

Problématique Du Processus De Recrutement Du Personnel Par Les Chefs D'agences De La Société Nationale d'Electricité (SNEL)

Murupa Mbo Jules¹ ; Mbo Muzir Jeean Baptist² ; Kitoko Tamufi Etienne³

¹ Teacher and Ph.D candidate at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the National Pedagogical University (U.P.N), Kinshasa/ Ngaliema, D.R. Congo, email: jmmurupa@gmail.com

² Ph.D candidate at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the National Pedagogical University (U.P.N), Kinshasa/ Ngaliema, D.R. Congo, email: jbmbomuzir@yahoo.fr

³ Teacher and Ph.D candidate at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the National Pedagogical University. Researcher attached to the Research Unit: "Administration, Management, Leadership, Governance and Economics of Education" (UR.81). kitokoetienne02@gmail.com



Résumé : Cette étude a analysé la problématique processus de recrutement du personnel par les chefs d'agences de la Société Nationale d'Electricité (SNEL) de la ville province de Kinshasa.

L'étude a abouti aux résultats suivants : le processus de recrutement du personnel mis en place par les gestionnaires de la Société Nationale d'Electricité (SNEL) est assez-bon (31,82%), les enquêtes ont formulé les reproches suivants : le manque de collaboration avec les Chefs d'agences demandeurs (50 %) ; le recrutement des unités non qualifiées (20,45%) ; la subjectivité (18,18%) et le recrutement intempestif (4,55%).

Pour promouvoir un bon processus de recrutement, il faut : (i) tenir compte de la qualification avant de recruter (50 %) ; (ii) collaborer franchement avec les agences (36,36 %) ; (iii) être objectifs (9,09 %) et (iv) recruter en fonction des vacances des postes (4,55%).

Mots clés : Processus, Recrutement, Personnel, Chefs d'Agences.

Abstract: The study yielded the following results: the recruitment process implemented by the managers of the National Electricity Company (SNEL) is fairly good (31.82%). However, the surveys identified the following criticisms: lack of collaboration with requesting agency heads (50%); recruitment of unqualified individuals (20.45%); subjectivity (18.18%); and untimely recruitment (4.55%).

To promote a good recruitment process, it is necessary to: (i) consider qualifications before recruiting (50%); (ii) collaborate openly with agencies (36.36%); (iii) be objective (9.09%); and (iv) recruit based on available vacancies (4.55%).

Keywords: Process, Recruitment, Personnel, Agency Managers

¹ Teacher and Ph.D candidate at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the National Pedagogical University (U.P.N), Kinshasa/ Ngaliema, D.R. Congo, email: jmmurupa@gmail.com

² Ph.D candidate at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the National Pedagogical University (U.P.N), Kinshasa/ Ngaliema, D.R. Congo, email: jbmbomuzir@yahoo.fr

³ Teacher and Ph.D candidate at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the National Pedagogical University. Researcher attached to the Research Unit: "Administration, Management, Leadership, Governance and Economics of Education" (UR.81). kitokoetienne02@gmail.com

INTRODUCTION

Les performances de demain devront compter sur la contribution des hommes et femmes capables d'appréhender les nouvelles réalités de l'environnement et mettre en œuvre les stratégies de changement appropriées.

L'entreprise moderne qui se veut être performante ne peut se passer de processus de recrutement.

En général, la notion des Ressources Humaines s'est considérablement modifiée ces dernières années sur la double emprise des changements qui affectent le monde du travail et du mouvement de fond qui vise à reconnaître à l'homme sa place et son rôle dans l'entreprise. En outre, la gestion des ressources humaines dans l'entreprise a comme objectifs d'organiser et coordonner les différents personnels, statuts et échelon hiérarchique afin de contribuer positivement au dialogue social au sein de l'entreprise, d'appliquer la réglementation du travail, notamment à travers les différentes structures périodiques mis en place par la législation sociale, et définir une politique de l'emploi permettant un pilotage socio-économique de l'entreprise, d'adapter d'une part les nombres de ses effectifs d'autre part les qualifications aux besoins réels de l'entreprise.

Or, à ce jour, la politique du recrutement et de la promotion une fois bien menée permettra à l'entreprise de prospérer.

Le but ultime de la gestion du personnel comme le dit MARILO SILVIO (CITEYA, 1997) : « est d'obtenir l'exécution du travail en utilisant au mieux les capacités et les connaissances de chaque collaborateur et d'assurer son intégration ».

