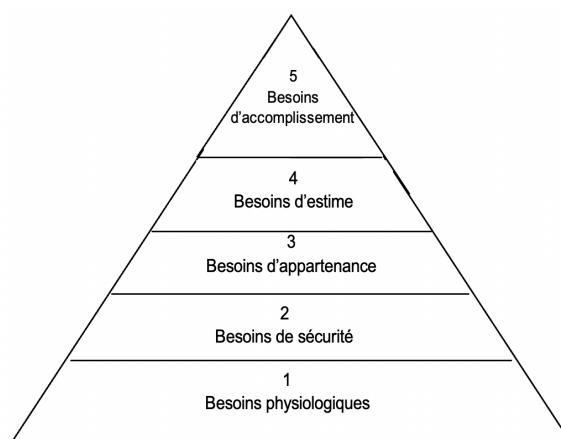
-La motivation au Travail

Pour Vallerand et Thill (1993, p.18), la motivation comme « le construit hypothétique utilisé afin de décrire les forces internes et externes favorisant le déclenchement, l'intensité et la persistance des comportements ». Il nous informe sur le choix des buts que les individus retiennent, sur les efforts qu'ils effectuent pour les atteindre sur la persistance de l'action.

-Les théories des besoins

Ces théories considèrent que des besoins, les plus souvent innés, sont les moteurs essentiels des comportements. L'auteur reconnaît l'existence de cinq catégories de besoins organisés selon une structure hiérarchique de besoins. Un besoin ne sera ressenti que si le besoin de niveau inférieur est satisfait. On trouve au niveau le plus bas de la hiérarchie des besoins physiologiques puis au-dessus les besoins de sécurité (Sécurité d'emploi par exemple), d'appartenance (affiliation, besoin de contacts), d'estime (reconnaissance de la part de l'organisation et l'estime de soi), de réalisation de ses aspirations et de développement personnel). Cf. La pyramide hiérarchique des besoins de Maslow (Hellriegel & Ocum, 2006. p. 168-169).

Schéma n°1 : pyramide de la hiérarchie des besoins de Maslow



Source : Mucha L. « motivation des salariés et la performance dans l'entreprise » mémoire professionnel. Université de Reims, 2010.

-Le modèle VIE (Vroom, 1964)

Ce modèle intègre trois éléments : la valence, l'instrumentalité et l'expectation. La motivation du salarié, par rapport à une tâche, va dépendre d'une analyse cognitive prenant en compte tous ces éléments.

-Perspectives actuelles

Les théories de la motivation sont nombreuses. Certaines permettent de comprendre la satisfaction au travail (théorie de besoins), d'autres le choix de buts (modèle de Vie), d'autres l'effort (équité, besoins), d'autres la performance (équité). Elles n'éclairent qu'une composante des processus motivationnels. La tentation a été forte d'articuler les différentes théories entre elles pour prédire des séquences comportementales plus larges. On a vu ci-dessus que Locke ne se préoccupait à l'origine que de l'état des buts avant de s'intéresser à la valeur de ceux-ci et de prendre en compte des caractéristiques du modèle VIE. Actuellement, le modèle de Klein (1989) cité par Louche (2018. p. 146-147), qui s'appuie sur la théorie du contrôle est celui qui permet l'intégration de l'ensemble des théories de la motivation.

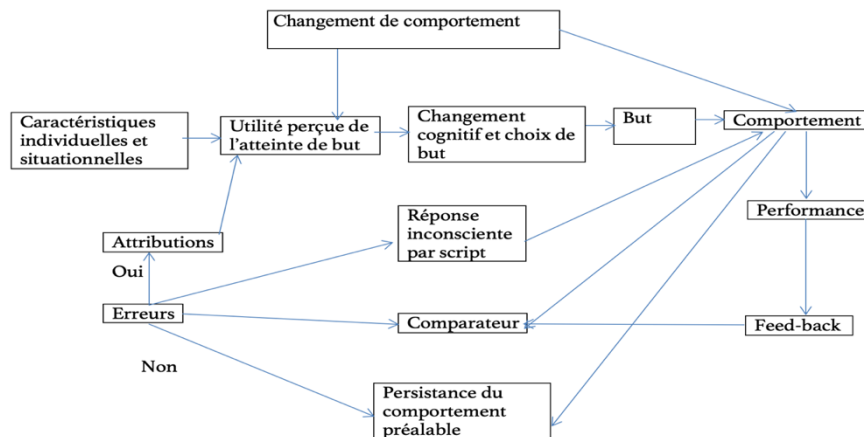


Schéma 2 : Modèle intégratif de la motivation au travail de Klein (1989)

