

# *Impact Du Télétravail Sur La Motivation Et La Performance Des Agents De Vodacom-Congo*

Joseph Mbala<sup>1</sup>

<sup>1</sup>R.D.C

Corresponding author: Joseph Mbala



**Résumé :** L'étude s'intéresse à l'impact du télétravail sur la motivation et la performance des agents de Vodacom-Congo. Elle est partie du constat selon lequel le télétravail pose des questions fondamentales sur la manière dont les agents de l'entreprise s'adaptent à ce nouveau mode de travail. La motivation un élément clé de la performance individuelle et collective, peut-être influencée par divers facteurs tels que l'autonomie, l'environnement de travail et le soutien managérial. Pour atteindre les objectifs de l'étude, la méthode d'enquête soutenue par le questionnaire a été utilisée pour récolter les données sur terrain auprès de 50 agents de Vodacom-congo. Les données récoltées ont été traitées grâce à l'analyse du contenu et l'analyse statistique.

Après analyse et interprétation des données, l'étude est arrivée aux résultats suivants : Vodacom- Congo recoure au télétravail dans sa gestion et fonctionnement afin de couvrir les cas d'impossibilité de se réunir. Les résultats de l'enquête montrent que des employés de Vodacom-Congo ont déjà travaillé en télétravail, et une majorité choisit de travailler 2 à 3 jours par semaine à distance. Cela indique que le télétravail est effectivement bien intégré dans l'organisation de l'entreprise et qu'il est utilisé comme une solution flexible en cas d'impossibilité de se réunir physiquement, que ce soit à cause de contraintes logistiques, comme les embouteillages à Kinshasa, ou des événements exceptionnels tels que la pandémie de COVID-19. Certains des employés se sentent très motivés en télétravail, et se considèrent motivés. De plus, la plupart des répondants jugent leur performance très performante en télétravail, tandis que d'autres la jugent performante. Ces agents suggèrent que le télétravail a un impact positif sur la motivation et la performance des agents. Le télétravail présente plusieurs avantages pour l'employé et l'employeur. Il s'agit pour les employés, des éléments tels que la flexibilité des horaires, l'équilibre travail/vie personnelle, la réduction des coûts, et la personnalisation du lieu de travail sont cités comme des facteurs essentiels pour leur motivation et leur performance. Pour l'employeur, des avantages comme la réduction des coûts, le gain de productivité et la réduction de l'absentéisme sont fréquemment mentionnés.

Les trois hypothèses de l'étude sont confirmées.

**Mots clés :** Impact, Télétravail, Motivation, Performance, Agents, Vodacom-Congo

**Abstract:** The study focuses on the impact of teleworking on the motivation and performance of Vodacom-Congo employees. It stems from the observation that teleworking raises fundamental questions about how company employees adapt to this new mode of work. Motivation, a key element of individual and collective performance, can be influenced by various factors such as autonomy, the work environment, and managerial support.

To achieve the study's objectives, a survey method supported by a questionnaire was used to collect field data from 50 Vodacom-Congo employees. The data collected was processed through content analysis and statistical analysis.

After analyzing and interpreting the data, the study reached the following results: Vodacom-Congo uses teleworking in its management and operations to cover situations where physical meetings are impossible. The survey results show that Vodacom-Congo employees have already worked remotely, and a majority prefer to work two to three days a week from home. This indicates that teleworking is effectively integrated into the company's organization and is used as a flexible solution in case of physical meeting constraints, whether due to logistical challenges such as traffic jams in Kinshasa or exceptional events like the COVID-19 pandemic.

Some employees feel highly motivated when teleworking and consider themselves motivated. Moreover, most respondents rate their performance as very high when teleworking, while others consider it high. These employees suggest that teleworking has a positive impact on their motivation and performance.

**Teleworking presents several advantages for both employees and employers. For employees, elements such as flexible schedules, work-life balance, cost reduction, and customization of the workplace are cited as essential factors for their motivation and performance. For the employer, benefits like cost reduction, productivity gains, and reduced absenteeism are frequently mentioned. The study confirms its three hypotheses.**

**Keywords: Impact, Teleworking, Motivation, Performance, Employees, Vodacom-Congo.**

## Introduction

Le télétravail est devenu une réalité incontournable dans le monde professionnel. L'augmentation du prix du carburant qui ne permettent pas aux kinois de se déplacer librement et aisément dans la capitale. Les embouteillages dans toutes les artères de la ville de Kinshasa qui conditionnent les travailleurs à arriver en retard au travail.

Ces événements récents ont contraint les Kinois à ne pas pouvoir se déplacer, pendant une durée plus ou moins importante, rendant ainsi le travail en présentiel sur son lieu de travail difficile voire impossible. Bon nombre d'entreprises ayant une politique de télétravail établie, ont pu continuer leurs activités malgré ces événements contraignants et ainsi limiter les répercussions négatives. Pendant le confinement des Kinois pour cause de la Covid-19, les entreprises ont dû repenser leur manière de fonctionner. Certaines s'en sont très bien sorties car préparées, d'autres ont eu plus de difficultés. Une chose est sûre, c'est que cet événement majeur a permis d'éveiller les consciences sur la nécessité de transformer nos méthodes de travail et donc de développer le télétravail. Nous nous sommes rendu compte que l'on peut être tout aussi productif voire plus, en dehors des locaux de notre entreprise.