Dans la même optique (SERGE, 1970), MICHELI parlant de l'étude du poste du travail, souligne l'importance qui doit être accordée aux exigences tant de l'organisation que de l'homme dont il spécifie les normes d'utilisation et de développement au sein de l'organisation.

Généralement, les services publics recrutent les candidats sur base d'une sélection initiale. Dans les pays en voie de développement, ce processus joue un rôle particulièrement important. Encore faut-il qu'une infrastructure adéquate existe et fonctionne impartialement pour accomplir cette tâche.

L'équilibre de la pyramide d'âges doit être respecté et le formalisme sous tous ses aspects scrupuleusement évité. Une fois embauché, l'agent débute une carrière, et cette dernière se déroule à travers les affectations successives aux emplois.

La gestion du personnel, réalisant une vraie politique de carrière, doit savoir affecter le personnel en fonction de l'aptitude de chacun à remplir les tâches respectives et en fonction de la prévision du rendement adéquat, en tenant compte de l'entourage immédiat.

L'appréciation du travail de chaque agent comporte une notation chiffrée du déroulement normale de sa carrière.

Cette opération délicate, soit-elle, exige des règles uniformes se rapportant à l'analyse des qualités intrinsèques correspondant au milieu hiérarchique, au caractère des rapports de l'agent avec le public et aux responsables rattachés à son affectation. Une politique correcte des personnes est au cœur de la politique de carrière.

C'est d'elle dont dépendent en premier lieu les perspectives vitales attirant les candidats au service ; qu'il soit public ou privé.

Assurer à la population une fourniture électrique de qualité reste la noble mission que le pays(RDC) ait confiée à la Société Nationale d'Electricité (SNEL), en sa qualité « d'industrie de production », de l'électricité dont le pays a besoin pour son développement et progrès.

Parmi les principaux acteurs responsables de la réussite de cette œuvre, signalons les personnels (agents), en leur qualité de personne ressource chargée de travailler positivement afin de tout mettre en œuvre pour l'atteinte des objectifs.

Dans les agences de la Société Nationale d'Electricité (SNEL), les personnels sont recrutés par les autorités hiérarchiques de la direction des ressources humaines de la Société Nationale d'Electricité (SNEL) et mis à la disposition des agences et donc des chefs d'agences ; qui doivent les affecter aux fonctions déterminées dans leur commission d'affectation.

Dans le cas où l'affectation d'un agent serait proposée par le chef d'agence en question, le problème de la qualification de la personne ne se poserait pas du tout, dans la mesure où nous supposons que cette désignation se fera suite à un besoin exprimé par l'agence.

Mais de manière générale, cette procédure n'est pas toujours respectée. Ce qui est souvent source de tension entre les responsables des agences et leurs gestionnaires.

Qu'il s'agisse de l'un ou de l'autre cas, il est intéressant que le chercheur établisse de manière scientifique la vérité du terrain, en menant une étude scientifique dont les résultats refléteraient la réalité.

Depuis plusieurs années avec son système, la Société Nationale d'Electricité (SNEL) fonctionne avec un profond désordre surtout sur la gestion des agences en particulier. Par le non-respect des processus et des critères du recrutement et du personnel, en promouvant le phénomène « népotisme » dans cette entreprise du portefeuille.

C'est pourquoi, nous nous sommes donnés comme devoir de mener une étude sur la problématique du processus de recrutement au sein des agences de la Société Nationale d'Electricité (SNEL). Avec comme principale préoccupation : comment les chefs d'agences de la Société Nationale d'Electricité (SNEL) de la direction de Kinshasa apprécient le processus de recrutement du personnel mis à leur disposition par leurs gestionnaires ? Cependant, cette étude permettra de déterminer l'appréciation du processus de recrutement du personnel par les chefs d'agences afin de présenter aux responsables du pays ayant en charge le travail des éléments leur permettant de vérifier le respect des normes en matière de recrutement du personnel. Ce qui pourrait conduire à des réformes dans ce domaine.

I. Revue de la littérature

1.1. Définition des concepts fondamentaux

1.1.1. Chef d'agence

Le chef d'agence est un responsable de toute la gestion de l'agence. Il met en application des directives de la Société Nationale d'Electricité (SNEL), et de ses chefs hiérarchiques. Il est le coordonnateur de toutes les activités réalisées par ses collaborateurs à l'agence, sous sa supervision. D'où, la nécessité pour lui de mettre sur pied un planning d'activités.