Le but à atteindre constitue le régulateur essentiel des comportements. Sa poursuite se traduit par l'atteinte d'une performance qui est évoluée au niveau d'un comparateur par l'intermédiaire d'un feed-back. Si le résultat est satisfaisant, le comportement qui a permis de l'atteindre est poursuivi s'il n'est pas satisfaisant, on a une recherche causale avec des attributions, qui peuvent amener la poursuite du comportement ou des modifications en fonctions des caractéristiques individuelles ou situationnelles et de l'utilité attachée à l'atteinte des buts. Ce modèle la plupart des théories de la motivation (théorie des buts, théorie de l'équité au niveau du comparateur, modèle VIE au niveau de l'importance attachée à l'atteinte des buts, théories des besoins au niveau des caractéristiques personnelles). Il a permis de développer les hypothèses originales. Il serait nécessaire qu'il intègre encore les aspirations dans le champ du hors-travail, car il nous paraît difficile d'isoler la motivation au travail de tous les investissements effectués dans différents domaines de vie.

0.2 Problématique

En République Démocratique du Congo, les études réalisées dans le milieu du travail ont démontré d'une part que les travailleurs de différentes entreprises congolaises publiques sont de manière générale démotivés au travail. Cette démotivation se manifeste généralement par des remous sociaux et mouvements de grèves perturbant ainsi le bon déroulement des activités dans ces entreprises et d'autres comme le taux élevé d'absentéisme, un faible engagement et insatisfaction au travail. D'autre part l'observation que nous avons faites à la Direction Générale de la Société Commerciale des Transports et des Ports (SCTP en sigle) où nous avons constaté que les employés sont démotivés à leur entreprise par leurs mauvaises conditions du travail, la rémunération descente et l'incertitude de trouver du travail ailleurs. Ces mouvements de grève ont pour but d'amener les managers de ces entreprises à mettre les agents dans des conditions de travail pouvant booster leur motivation. Ainsi, il nous a paru important de savoir les facteurs motivationnels influent de manière significative sur la productivité au travail, considérée globalement en fonction de sa dimension. Le choix est tombé à la Société Commerciale des Transports et des Ports (SCTP) étant donné que c'est une grande entreprise regorgeant un effectif considérable du personnel. Le constat de la démotivation des travailleurs congolais peut être attribué aux mauvaises conditions de travail, à la rémunération

non-descente et aux manques d'opportunités de trouver un autre emploi ailleurs. Eu égard de tout ce qui précède, la présente étude soulève deux questions ci-après : Quels sont les facteurs motivationnels les plus explicatifs de la fidélité des salariés de la SCTP ? Les variables sociodémographiques telles que : sexe, catégorie professionnelle et l'ancienneté au travail influencent-elles les réactions de nos sujets par rapport aux questions posées ? De ces questions nous avons formulé les hypothèses de la manière suivante : Les facteurs intrinsèques de motivations tels que l'incertitude de trouver de l'emploi ailleurs, le prestige social, etc. seraient les facteurs les plus explicatifs de la fidélité des salariés de la SCTP. Les variables sociodémographiques telles que : sexe, catégorie professionnelle et l'ancienneté au travail influenceraient les réactions des salariés de la SCTP par rapport aux questions posées.

0.3 Les objectifs de recherche

- Identifier et analyser les facteurs sous-jacents la motivation de la fidélité des salariés de la SCTP.
- Etudier l'effet des variables sociodémographiques telles que : sexe, ancienneté à l'entreprise et la catégorie professionnelle sur les réactions des sujets.