Menic Sanche (2020) a mené une étude sur l'utilisation de Télétravail. Il note que le télétravail international est bien du pratique caractérisé par la liberté et l'absence de formalisme. Il ajoute que s'installer à Barbade, en profitant de leur « welcom stemp » afin de télétravail pour le compte de son employeur français semblé trop idyllique pour être réaliste. Ainsi le télétravail international qu'end il résulte d'une volonté de l'employer ou du salarié dans ses propres projets tout projet de mobilité internationale du télétravail « sauvage » comporterait des risques à la foi pour l'employeur et salariés sans préparation et prise en compte des enjeux de mobilité internationale. De même, la crise de la Covid-19 a imposé, pour de nombreux salariés, le télétravail international comme nouveaux modes de travail or nous l'avons vu cette situation inédite pouvait potentiellement avoir des conséquences en termes de protections sociale ou de fiscalité pour les salariés contraint à cette nouvelle pratique.

Pourtant chaque année sur notre territoire la part de travailleurs qui télétravaillent au moins une fois dans la semaine ne cesse d'augmenter. Ses vertus ne sont plus à démontrer. Le télétravail est un levier de qualité sociale et de performance économique.

Cette étude vise à explorer l'importance du télétravail sur la motivation et la performance des agents de Vodacom-Congo, une entreprise leader dans le secteur des télécommunications en République Démocratique Du Congo. Cette transformation rapide a suscité des débats sur ses effets sur la motivation et la performance des employés.

L'essor du télétravail pose des questions fondamentales sur la manière dans les agents de l'entreprise s'adaptent à ce nouveau mode de travail. La motivation un élément clé de la performance individuelle et collective, peut-être influencée par divers facteurs tels que l'autonomie, l'environnement de travail et le soutien managérial.

## II. Aspects théoriques sur le Télétravail

### ➤ Avantages du télétravail pour les entreprises

Le télétravail consiste-t-il uniquement à économiser de l'argent ? Non, absolument pas. Le télétravail présente toutes sortes d'avantages, notamment la motivation du personnel, une productivité accrue et la rétention des employés. Et le travail à distance ne s'applique pas uniquement au personnel travaillant à domicile (télétravail). Cela comprend les freelancers, les contractuels, les travailleurs de terrain, les travailleurs internationaux, etc.

De plus, une entreprise qui autorise le télétravail peut bien sûr avoir des bureaux physiques. L'un des avantages du travail à distance est que les employés passent quelques jours au bureau et le reste à la maison, ce qui garantit que tout le monde reste en contact.

Au cours des dernières années, le télétravail est devenu un mode de vie pour beaucoup d'employés ou freelance. Depuis la crise du Covid-19, c'est même devenu la « nouvelle norme » pour de nombreux salariés.

Un jour, les employés travaillent dans les bureaux de l'entreprise. Le lendemain, ils connectent leurs ordinateurs portables depuis leur domicile, envoyant des messages à leurs collègues sur Slack et planifiant des tâches sur Trello.

Les freelancers ont vu leurs collègues de bureau les rejoindre dans ce mode de vie plus libre, leur permettant de gérer leurs propres horaires et avoir des réunions à distance rapides via la plateforme intranet de l'entreprise.

### ➤ **Avantages du télétravail pour les employés**

Le télétravail présente les avantages suivants pour les employés :

#### **1. Liberté et flexibilité**

Les salariés en télétravail apprécient leur liberté. Ils peuvent planifier leur journée en fonction de leur travail et de leur vie personnelle, tant qu'ils effectuent les heures bien définies. Avoir la possibilité d'assister à des rendez-vous médicaux ou d'accompagner des parents âgés faire leurs courses permet de mieux organiser sa journée. Ne pas avoir à demander une autorisation spéciale ou faire en fonction d'autres membres de l'équipe soulage également la pression. Lorsqu'un employeur accorde cette liberté et flexibilité à ses employés, cela renforce la confiance et donne plus de satisfaction au travail.

#### **2. Réduction des coûts**

Aller travailler peut coûter cher. Il y a les frais de déplacement, le parking, le déjeuner, le café et les collations, les gâteaux d'anniversaire, les cadeaux de collègues, les vêtements pour le travail... la liste peut vite s'allonger. Le travail à distance permet d'économiser sur ces dépenses, qui peuvent vite s'élever à un montant non négligeable. Cela permet alors d'avoir un revenu plus important pour d'autres dépenses plus intéressantes aux yeux des employés, ce qui est toujours un point positif dans le rapport employeur/employé. Les frais de garde d'enfants peuvent également diminuer avec le travail à distance, puisque les parents peuvent passer plus de temps à la maison (même si travailler avec de jeunes enfants reste très difficile).