Il est l'animateur c'est-à-dire ; il donne des ordres et répartit pour chacun les tâches à réaliser en lui imposant un timing. Il contrôle les différentes activités de chacun de ses collaborateurs qui doivent lui faire rapport hebdomadairement, mensuellement ou trimestriellement de leur réalisation.

1.1.2. Agence

Selon le Dictionnaire Larousse illustré (2009), l'agence est une entreprise commerciale proposant en général des services d'intermédiaire entre les professionnels d'une branche d'activité et leurs clients. L'agence peut être aussi définie comme un organisme administratif chargé d'une mission d'information et de coordination dans un domaine déterminé. C'est aussi une succursale d'une entreprise. Un ensemble des bureaux, des locaux occupés par les agents.

1.1.3. Processus

Le concept « Processus » est un mot latin qui signifie, « prolongement ». Selon le dictionnaire Larousse illustré (2009), le terme processus est un enchaînement ordonné des faits ou de phénomènes répondant à un certain schéma et aboutissant à un résultat déterminé.

Selon le dictionnaire Universel, le processus est un ensemble des phénomènes conçus comme une chaîne causale.

Selon le dictionnaire Micro Robert, le processus est une démarche, un développement temporel des phénomènes comportant chacun une étape. Pour Ngongo Disashi(2006), le processus est une méthode, une démarche, une voie de l'esprit pour arriver à la raison, mais dans cette démarche, il y a des techniques, de procédés et plusieurs situations afin de trouver ou d'atteindre un résultat escompté ou fiable.

1.1.4. Recrutement

Selon le Larousse illustré (2009), le recrutement signifie action de recruter, amené à faire partie d'une société. Pour M. Fuku Sala (2020), le recrutement est un processus qui consiste à susciter et à accueillir des candidatures de personnes qui s'estiment compétentes à occuper un poste vacant.

Selon J. Gujot, le terme recrutement peut vouloir dire mettre à la disposition des services, des ateliers et magasins des personnes nécessaires à fonctionnement en nombre et en qualification.

Selon Dwiss et Mirris, le recrutement « est une opération complexe, fait de nombreuses séquences dans lesquelles interviennent de nombreux participants à l'organisation pour attirer des candidats qui possèdent des compétences et aptitudes nécessaires pour occuper un poste vacant.

Le recrutement est l'ensemble des actions mises en œuvre pour trouver un candidat correspondant aux besoins et compétences requises pour exercer un travail donné dans une organisation donnée.

1.1.5. Personnel

Selon le Dictionnaire Usuel, le concept personnel signifie l'ensemble des personnes employées par un service public, par une entreprise, une organisation.

Personnel peut être aussi défini comme l'ensemble des personnes employées par un service public, par une entreprise, une organisation, un particulier personnel signifie l'ensemble des personnes employées par un service public, par une entreprise, une organisation ou exerçant le même métier.

1.2. Aspects théorique et classiques de la gestion des ressources humaines

La notion de gestion des ressources humaines s'est progressivement imposée comme élément essentiel du progrès et du dynamisme de l'entreprise dans les pays industrialisés.

Aujourd'hui, face aux pressions de plus en plus fortes de la concurrence, les responsables des entreprises ont compris qu'ils devraient tenir compte de l'élément humain pour améliorer leur productivité et aussi le service de leurs entreprises.

La gestion des ressources humaines est l'ensemble d'activités tendant à assurer dans l'entreprise et dans l'administration une participation efficiente des hommes à ces institutions.

La gestion des ressources humaines s'entend comme un ensemble des méthodes, de plans et de techniques mis en place par un employeur pour encadrer le personnel de l'entreprise à tous les niveaux, en lui assurant un certain nombre de facilité du début à la fin de sa carrière.

1.2.1. Importance de la gestion du personnel.

Selon JM PERETI(2011), la dimension « ressources humaines dans la stratégie de l'entreprise est aujourd'hui reconnue ». Les directions générales donnent un avantage compétitif à leur organisation. La bonne gestion des ressources humaines est celle qui contribue à la performance de l'entreprise.

La gestion du personnel mérite une attention particulière parce qu'elle constitue au sein de l'école ; l'essentiel du noyau dur. C'est-à-dire le cœur de l'entreprise.

1.2.2. Enjeux

La démarche ne peut aboutir sans au préalable que les compétences du poste ainsi que les besoins de l'organisation soient clairement identifiés.