0.4 Méthodologie

La population de cette étude est composée de l'ensemble des salariés de la Direction Générale de la SCTP/Kinshasa Gombe. Dans le souci de fiabiliser les résultats, nous avons fait recours à l'échantillonnage non probabiliste de type occasionnel, constitué de 100 salariés de la SCTP qui se sont montrés accessibles et disponibles à répondre à notre questionnaire. Dans l'élaboration de cette étude, nous avons fait recours à la méthode d'enquête. Le questionnaire s'est avéré pour nous l'instrument le plus indiqué à cause de son mode d'application pour la récolte des informations. Ainsi, le questionnaire de l'étude était composé des 12 questions soit 6 questions fermées, 5 questions semi-ouvertes et une question ouverte. Pour le traitement des données de notre enquête nous avons utilisé les statistiques par l'analyse globale et l'analyse différentielle, par le test Chi-carré à l'aide du logiciel SPSS version 20.

1. Analyse globale des résultats

Les résultats aux douze questions sont analysés auprès de nos enquêtés en rapport avec les différents thèmes de notre questionnaire.

Question 1 : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à votre travail ?

- Insatisfait
- Satisfait
- Très satisfait

Il ressort de la lecture des données obtenues que 58 enquêtés soit 58 % sont insatisfaits pendant 37 % des sujets sont satisfaits et 5 % sont très satisfaits. Les sujets interrogés sont en majorité insatisfaits de leur situation en milieu du travail à la SCTP par rapport aux autres catégories. Si nous tablons sur le niveau de satisfaction nous pouvons conclure que 42 % des sujets interrogés sont satisfaits malgré cela. Les sujets avoisinent 60 % d'insatisfaction au travail.

Question 2 : Si une offre se présente dans une autre société, accepteriez-vous d'aller postuler à un poste similaire vacant et ouvert dans une autre société ? Oui ou Non et pourquoi?

Les résultats de ces données ci-dessous montrent que les réponses sur les opportunités de postuler ailleurs pour un poste vacant, 77 % des sujets interrogés s'accordent à quitter la société pour aller ailleurs. Par contre 33 % estiment qu'ils n'accepteraient pas de quitter pour aller ailleurs. Nous disons que la majorité opte pour aller ailleurs dans le but de trouver les meilleures conditions et d'avoir une bonne rémunération.

Question n°3 : Quels sont les facteurs qui expliquent votre fidélité à la société (SCTP) ?

Nous basant sur les réponses des sujets, les facteurs qui expliquent la fidélité, il s'agit de: Environ 20 % des sujets estiment que les conditions de travail les rendent satisfaits, 62 % des enquêtés sont fidèles à cause de la difficulté de trouver un autre emploi et 13 % des sujets estiment qu'ils sont fidèles parce qu'ils ont leur rémunération et 5 % sont satisfaits au travail. Nous pouvons conclure, sur le plan pratique que les déclarations des sujets interrogés que les facteurs les plus explicatifs de la fidélité à l'entreprise seraient plus la difficulté de trouver un autre emploi ailleurs. Il n'y a pas d'assurance d'être mieux ailleurs que dans leur emploi actuel malgré les situations difficiles.

Question n°4 : Considérez-vous que vos conditions de travail contribuent à votre fidélité dans votre société ? Oui ou Non

Les réponses des sujets à cette question révèlent que 80 % disent non par rapport à leurs conditions du travail qui sont mauvaises, par contre d'autres soit 20 % ont répondu positivement que les conditions du travail contribuent à leur fidélité à l'entreprise même si cette dernière est de façade. Les sujets interrogés déclarent que les conditions du travail ne les sont pas favorables, c'est l'opinion de la majorité à cette question précise.

Question n°5 : Etes-vous content de travailler dans cette société et d'y passer toute votre carrière ? Oui ou Non et pourquoi?

Il ressort des observations des résultats ci-après que 57 sujets 57 % affirment qu'ils sont contents de passer toute, leurs carrières parce qu'ils sont satisfaits malgré les conditions de travail difficiles, en plus ils sont avancés en âge. Par contre, les réponses de 43 sujets soit 43 % estiment qu'ils faillent partir un jour pour trouver des meilleurs ailleurs. Cette opinion s'expliquerait par le fait qu'ils sont nouveaux dans l'entreprise et jeunes. En plus si nous considérons les caractéristiques de l'échantillon la majorité des enquêtés ont plus de 20 et 36 ans dans la carrière. C'est une entreprise commerciale des transports et des ports dont les grands engins qu'ils utilisent.