#### **3. Gain de temps**

En plus de gagner du temps sur les trajets domicile-travail, travailler à distance signifie que les employés gèrent leurs propres horaires, dans la mesure du raisonnable. Certaines personnes travaillent mieux le matin et d'autres mieux le soir. Tant que la plage horaire à laquelle vous travaillez n'affecte pas vos collègues et que vous respectez les délais, un salarié peut généralement travailler quand il le souhaite. Travailler à distance aide également à gagner du temps pour se rendre et participer aux réunions, car la technologie moderne permet aux équipes de passer des appels vidéo sur l'intranet de l'entreprise par exemple.

#### **4. Choix du lieu de travail**

Un autre avantage du télétravail pour les employés est qu'ils peuvent travailler de n'importe où. Les salariés n'ont pas à être liés à une ville qui ne correspond pas à leurs standards ou préférences, ce qui permet également d'éviter les déplacements inutiles. Si un conjoint est basé ou affecté à un endroit particulier, le travail à distance permet aux partenaires de conserver leur emploi, ou du moins de faciliter la période de transition. Travailler à distance signifie que peu importe si vous vivez au sommet d'une montagne ou à côté de la mer. Tant que vous disposez d'une bonne connexion Internet, vous pouvez travailler depuis n'importe quel endroit dans le monde.

#### **5. Paix et tranquillité**

Un bureau traditionnel est souvent bruyant et distrayant. Les téléphones sonnent, les gens parlent et il y a toujours un bruit ambiant. Bien que cela soit formidable d'un point de vue social, il peut être difficile de travailler dans cet environnement pour de

nombreux employés. Certaines personnes ont besoin de travailler dans un silence total pour se concentrer. Travailler à distance, en particulier à domicile, peut permettre une réflexion créative et une plus grande productivité. Qu'il y ait une vue magnifique depuis la fenêtre ou un mur de briques, le silence est d'or.

## 6. Santé et bonheur

Se déplacer tous les jours au travail et rester au bureau n'est pas la façon la plus saine de passer du temps. Les travailleurs à distance ont l'avantage de ne pas entrer en contact physique avec de nombreux collègues (ce qui est particulièrement important en période de Covid-19) et d'attraper des germes indésirables. La santé mentale peut également s'améliorer avec le travail à distance, car il y a moins de stress et travailler dans votre propre environnement peut être relaxant. Les employés heureux sont productifs et motivés, ce qui conduit à un travail de meilleure qualité.

## 7. Employés ne sont pas seuls

Dans le passé, le télétravail était considéré comme une activité réservée aux freelancers ou aux indépendants, mais plus maintenant. Depuis la récente pandémie de Covid-19, il y a eu une augmentation très rapide de travailleurs à domicile et les avantages pour les employeurs sont devenus visibles. Cela signifie que le travail à distance n'est plus le stigmate de rester assis à la maison en pyjama toute la journée sans réellement travailler. Les télétravailleurs d'aujourd'hui se forgent une réputation professionnelle en tant qu'employés du futur.

## 8. Équilibre travail / vie privée

La possibilité de travailler à distance offre un meilleur équilibre travail/vie personnelle. Travailler en dehors du bureau peut vous donner l'impression d'avoir le contrôle de votre vie et vous donner plus de temps pour planifier vos tâches professionnelles et personnelles. Cela donne un sentiment d'accomplissement et rend les employés plus productifs.

Lorsque vous travaillez à distance :

- Il n'y a pas de précipitation pour prendre un train ou attendre en voiture dans la circulation
- Vous n'avez pas à transporter de fichiers ou votre ordinateur portable
- Vous pouvez faire une pause quand vous en avez besoin
- Il n'y a pas de politique de bureau stressante
- Vous avez plus de temps en famille

## 9. Environnement agréable

L'un des avantages du télétravail est que vous pouvez configurer votre bureau ou votre espace de travail comme vous le souhaitez. Vous n'avez pas à vous soucier des plaintes de vos collègues si vous êtes désordonné. Et si vous avez une obsession pour le rangement, vous pouvez vous concentrer sur votre propre espace à domicile. De nombreuses personnes sont plus productives dans leur propre environnement. Si vous faites du télétravail ou êtes freelance et travaillez à domicile, vous pouvez installer votre bureau où vous le souhaitez, fermer la porte si vous le souhaitez et écouter de la musique si cela vous aide à exprimer votre créativité.

## 10. Personnalisation du lieu de travail

Si vous travaillez à distance et disposez de votre propre espace de bureau, vous pouvez le personnaliser pour qu'il reflète votre personnalité. Vous pouvez mettre autant de photos de vos enfants et animaux que vous le souhaitez, et créer un espace de travail inspirant. Il s'agit de faire de votre espace de travail le vôtre, avec vos plantes préférées ou votre précieuse collection de casquettes de baseball.