Les précautions sont prises pour que soient minimisés les risques de « reproduction sociale ».

Ce peut être en effet la tendance naturelle des recruteurs ou de leur encadrement inconsciemment ou consciemment à privilégier des profils leur ressemblant (même école, sexe, origine sociale, socio-économique ou religieuse, etc.) et c'est probablement pour limiter l'incertitude de leurs choix.

1.2.3. La démarche de recrutement

La démarche de recrutement se décompose en différentes étapes successives dont la qualité de chacune conditionne celle qui lui fait suite. Il s'agit de (d') :

1.2.3.1. Identification du poste à pouvoir

La première étape consiste à identifier une ouverture de poste au sein de l'entreprise. Ceci peut être fait par les gestionnaires des ressources humaines (GRH). Basé sur l'identification des besoins de ressources humaines par rapport au plan stratégique de l'entreprise, les gestionnaires des ressources humaines jouent un rôle capital dans cette étape, car c'est leur responsabilité d'identifier les ouvertures d'emploi présentes et futures, tout en indiquant celles qui doivent être remplies de façon interne et externe. On parle parfois de Gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC).

Les ouvertures des postes peuvent par ailleurs être identifiées par les responsables d'une certaine section de l'entreprise, lorsqu'un emploi se libère de façon inattendue ; ou s'il requiert tout simplement plus de capital humain.

1.2.3.2. Description et critères d'embauche d'emploi

Une fois le poste libre identifié, la Direction des Ressources Humaines (DRH) doit fournir une description du poste ainsi que les critères de l'emploi à remplir pour l'obtention du poste en question.

De cette façon, les candidats sont informés des tâches à accomplir en plus des compétences requises afin d'exécuter des tâches. On peut se référer à `ux demandes spécifiques des responsables opérationnels afin d'assurer une adéquation optimale.

1.2.3.3. Sélection du mode de recrutement approprié

Selon la nature du poste et les critères d'embauche déterminés, le gestionnaire des ressources humaines, en accord avec le responsable opérationnel, détermine si on utilisera le recrutement interne ou externe.

a) Le recrutement interne

Le recrutement interne privilégie la mobilité interne. Il consiste à pourvoir le poste en y nommant une personne qui travaille déjà au sein de l'entreprise. Lorsqu'elle est possible, cette méthode est souvent préférée par les Gestionnaires des Ressources Humaines (GRH), en raison des avantages certains qu'elle comporte.

Le recrutement interne est d'un faible coût d'exécution, la personne recrutée de cette façon connaît l'entreprise et est opérationnelle beaucoup plus rapidement (y compris s'il s'agit d'un stagiaire, intérimaire).

Plus largement, le recrutement interne permet lorsqu'il est régulièrement pratiqué, de motiver les personnes travaillant pour l'entreprise du fait que ceux-ci peuvent envisager des promotions et mutations internes.

b) Le recrutement externe

Le recrutement externe est employé lorsque l'entreprise désire embaucher des individus qui ne travaillent pas dans l'organisation.

Cette méthode apporte plusieurs avantages, tels l'accès à un réseau des candidats plus diversifié que l'on ne trouve pas toujours à l'intérieur de l'entreprise.

Par ailleurs, recruter à l'extérieur apporte des nouvelles idées, de nouvelles techniques, bref, un nouveau sens de créativité dans l'entreprise.

Enfin, par comparaison avec le recrutement interne, on peut s'attendre à une diminution de la friction entre les employés qui ne sont plus en compétition pour le poste offert.

La méthode peut ainsi impliquer une réduction des frais de formation, puisque le candidat sélectionné aura déjà les qualifications requises à l'emploi.

L'embauche externe se réalise à l'aide de différentes méthodes, telles que : Petites annonces (presse, radio, TV ou internet) ; L'examen de candidatures spontanées (reçues sous forme d'une lettre de motivation et par courrier ou par internet ; on parle alors de « e-recrutement »).

Le recrutement externe peut être opéré en tout ou en partie par le service interne de l'organisation. L'entreprise peut faire appel à un cabinet de recrutement pour lui déléguer une partie ou la totalité du processus de recrutement.

c) Critères de recrutement

Le recrutement doit faire l'objet d'une publicité préalable. Les étapes à suivre sont :

- ❖ L'offre d'emploi ;
- ❖ Le dépôt des dossiers ;
- ❖ L'étude des dossiers par le chef d'établissement ;
- ❖ Le test ;
- ❖ L'essai probatoire.