Question n°6 : Il vous arrive de quitter tard votre travail ?

La majorité des enquêtés 75 sujets soit 75 % affirment qu'ils quittent tard à leur service. Ceci s'expliquerait par la charge du travail avec les horaires très exigeants, ils doivent

accomplir leurs tâches exigées. Les autres dont 25 sujets soit 25 % ne quittent pas tard selon leurs tâches.

Question n°7 : Avez-vous déjà connu une sanction disciplinaire par la hiérarchie une ou plusieurs fois ?

Selon les opinions des sujets enquêtés 23 % disent qu'ils ont déjà été une fois sanctionnés mais par les fautes d'absentéisme non justifiées par contre 77 sujets soit 77 % n'ont jamais connu des sanctions disciplinaires par la hiérarchie car ils sont toujours en lieu de travail, ils ne s'absentent pas car leurs tâches à accomplir exigent leur présence en lieu de travail et ils manifestent la conscience professionnelle malgré les difficultés du moment. D'où la majorité des sujets interrogés expliqueraient la motivation intrinsèque de leur part.

Question n°8 : Il vous arrive de vous absenter au travail ?

Les résultats obtenus montrent que 49 sujets soit 49 % illustrent qu'ils ne sont jamais absents au lieu du travail de peur d'être sanctionné, par contre 51 sujets soit 51 % ont déjà connu d'absence non justifiée pouvant préjudicier leur carrière ou leurs postes car c'est une entreprise commerciale des Transports et de port ont toujours besoins du personnel permanent.

Question n°9 : Combien de fois pouvez-vous estimer vos retards pendant le mois ?

Les résultats obtenus nous indiquent que 79 sujets sont 79 % justifient leurs retards d'une fois ou 4 fois le mois par le fait que le problème de transports qui connaît les embouteillages, ou un problème de maladie d'un membre de famille pour l'accompagnement à l'hôpital ou encore amener les enfants à l'école suite aux embouteillages par contre les autres justifient cela par manque de transports en communs des agents. Ils peuvent venir en retards plus de 9 fois le mois 21 sujets soit 21 %.

Question n°10 : Envisagez-vous quitter l'organisation un jour ?

Les résultats obtenus indiquent que 63 sujets soit 63 % déclarent qu'ils n'envisagent pas de quitter un jour l'entreprise car ils estiment qu'ils ont déjà une ancienneté de plus de 20 à 30 ans de carrière et de ne pas trouver un autre emploi ailleurs. C'est une difficulté majeure. Par contre les 37 % pensent de quitter un jour l'entreprise ils sont moins âgés et 20 ans carrières.

Question n°11 : Etes-vous confiant à l'avenir de votre entreprise ?

De l'observation des résultats obtenus, il se dégage que 77 sujets soit 77 % sont confiants à l'avenir de leur entreprise. Pour eux c'est une assurance pour leur carrière. Ils sont optimistes en avenir de leur entreprise, car le changement peut arriver un jour. Par contre le 30 % de sujets sont pessimistes de l'avenir de leur entreprise, ils ont d'autres ambitions pour leur avenir.

2. Analyse différentielle des résultats

Dans cette étude, cette opération a porté sur la question n°3 de notre questionnaire d'enquête croisée aux variables retenues citées précitées.

Question n°3 : Quels sont les facteurs qui expliquent votre fidélité à la société ?

Tableau n°1 : Contrôle de l'influence des variables : sexe, catégorie professionnelle et ancienneté sur les réponses des sujets concernant les facteurs qui expliquent la fidélité.