### ➤ Problèmes liés au télétravail ou travail à domicile

En principe, l'employeur et le travailleur doivent établir une entente écrite qui décrit les attentes des deux parties. Il est toutefois possible qu'il n'y ait aucun accord officiel en place pour les travailleurs qui doivent travailler à domicile ou à distance

lors de situations d'urgence telles que des conditions météorologiques particulièrement mauvaises ou une ordonnance de santé publique (p. ex. en raison d'une épidémie ou d'une pandémie). Renseignez-vous auprès de votre employeur pour connaître les options qui s'offrent à vous. Ces renseignements peuvent également être ajoutés au plan de continuité des activités de l'organisation.

Du point de vue de la santé et de la sécurité, les travailleurs et les travailleurs doivent tenir compte de quelques éléments importants avant de convenir d'un régime de télétravail ou de travail à domicile, notamment : la conception et l'aménagement du poste de travail (ergonomie et environnement de travail à domicile); la planification et la répartition du travail; le fait de travailler seul; qui fournira certains articles (chaise, bureau, ordinateur, écran, fournitures de bureau, etc.); qui assumera les frais liés aux services publics (électricité, eau, téléphone résidentiel ou cellulaire, Internet, etc.); toute répercussion sur les lois relatives à l'indemnisation des accidents du travail et à la santé et la sécurité au travail, ou toute répercussion découlant de ces lois.

➤ **Recommandations ergonomiques pour l'installation d'un bureau à domicile**

Un bureau à domicile devrait répondre aux mêmes exigences de santé et de sécurité que celles qui s'appliquent au bureau, dans la mesure du possible. Par exemple :

Votre bureau, votre chaise et les autres éléments du mobilier sont d'une qualité comparable à celle que l'on trouve au bureau. Par exemple, le bureau devrait avoir une hauteur appropriée et être suffisamment solide pour supporter le poids de tout équipement périphérique (p. ex. ordinateurs, imprimantes, télécopieurs, numériseurs, etc.).

L'employeur peut fournir ou permettre d'emprunter du matériel de bureau, comme une chaise ergonomique, un repose-pied ou une technologie, pour aider à créer un environnement de travail plus sûr. Avec un peu de créativité, il est également possible d'utiliser des objets qui se trouvent dans la maison pour améliorer l'ergonomie d'un poste de travail temporaire.

La chaise ou votre poste de travail est ajusté convenablement : le clavier est placé à la bonne hauteur (les poignets sont dans une position neutre) et la souris est placée à proximité (peut facilement être atteinte sans créer de tension au niveau des bras ou des poignets). En général, la table de cuisine n'est pas une surface de travail idéale, car elle est trop haute et ne permet pas une position adéquate des poignets par rapport au clavier et à la souris.

L'espace de travail est bien rangé, aménagé de manière à réduire les mouvements d'extension et de torsion et ne présente aucun risque de glissade, de trébuchement ou de chute.

L'éclairage est ajusté convenablement : l'écran de l'ordinateur ne devrait pas réfléchir la lumière ni nous éblouir et le niveau d'éclairage ne doit pas entraîner de fatigue oculaire.

Le niveau de bruit peut être réduit, soit en isolant l'espace de travail ou en utilisant un casque à réduction de bruit ou un dispositif de protection antibruit. La ventilation et la qualité de l'air dans l'espace de travail sont adéquates. La température est adéquate et peut être réglée au besoin. Au besoin, demandez à votre employeur s'il est possible d'obtenir une évaluation ergonomique de votre bureau à domicile. Ce type d'évaluation peut être réalisé à distance, par vidéo.

➤ **Recommandations concernant les questions d'horaire de travail (charge de travail)**

Les tâches, les attentes et les échéances devraient être clairement déterminées et acceptées par le superviseur et le télétravailleur. Assurez-vous de ne pas vous surmener. Il y a des pauses naturelles au bureau qui ne surviendront pas à la maison. Avoir des discussions avec des collègues et faire une petite marche vers l'imprimante offrent la possibilité de changer de position, ce qui n'est pas toujours le cas à domicile. Des heures de travail prolongées dans la même position ou les mouvements répétitifs peuvent causer des blessures musculosquelettiques.

➤ **Enjeux de sûreté et de sécurité associés au télétravail**

Un bureau à domicile devrait offrir le même niveau de sûreté et de sécurité que celui dont un travailleur bénéficierait dans un bureau conventionnel. Lorsqu'une personne travaille à la maison, il se peut qu'elle travaille seule. Bien que cela ne constitue

pas un risque en soi, un événement inattendu peut se produire. Il est important de garder un horaire de communication même s'il n'y a pas de « détails professionnels » à discuter.

#### ➤ **Mesures pour la réussite de travail à la maison**

Même si vous n'avez pas à vous déplacer pour vous rendre au travail, il est important de conserver une « routine de travail ». Voici quelques conseils pour le travail à domicile :

Travailler dans un endroit précis. Il peut s'agir d'une pièce ou d'un coin d'une pièce pourvu que ce soit l'endroit où on s'installe toujours pour travailler.