Au cas où le nombre de candidat dépasse celui des emplois à pouvoir, on procède par le concours. Deux catégories de critères sont à exploiter :

- ❖ Le critère technique
- ❖ Les qualifications ;
- ❖ L'ancienneté ;
- ❖ L'expérience ;
- ❖ La réussite à un concours ;
- ❖ Le résultat du stage probatoire
- ❖ Critères socio-administratifs
- ❖ La nationalité ;
- ❖ La jouissance des droits civiques ;
- ❖ La bonne santé physique et mentale.

1.2.4. Sélection et engagement des candidats

Une fois connue la liste des candidats ayant présenté leur candidature, un premier tri est opéré pour arrêter une liste restreinte dite « short-liste » par analyse plus détaillée du CV et de la lettre de motivation.

Cette liste prépare le stade du choix final avec les premiers entretiens avec les candidats retenus, l'administration éventuelle des tests psychotechniques, suivis d'entretiens avec le futur responsable et la personne chargée de recrutement, la décision finale étant le plus souvent le fruit d'une concertation collective.

Une fois prise, la décision implique un contrat de travail comportant le plus souvent une période d'essai, à l'issue de laquelle l'embauche sera définitive.

L'accueil dans l'entreprise doit être soigné afin de faciliter l'intégration. Il se fait par une présentation de l'entreprise, une visite de l'établissement, un contact avec des collègues, la remise d'un livret d'accueil. Il arrive de fois que de nouvel arrivant sont pris en charge par un tuteur.

1.2.5. Valeur prédictive des outils des sélections dans le recrutement

Lors du recrutement, un grand nombre d'éléments sont pris en compte dans le choix des candidats retenus (formation, expérience professionnelle, réussite professionnelles majeurs, intérêt professionnel, personnalité, facteur général (G), valeur, ...) et d'outils utilisés (entretiens structurés, entretiens non structurés, test de capacités cognitives, test de personnalité, test de simulation).

Ces différentes dimensions et ces différents outils prédisent d'une façon plus ou moins importante la réussite des candidats sur leur poste.

II. Méthodologie de l'étude

Notre population est constituée de l'ensemble des agents ciblés dans les agences de la Société Nationale d'Electricité (SNEL), de la ville province de Kinshasa. Face à la difficulté d'enquêter auprès de toute la population, nous avons tiré un échantillon.

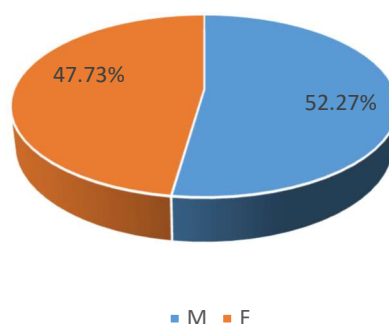
Pour cette étude, nous avons utilisé l'échantillonnage probabiliste, précisément l'échantillonnage stratifié simple. Cela a consisté à enquêter auprès des agents provenant, proportionnellement, de tous les quatre districts de la ville province de Kinshasa (Tshangu, Mont-Amba, Funa et Lukunga).

Rappelons que notre échantillon est constitué de 44 sujets, repartis de la manière suivante : Tshangu (25%), Mont-Amba (25%), Funa (25%), et Lukunga (25%). Les données ont été récoltées grâce au questionnaire d'enquête

III. Résultats

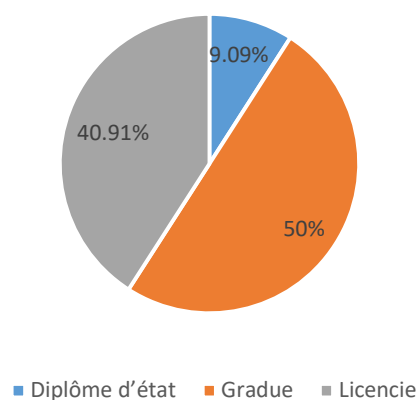
La présentation des résultats s'est fait à l'aide des tableaux des effectifs, des pourcentages. Deux types de résultats sont présentés notamment les résultats issus de caractéristiques des enquêtés et ceux relatifs à leurs opinions. Après analyse des données, l'étude est arrivée aux résultats suivants :