VARIABLES		QUESTION N°3 ET STATISTIQUES					Chi-carré
		Condition de travail	Difficulté d'emploi	Rémunération	Satisfait	Total	
Sexe	Féminin	6	9	3	0	18	$\chi^2=3,786$ $p=0,286$ $dl=3$ Acceptation de l'hypothèse nulle
	Masculin	14	53	10	5	82	
Total		20	61	13	5	100	
Catégorie professionnelle	Agent d'ex.	1	4	0	0	5	
	Agent de maîtrise	4	5	0	0	9	
	Cadre	15	42	13	2	72	
	Dirigeant	0	11	0	3	14	
Total		20	62	13	5	100	
Ancienneté	11-20 ans	6	35	10	3	54	$\chi^2=12,744$ $p=0,175$ $dl=9$ Acceptation de l'hypothèse nulle
	21-25 ans	3	3	0	0	6	
	26-30 ans	11	20	3	2	36	
	6-10 ans	0	4	0	0	4	
Total		20	62	13	5	100	

Source : notre enquête

Après analyse statistique, il s'avère que les différences entre les réponses des sujets les mieux placés hiérarchiquement et les moins gradés, se sont révélées significatives car la probabilité y associée ($p=0,014$) est inférieure à la probabilité critique ($0,05$). En d'autres termes, les personnes interrogées selon la variable catégorie professionnelle, ont réagi distinctement face à la question de facteurs de fidélisation c'est-à-dire la variable catégorie professionnelle a eu une influence par rapport aux réponses des sujets. Par contre, les différences entre les réponses des sujets hommes et celles des sujets femmes, celles des travailleurs les plus anciens et celles des moins anciens à la question n°3, se révèlent non significatives car les probabilités y associées (respectivement : $p = 0,286$ pour la variable sexe ; et $p=0,175$ pour la variable ancienneté) sont supérieures à la probabilité critique ($0,05$). C'est-à-dire peu importe le sexe ou l'ancienneté, les réactions de nos sujets face aux facteurs de fidélisation restent les mêmes.

2. Discussion des résultats

Il se dégage de cette étude que les sujets de notre enquête sont fidèles à leur société pour raisons liées à l'incertitude de trouver un autre emploi ailleurs soit 62 % de sujets enquêtés. Voilà la raison qui fait que nous confirmions notre hypothèse en ce qui concerne l'incertitude de trouver un autre emploi ailleurs. S'agissant de la satisfaction au travail, les résultats renseignent que, 37 % des agents de la SCTP sont fidèles parce qu'ils estiment qu'ils sont satisfaits de leur travail, malheureusement c'est une satisfaction qui ne se justifie que par la difficulté de trouver un autre emploi

ailleurs. En ce qui concerne les conditions de travail, les résultats de notre travail montrent que 20 % seulement, sont fidèles à la SCTP parce qu'ils estiment que les conditions de travail leur sont favorables contre 80 % qui ne sont pas influencés par les conditions de travail comme facteur de fidélisation des employés. Concernant la rémunération, 13 % seulement des agents interrogés estiment qu'ils sont fidèles grâce à leur rémunération, et 5 % des enquêtés sont satisfaits tout simplement parce qu'ils ont du travail. Il sied de noter que 63 % de personnes enquêtées qui n'envisagent pas de quitter la société un jour, ont justifié la cause majeure qui est dû à l'âge et le maintien de leur carrière. Nous pensons que la forte divergence d'opinion des sujets-répondants serait due à la démotivation des salariés et mauvaises conditions raison de l'incertitude de trouver un emploi ailleurs en contradiction avec l'opinion sur l'opportunité de quitter l'emploi actuel et d'aller ailleurs. D'où l'ambivalence dans la notion de fidélité dans les réponses des sujets enquêtés. Il est indiqué tout de même que le manque de convergence d'opinions à travers les réponses sur la fidélité suppose que ceux-ci n'ont pas la même catégorie professionnelle selon les résultats obtenus. Ainsi, parmi les indicateurs principaux de la motivation nous citons notamment les conditions de travail, la rémunération, la satisfaction au travail et l'incertitude de trouver l'emploi ailleurs en comparaison avec les variables sociodémographiques retenues à savoir le sexe, la catégorie professionnelles et ancienneté à l'issue de cette discussion des résultats obtenus dans cette étude, point de doute que les problèmes à tout point de vue restent dans non satisfaisant, car il faut figurer à travers les opinions obtenus par nos sujets répondants aux diverses préoccupations et interrogations qui ont été émises dans la problématique de l'étude. Allant dans le même sens, Aruni Yoeli (2014) conclut que la considération et les conditions financières, ne sont pas les seuls qui fidélisent les employés et aussi la difficulté de trouver de l'emploi. En vue de répondre efficacement à ces interpellations incessantes, il sied d'envisager quelques recommandations aux managers de mettre en application les travailleurs dans des bonnes conditions de travail et avec une rémunération décente pour mieux atteindre les objectifs de l'entreprise assignés.