Commencer et terminer sa journée de travail à la maison à la même heure chaque jour et établir une routine pour le début et la fin de sa journée. Puisqu'il n'y a plus de « coupure » entre le réveil et le départ vers le lieu de travail, certaines personnes aiment quitter la maison et aller faire une promenade dans le voisinage avant de commencer à travailler. Il est possible de terminer la journée de la même façon. Il est bon de prévoir des pauses pendant la journée pour s'étirer et manger, selon les besoins.

Il est bon de commencer et de terminer à la même heure chaque jour où on travaille à domicile, et d'avoir un rituel de début et de fin de journée. Comme il n'y a pas de pause entre le moment où on se lève et celui où on arrive au travail, certains télétravailleurs trouvent utile de quitter la maison et de marcher autour de l'immeuble avant d'entamer leur travail. Ils peuvent terminer la journée de la même façon.

De même qu'au bureau, établir un horaire et se tenir en à celui-ci. Dresser une liste des tâches « à faire » et cocher, à la fin de la journée, celles qui ont été accomplies.

Maintenir un lien avec le bureau. Prendre l'habitude de communiquer avec son superviseur ou ses collègues. Informer le superviseur de la progression du travail et des difficultés rencontrées. Ces entretiens serviront également à déterminer si des heures supplémentaires sont nécessaires pour terminer des projets.

Assister aux réunions et aux rencontres virtuellement, ou au bureau si possible, et aux rencontres qui ont lieu au bureau aussi souvent que possible afin d'éviter de devenir « invisible ».

Déterminer quelles interruptions est appropriées, et inversement. Dire à ses amis et à sa famille quelles sont les règles de base.

Il est important d'être honnête avec soi-même. Le télétravail n'est pas une solution pour la garde d'enfants ou d'aînés, il n'est pas non plus simplement un moyen d'économiser les frais de transport quotidien. Trop de compromis de la part du travailleur ou de l'employeur risquent de causer des problèmes et peuvent mener à l'incapacité de satisfaire aux conditions de l'entente de télétravail.

### **III. Méthodologie de l'étude**

La population de cette étude est constituée de tous les agents de Vodacom-congo. Cette population est finie car le nombre des agents est connu, composée d'hommes et de femmes.

Un échantillon non probabiliste de type occasionnel a été retenu. Ce qui veut dire qu'il est constitué à partir des individus disponibles et volontaires au moment de l'enquête. Le choix des participants ne repose donc pas sur un tirage aléatoire, mais sur leur accessibilité immédiate.

Il est constitué de 50 agents issus du Département des Ressources Humaines de Vodacom-congo. Ce type d'échantillonnage a été choisi en raison de la disponibilité des agents au moment de l'enquête.

Ces enquêtés sont répartis selon les variables suivantes : genre, statut matrimonial, niveau d'études, âge, ancienneté et le poste.

**Tableau 1. Répartition des enquêtés selon le genre**

Genre	Fréquences	Pourcentages
Masculin	26	52
Féminin	40	48
Total	50	100

Il se dégage du tableau 1 que sur 100% des sujets enquêtés, la majorité des enquêtés 52% sont du genre masculin et 48% répondants sont du genre féminin. En somme, ce sont des hommes qui se sont plus intéressés à notre étude que des femmes.

**Tableau 2. Répartition des enquêtés selon le statut matrimonial**

Statut matrimonial	Fréquences	Pourcentages
Marié	27	54
Célibataire	23	46
Total	50	100

Les résultats de ce tableau 2 montrent que sur 50 sujets enquêtés, 27 sujets, soit 54% sont des mariés et 23 sujets, soit 46% sont des célibataires.

**Tableau 3. Répartition des enquêtés selon le niveau d'études**

Niveau d'études	Fréquences	Pourcentages
Diplômé d'état	3	6
Gradué	30	60
Licencié	17	34
Total	50	100

Ce tableau nous monte que la majorité des répondants sont des gradués, représentant 60%, les licenciés 34% et diplômés d'état 6% sur 100%.

**Tableau 4. Répartition des enquêtés selon l'âge**

Age	Fréquences	Pourcentages
18-27 ans	12	24
28-37 ans	19	38
38-47 ans	13	26
48-57 ans	6	12
Total	50	100

Il se lit à travers le tableau 4 que 100% des enquêtés, 6 sujets, soit 12% ont l'âge compris entre 48-57 ans ; 13 sujets, soit 26% ont l'âge compris entre 38-47 ans, 19 sujets ; soit 38% ceux dont l'âge varie entre 28-37 ans, enfin 12 sujets ; soit 24% sont dans la tranche d'âge de 18-27 ans.