Figure 1 : Répartition des enquêtés selon leur genre



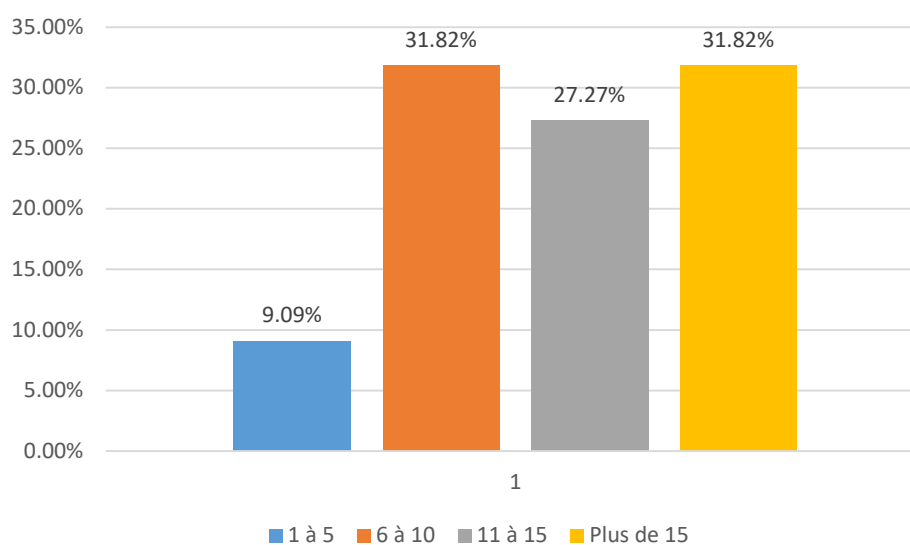
Au regard des données de la figure 1, le constat est que 52,27 % des sujets sont du genre masculin, alors que 47,73 % autres sont du genre féminin. En bref, la majorité des sujets interrogés dans cette enquête sont du sexe masculin.

Figure 2 : Répartition des enquêtés selon leur niveau d'études



Le constat qui se dégage des données de la Figure 2 est que 50 % des sujets sont des gradués; 40,9 % des sujets sont des licenciés et enfin 9,09% des sujets sont des diplômés d'Etat. Pour clore, disons que la majorité des sujets de cette enquête sont des gradués.

Figure 3 : Répartition des enquêtés selon leur ancienneté



A la lumière des données de la figure 3, il ressort que 31,82 % des sujets ont une ancienneté variant entre 6 à 10 ans et plus 15 ans de service ; 27,27% des sujets justifient d'une ancienneté comprise entre 11 et 15 ans de service et enfin 9,09% des sujets présentent une ancienneté située entre 1 à 5 ans de service. En conclusion, la majorité des sujets ayant collaboré avec le chercheur dans cette enquête ont accompli une ancienneté variant entre 6 à 10 ans et plus 15 ans de service.

Tableau 6 : La soumission préalable des besoins en personnel aux gestionnaires

Réponse		%
Souvent	25	56,82
Pas souvent	15	34,09
Pas du tout	4	9,09
Total	44	100

Au regard des résultats repris au tableau 6, le constat est que 56,82% des sujets affirment que souvent ils soumettent leur besoin en personnel aux gestionnaires ; 34,09% des sujets déclarent qu'ils ne le font pas souvent et 9,09% ne le font pas du tout.

En conclusion, la majorité des sujets de cette enquête soumettent souvent leur besoin en personnel enseignant à leur gestionnaire.

Tableau 7 : Le respect de besoins exprimé par les agences par des gestionnaires

RÉPONSE	F	%
Souvent	19	43,18
Pas souvent	19	43,18
Pas du tout	6	13,64
Total	44	100

Le constat qui se dégage des résultats repris au tableau 7 est que 43,18% des sujets affirment que leur gestionnaire respecte souvent ou pas souvent les besoins exprimés ; 13,64% des sujets déclarent que ces besoins ne sont pas du tout respectés par les gestionnaires. Pour clore, il faut dire que la majorité des sujets de cette enquête attestent que les besoins exprimés en personnel sont souvent ou pas souvent respectés par leurs gestionnaires.

Tableau 8 : L'affectation d'un personnel non qualifié.