Conclusion

Après enquête, les résultats de notre étude montrent que les enquêtés sont fidèles à leur société pour des raisons liées à l'incertitude de trouver un autre emploi ailleurs soit 62 % de sujets enquêtés quoiqu'il y ait 37 % des sujets qui soient satisfaits de leur travail, c'est un résultat qui ne peut s'expliquer que par la difficulté de trouver un autre emploi ailleurs. Nous pouvons conclure que nos objectifs ont été atteints car en partant de nos résultats, il nous paraît important de suggérer aux managers de SCTP et autres organisations d'établir un équilibre entre les exigences des postes de travail et les motivations des travailleurs tels que les conditions de travail, la rémunération, les difficultés de décrocher un autre emploi ailleurs et la satisfaction, etc. La théorie de fidélisation et de motivation chez les travailleurs justifient la nature de nos résultats. En effet, cette théorie stipule que les salariés s'engagent volontairement dans l'entreprise à rester fidèles à cause de la qualité de l'environnement de travail (climat du travail) et les bonnes conditions de travail mais aussi lorsqu'il valorise les efforts réalisés dans le cadre de leur activité professionnelle. Selon Eisenberger et al. (1986), plus les employés perçoivent que leur organisation prend en compte leurs attentes, plus ils fournissent d'efforts et sont motivés pour lui permettre d'atteindre ses objectifs. Les résultats de l'analyse différentielle indiquent qu'une seule variable de l'étude a influencé les résultats c'est-à-dire la catégorie professionnelle. Ces résultats remettent

en question les conclusions de plusieurs études où l'influence des variables sociodémographiques sur la fidélisation n'a pas eu d'effets.

Références bibliographiques

- Allouche, J. (2012). Encyclopédie des Ressources humaines. Paris : Vuibert, 519-527.
- Aruni Yoeli. (2014). Facteurs explicatifs de fidélisation des agents cadres dans une entreprise publique, cas de la DGI. Travail de fin de cycle en Gestion des Entreprises et Organisation du Travail (Inédit). Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education. Université de Kinshasa. Kinshasa.
- Aubert, N. (2005). Diriger et motiver. Paris : organisation
- Chaminande, B. (2004). Fidélisation et nouvelle réglementation de la formation, Laboratoire R.H Focus. Paris : PUF
- Chanquoy, L. (2005). Statistiques appliquées à la Psychologie et aux sciences humaines et sociales. Paris : Presses Universitaires de France
- Daniel, C. (2008). Salaires, conditions et satisfaction au travail. Angers : Granem- Université d'Angers
- Don Hellriegel-John W.S/Ocum. (2006). Management des organisations. Belgique, Bruxelles : Nouveaux horizons de boeck, 2^{ème} éd. p. 168-169.
- Journal Officiel de la République Démocratique du Congo. (2002). Loi N°015/2002 du 16 Octobre 2002 portant Code du Travail.
- Louche, C. (2018). Introduction à la Psychologie du Travail et des organisations. Concepts de base et application. Paris : Dunod, 4^{ème} éd. p.146-147.
- Paille, P. (2004). La fidélisation des ressources humaines. Paris : Economica
- Peretti, J- M. (2011). Ressources humaines, le manuel de référence. Paris : Vuibert. p. 173.
- Peretti, J-M. (2012). Gestion des Ressources Humaines, 18^{ème} éd. Paris : Vuibert
- Vallerand, R. J. & Thill, E. E. (1993). Introduction à la Psychologie de la Motivation. Paris : Etude vivante. p. 18.