**Tableau 5. Répartition des enquêtés selon l'ancienneté**

Ancienneté	Fréquences	Pourcentages
0-9ans	28	56
10-19 ans	15	30
20-29 ans	7	14
Total	50	100

Les résultats de ce tableau 5, montrent que la majorité des enquêtés 56% ont une ancienneté comprise entre 0-9 ans ; 15 sujets, soit 30% ont entre 10-19 ans ; et 7 sujets, soit 14% ont entre 20-29 ans.

**Tableau 6. Répartition des enquêtés selon le poste**

Poste	Fréquences	Pourcentages
Agent de service client	32	64
Technicien	18	36
Total	50	100

Il se lit dans ce tableau 6, que parmi les 50 répondants, 32 sujets, soit 64% sont des agents de service client, tandis que 18 sujets, soit 36% occupent le poste de technicien. Cette répartition indique une majorité d'agents de service client parmi les répondants, ce qui pourrait refléter une structure organisationnelle où cette catégorie de personnel est plus nombreuse.

**Tableau 7a : confirmation d'exercer le télétravail par des agents**

Réactions	Fréquences	Pourcentages
Oui	46	92
Non	4	8
Total	50	100

Ce tableau montre que la majorité des enquêtés (92%) affirment qu'ils ont déjà travaillé en télétravail, tandis qu'une minorité (8 %) n'a pas eu cette expérience. Cela indique une adoption largement répandue du télétravail parmi les personnes interrogées, ce qui peut refléter des tendances globales dans le monde professionnel, où le télétravail est de plus en plus courant, notamment après la pandémie de COVID-19. Le taux élevé de réponses positives pourrait également suggérer que cette pratique est bien ancrée dans les habitudes de travail, offrant une certaine flexibilité et adaptabilité aux employés. Toutefois, il reste un petit pourcentage d'individus qui n'ont pas eu cette opportunité, ce qui pourrait être lié à des secteurs d'activité où le télétravail est moins applicable ou à des situations particulières liées aux entreprises ou aux types de métiers exercés.

**Tableau 7 b : Fréquence d'usage du télétravail**

Réactions	Fréquences	Pourcentages
1 jour	5	10
2 jours	19	38
3 jours	12	24
4 jours	2	4
5 jours	5	10
6 jours	4	8
Chaque jour	3	6
Total	50	100

Les résultats de ce tableau montrent que la majorité des télétravailleurs (38 %) choisissent de travailler 2 jours par semaine à distance, suivis de près par ceux qui optent pour 3 jours par semaine (24 %). Cela suggère que, pour un grand pourcentage des enquêtés, le télétravail est pratiqué de manière modérée, offrant un équilibre entre présence au bureau et travail à distance. Une proportion plus faible, 10 %, travaille 5 jours par semaine en télétravail, tandis que des pourcentages encore plus faibles sont observés pour des pratiques de télétravail plus extensives, avec 6 jours (8 %) ou chaque jour (6 %). Cela pourrait indiquer que, bien que le télétravail soit répandu, la majorité des travailleurs préfèrent encore un certain niveau d'interaction physique au bureau, avec une partie de leur semaine réservée à la collaboration sur place. Enfin, des pourcentages plus faibles, comme 1 jour (10 %) et 4 jours (4 %), montrent que, pour certaines personnes, le télétravail reste occasionnel ou partiellement intégré dans leur emploi du temps. En conclusion, bien que le télétravail soit pratiqué régulièrement par une majorité des enquêtés, il est généralement réparti sur une à trois journées par semaine, laissant la place à une activité professionnelle hybride qui combine flexibilité et présence physique au bureau. Cela reflète probablement un besoin d'équilibre entre l'autonomie et les interactions sociales et professionnelles directes.

**Tableau 8 : Evaluation du niveau de motivation en télétravail**

Réactions	Fréquences	Pourcentages
Très motivé	33	66
Motivé	17	34
Total	50	100

Les résultats de ce tableau montrent que la majorité des enquêtés (66 %) se déclarent très motivés en télétravail, tandis que 34 % se considèrent motivés. Ces chiffres suggèrent que le télétravail est perçu positivement par la plupart des travailleurs en termes de motivation. En effet, une proportion significative d'individus semble trouver ce mode de travail stimulant, ce qui pourrait être lié à la flexibilité, l'autonomie et la réduction des déplacements, des facteurs souvent associés à une meilleure satisfaction au travail.

**Tableau 9 : Raisons qui influencent la motivation en télétravail**

Réactions	Fréquences	Pourcentages
Flexibilité des horaires	46	92
Equilibre travail-vie personnelle	4	8
Total	50	100

Il ressort de ce tableau 9, que (92 %) des sujets interrogés citent la flexibilité des horaires comme un facteur clé de leur motivation, tandis que 8 % mentionnent l'équilibre travail-vie personnelle. Cela met en évidence que pour une écrasante majorité des travailleurs, la possibilité d'adapter leurs horaires de travail est un facteur déterminant pour leur motivation en télétravail. Cette flexibilité permet aux individus de mieux gérer leur emploi du temps, d'adapter leur travail à leurs rythmes personnels et de réduire le stress lié à des contraintes horaires rigides. Il est probable que cette flexibilité soit particulièrement appréciée dans un contexte où les travailleurs cherchent à optimiser leur productivité tout en conciliant d'autres engagements personnels ou familiaux.