RÉPONSE	F	%
J'assurerai son encadrement technique	23	52,27
Je demanderai son remplacement par un personnel qualifié	21	47,73
Total	44	100

La lecture des résultats du tableau 8 indique que dans l'ordre décroissant, les réponses des sujets à propos de leur réaction face à l'affectation d'un personnel non qualifié sont les suivantes :

J'assurerai son encadrement pédagogique (52,27% d'adhésion des sujets) ;

Je demanderai son remplacement par un enseignant qualifié (47,73% d'adhésion des sujets)

Ce qui précède montre que l'encadrement de l'agence sous qualifié constitue la principale réponse que les sujets de cette enquête ont donné à cette question.

Tableau 9 : L'appréciation du processus de recrutement du personnel.

RÉPONSE	F	%
Excellente	6	13,64
Très bonne	12	27,27
Assez bonne	14	31,82
Médiocre	12	27,27
Total	44	100

A la lumière des résultats du tableau 9, il ressort que 31,82% des sujets estiment que le processus de recrutement du personnel est assez-bon ; 27,27% des sujets pensent qu'elle est très bonne ou médiocre et enfin 13,64% des sujets l'estiment excellent.

Ainsi, la majorité des sujets de cette enquête affirment que le processus de recrutement du personnel mis en place par les gestionnaires des agences de la Société Nationale d'Electricité est assez-bon.

Tableau 10 : Les reproches fait aux gestionnaires en matière de recrutement du personnel.

RÉPONSE	F	%
Manque de collaboration avec les chefs d'agence demandeurs	22	50
Subjectivité	8	18,18
Recrutement intempestif	2	4,55
Recrutement des unités non qualifiée et incompetentes	9	20,45
Rien du tout	3	6,82
Total	44	100

Par rapport aux reproches faits aux gestionnaires, les réponses des sujets sont classées dans l'ordre décroissant ci-après :

Le manque de collaboration avec les Chefs d'agences demandeurs (50 % d'adhésion des sujets) ;

Le recrutement des unités non qualifiées (20,45% d'adhésion des sujets) ;

La subjectivité (18,18% d'adhésion des sujets) ;

Rien du tout (6,82% d'adhésion des sujets) ;

Recrutement intempestif (4,55% d'adhésion des sujets).

De ce qui précède, il ressort que le manque de collaboration avec les Chefs d'agences demandeurs constitue le principal reproche qui est fait aux gestionnaires de la Société Nationale d'Electricité concernant le processus de recrutement du personnel.

Tableau 11 : Les conseils prodigués aux gestionnaires en matière du recrutement du personnel.

RÉPONSE	F	%
Qu'ils tiennent compte de la qualification	22	50
Qu'ils soient subjectifs	4	9,09
Qu'ils recrutent en fonction des vacances	2	4,55
Qu'ils collaborent franchement avec les agences	16	36,36
Total	44	100

Partant des résultats repris au tableau 11, le constat est que, dans l'ordre décroissant, les réponses des sujets à propos des conseils prodigués aux gestionnaires sont les suivantes :

Qu'ils tiennent compte de la qualification avant de recruter (50 % d'adhésion des sujets) ;

Qu'ils collaborent franchement avec les agences (36,36 % d'adhésion des sujets) ;

Qu'ils soient objectifs (9,09 % d'adhésion des sujets) ;

Qu'ils recrutent en fonction des vacances des postes (4,55% d'adhésion des sujets).

En gros, disons que la prise en compte de la qualification lors du recrutement d'un personnel enseignant constitue le principal conseil prodigué par les sujets de cette enquête aux gestionnaires, en matière du recrutement du personnel.

Tableau 12 : L'appréciation de la politique de recrutement du personnel mis en place par vos gestionnaires.

RÉPONSE	F	%
Positive	25	56,82
Négative	19	43,18
Total	44	100

Au regard des données du tableau 1, le constat est que 56,82 % des sujets apprécient positivement la politique de recrutement du personnel mis en place par les gestionnaires, alors que 43,18 % apprécient négativement la politique de recrutement du personnel mis en place par vos gestionnaires. En bref, la majorité des sujets interrogés dans cette enquête des sujets apprécient positivement la politique de recrutement du personnel mis en place par les gestionnaires.

IV. Discussion des résultats

Plusieurs études ont abordé la question de recrutement du personnel par les chefs d'entreprises. Toutes ces études mettent en exergue les critères, la politique et les outils conséquences de recrutement.

A la différence de ces études, la présente étude tente d'expliquer la problématique du processus du personnel par les chefs d'agences de la Société Nationale d'Electricité (SNEL) de la ville province de Kinshasa.

Ainsi, les résultats ont montré que le personnel qui est mis à disposition des agences de la Société Nationale d'Electricité est recruté à 100 % par le Directeur des Ressources Humaines.