**Tableau 10 : Evaluation de la performance en télétravail par rapport au travail présentiel**

Réactions	Fréquences	Pourcentages
Très performante	34	68
Performante	16	32
Total	50	100

Il se lit de ce tableau 10, que 68 % des enquêtés considèrent leur performance en télétravail comme très performante, tandis que 32 % la jugent performante. Ces résultats montrent que la majorité des travailleurs perçoivent leur performance en télétravail comme égale ou même supérieure à celle observée en présentiel. Le fait qu'un grand pourcentage des enquêtés se considère très performante en télétravail peut refléter plusieurs facteurs positifs associés à cette modalité de travail, tels que l'absence de distractions au bureau, un meilleur contrôle sur l'environnement de travail, ou encore une plus grande autonomie, favorisant ainsi l'efficacité et la productivité. Ceux qui jugent leur performance performante (32 %) montre que, bien que la plupart des travailleurs estiment être au moins aussi productifs en télétravail qu'en présentiel, il existe un pourcentage significatif de personnes pour qui le télétravail semble moins efficace que le travail en présentiel. Cela pourrait être lié à des défis comme le manque d'interaction en face à face, des distractions domestiques ou des difficultés techniques. Dans l'ensemble, ces résultats suggèrent que le télétravail est perçu de manière très positive en termes de performance, et ce, pour une large majorité des travailleurs. Toutefois, il reste une petite proportion d'individus pour qui la performance pourrait être affectée par les particularités de ce mode de travail.

**Tableau 11 : Les outils essentiels pour maintenir la performance en télétravail**

Réactions	Fréquences	Pourcentages
Accès à des logiciels spécifiques	50	100
Total	50	100

Il ressort de ce tableau 11, que 100 % des répondants considèrent l'accès à des logiciels spécifiques comme un élément indispensable pour garantir leur efficacité à distance. Ce résultat témoigne de l'importance cruciale des outils numériques dans l'organisation du télétravail. En conclusion, l'accès à des logiciels spécifiques est perçu comme l'élément fondamental permettant de maintenir la performance en télétravail, illustrant ainsi l'importance de la digitalisation et des outils technologiques dans la réussite du télétravail.

**Tableau 12a : Pour l'employé**

Réactions	Oui		Non	
	ni	%	ni	%
La liberté et flexibilité	50	100	0	0
La réduction des coûts	50	100	0	0
Le choix du lieu de travail	50	100	0	0
La paix et tranquillité	50	100	0	0
L'équilibre travail / vie privée	50	100	0	0
L'environnement agréable	50	100	0	0
La personnalisation du lieu de travail	50	100	0	0
Le gain de temps	48	96	2	4
La santé et bonheur	46	92	4	8
Les employés ne sont pas seuls	14	28	36	72

Il se dégage de la lecture des données contenues dans ce tableau le constat selon lequel, sur une échelle de 100% chacun, des enquêtés ont indiqué les principaux avantages du télétravail pour leur motivation et leur performance. La liberté et flexibilité (100%), La réduction des coûts (100%), Le choix du lieu de travail (100%), La paix et tranquillité (100%), L'équilibre travail / vie privée (100%), La personnalisation du lieu de travail (100%), L'environnement agréable (100%), Le gain de temps (96%), La santé et bonheur (92%), Les employés ne sont pas seuls (28%).

**Tableau 12b : Pour l'employeur**

Réactions	Oui		Non	
	Ni	%	Ni	%
La réduction des coûts	50	100	0	0
Plus de positivité	50	100	0	0
Le large choix de talents	50	100	0	0
La réduction de l'absentéisme	50	100	0	0
Le gain général de temps	50	100	0	0
La réduction des problèmes internes	50	100	0	0

Plus de loyauté	50	100	0	0
Le gain de productivité	50	100	0	0
La technologie adéquate	50	100	0	0
L'amélioration de la communication	50	100	0	0

La lecture des données contenues dans ce tableau le constat selon lequel, sur une échelle de 100% chacun, des enquêtés ont indiqué les principaux avantages du télétravail pour leur motivation et leur performance, La réduction des coûts (100%), Plus de positivité (100%), Le large choix de talents (100%), La réduction de l'absentéisme (100%), Le gain général de temps (100%), La réduction des problèmes internes (100%), Plus de loyauté (100%), Le gain de productivité (100%), La technologie adéquate (100%), L'amélioration de la communication (100%).