Au regard des résultats repris au tableau 6, le constat est que la majorité (56,82%) des sujets de cette enquête soumettent souvent leur besoin en personnel à leur gestionnaire, 43,18% des sujets de cette enquête attestent que les besoins exprimés en

personnel sont souvent ou pas souvent respectés par leurs gestionnaires, 52,27% des sujets ont donné à cette question, 31,82% des sujets affirment que le processus de recrutement du personnel mis en place par les gestionnaires des agences de la Société Nationale d'Electricité est assez-bon.

Par rapport aux reproches faits aux gestionnaires, il ressort que le manque de collaboration avec les Chefs d'agences demandeurs constitue à 50 % le principal reproche qui est fait aux gestionnaires de la Société Nationale d'Electricité concernant le processus de recrutement du personnel. La prise en compte de la qualification lors du recrutement d'un personnel constitue le principal conseil prodigué par les sujets de cette enquête aux gestionnaires, en matière du recrutement du personnel à 50 %. Les sujets apprécient positivement la politique de recrutement du personnel mis en place par les gestionnaires.

Conclusion

Cette étude a analysé la problématique processus de recrutement du personnel par les chefs d'agences de la Société Nationale d'Electricité (SNEL) de la ville province de Kinshasa. Après analyse et discussion des résultats, il a été démontré que le processus de recrutement du personnel mis en place par les gestionnaires de la Société Nationale d'Electricité (SNEL) est assez-bon (31,82%), les enquêtes ont formulé les reproches suivants : le manque de collaboration avec les Chefs d'agences demandeurs (50 %) ; le recrutement des unités non qualifiées (20,45%) ; la subjectivité (18,18%) et le recrutement intempestif (4,55%).

Pour promouvoir un bon processus de recrutement, il faut : (i) tenir compte de la qualification avant de recruter (50 %) ; (ii) collaborent franchement avec les agences (36,36 %) ; (iii) être objectifs (9,09 %) et (iv) recruter en fonction des vacances des postes (4,55%).

Références

- [1]. Bardin L., *analyse de contenu*, 1977
- [2]. D'Hainaut L., *concepts et méthode de la statistique*, tome 1, Bruxelles, édition Labor, 1986.
- [3]. Deshaies B. cité par Lumekalua Yamenga., *Recherche scientifique en éducation*, 1982.
- [4]. Dictionnaire Micro Robert.
- [5]. Dictionnaire Universel.
- [6]. Dictionnaire Usuel.
- [7]. Fuku Sala F. *Gestion des ressources humaines*, notes de cours de G2/UPN, 2006.
- [8]. Issapo JR., *Gestion des ressources humaines une nouvelle définition pour l'entreprise Zairoise et CADIDEX*, 1979.
- [9]. Kaleleka. *Méthodologie sociologique*, cours L1 sociologie, 1988-1989.
- [10]. Larousse illustré.
- [11]. Larousse, dictionnaire.
- [12]. Le Robert, nouvelle édition, 2004.
- [13]. Lumeka Luya-Yansenga., *Guide pour les pratiques de la recherche éducationnelle en terre d'Afrique*, Kinshasa, édition PUC, 2008.
- [14]. Mmia JMM., *Gestion des ressources humaines par objectif*, PUF, Paris, 1966.
- [15]. Muchielli R., *Questionnaire dans l'enquête psycho-sociale*, Paris, édition spéciale française, 1968.
- [16]. Ngongo Disashi PR., *Notes de cours de Pédagogie expérimentale*, L2, GAS/UPN, 2006.
- [17]. Ngoy Mulopo., *Orientations méthodologiques*, TFC, ISES/Lubumbashi, 1993-1994.

- [18]. Nizurugero Rugangi., *méthode de travail scientifique et anthropologue*, UNILU, 2000-2001.
- [19]. Peretit JM., *Gestion des ressources humaines 12 et paris, vuilbert/2004-2011*
- [20]. Pinto R et Grawitz M., *Méthode des sciences*, Paris, Edition Dolloz, 1964.
- [21]. Présidence de la République, journal officiel n°15 du 1 Août, *Statut du personnel de carrière de services publics de l'Etat*.
- [22]. Présidence de la République, loi-cadre n°86/005 de l'enseignement national, septembre 1926 art.39.
- [23]. Recueil des directives et instructions officielles, 5^{ème} édition.