**Tableau 13 : Suggestions pour optimiser l'usage du télétravail chez vodacom-Congo**

Réponses	ni	%
Amélioration de l'infrastructure technologique	9	30
Proposer des formations pour aider les employés à optimiser leur environnement de travail à distance, à gérer leur temps et à maintenir leur motivation.	9	30
Fournir des outils ou des ressources pour aider les managers à mieux suivre la charge de travail des employés en télétravail, afin d'éviter toute surcharge, tout en favorisant l'autonomie.	8	26,7
Organiser des événements virtuels réguliers pour maintenir un lien social entre les employés, comme des déjeuners virtuels, des jeux d'équipe en ligne ou des webinaires sur des sujets divers.	8	26,7
Mettre en place des initiatives pour encourager les employés à prendre des pauses régulières et à pratiquer des activités physiques.	6	20
Mettre en place un processus régulier d'évaluation des outils utilisés pour le télétravail afin d'identifier ceux qui fonctionnent bien et ceux qui nécessitent des améliorations ou des changements.	5	16,7
Permettre aux employés de discuter de leurs besoins spécifiques en matière de télétravail avec leurs managers, afin de proposer des ajustements personnalisés	5	16,7
S'assurer que la communication entre les équipes, ainsi qu'entre les employés et la direction, soit fluide et régulière.	4	13,3

Ce tableau reprend les propositions des enquêtés afin d'améliorer la politique démotivation du personnel dans leur entreprise. Ils ont proposé ce qui suit : Amélioration de l'infrastructure technologique (30%), Proposer des formations pour aider les employés à optimiser leur environnement de travail à distance, à gérer leur temps et à maintenir leur motivation (30%), Fournir des outils ou des ressources pour aider les managers à mieux suivre la charge de travail des employés en télétravail, afin d'éviter toute surcharge, tout en favorisant l'autonomie (26,7%), Organiser des événements virtuels réguliers pour maintenir un lien social entre les employés, comme des déjeuners virtuels, des jeux d'équipe en ligne ou des webinaires sur des sujets divers

(26,7%), Mettre en place des initiatives pour encourager les employés à prendre des pauses régulières et à pratiquer des activités physiques (20%), Mettre en place un processus régulier d'évaluation des outils utilisés pour le télétravail afin d'identifier ceux qui fonctionnent bien et ceux qui nécessitent des améliorations ou des changements (16,7%), Permettre aux employés de discuter de leurs besoins spécifiques en matière de télétravail avec leurs managers, afin de proposer des ajustements personnalisés (16,7%), S'assurer que la communication entre les équipes, ainsi qu'entre les employés et la direction, soit fluide et régulière (13,3%).

#### IV. Discussion des résultats

L'analyse des données recueillies au sein de Vodacom-congo met en lumière des éléments significatifs quant à l'impact du télétravail sur la motivation et la performance des agents, confirmant en grande partie les hypothèses de départ formulées dans cette étude.

Premièrement, l'étude a voulu vérifier le recours au télétravail par les agents de Vodacom. Elle est partie de l'hypothèse selon laquelle, Vodacom-congo recourait au télétravail dans sa gestion et fonctionnement afin de couvrir les cas d'impossibilité de se réunir. Les résultats de l'enquête montrent que 92 % des employés de Vodacom-Congo ont déjà travaillé en télétravail, et une majorité choisit de travailler 2 à 3 jours par semaine à distance. Cela indique que le télétravail est effectivement bien intégré dans l'organisation de l'entreprise et qu'il est utilisé comme une solution flexible en cas d'impossibilité de se réunir physiquement, que ce soit à cause de contraintes logistiques, comme les embouteillages à Kinshasa, ou des événements exceptionnels tels que la pandémie de COVID-19. Cela corroborerait les conclusions de Menic Sanche (2020) et McCarthy (2020), qui soulignent que le télétravail est désormais une norme dans de nombreuses industries, offrant une flexibilité qui est devenue essentielle pour la continuité des affaires. Ces résultats confirment la première hypothèse.

Deuxièmement, l'étude a voulu tester la relation entre le recours au télétravail et la motivation et la performance des agents de Vodacom-Congo. L'hypothèse de départ postulait que le télétravail influencerait la motivation et la performance des agents de Vodacom-Congo. Les résultats de l'enquête montrent que 66 % des employés se sentent très motivés en télétravail, et 34 % se considèrent motivés. De plus, 68 % des répondants jugent leur performance très performante en télétravail, tandis que 32 % la jugent performante. Ces chiffres suggèrent que le télétravail a un impact positif sur la motivation et la performance des agents, ce qui soutient les hypothèses de notre étude. L'étude de Bloom (2015) et celle de McCarthy (2020) montrent que le télétravail, en offrant une plus grande autonomie et en supprimant les distractions liées au travail en présentiel, peut améliorer la productivité et la satisfaction des employés. Ce constat est également confirmé par les données du tableau 8 et du tableau 10, où une majorité des répondants évalue leur motivation et leur performance de manière favorable en télétravail. La deuxième hypothèse est confirmée par ces résultats.

Troisièmement, l'étude a voulu identifier les bien-fondés du télétravail pour vodacom et ses agents. L'hypothèse y afférent attestait que Le télétravail présenterait plusieurs avantages pour l'employé et l'employeur. Il s'agirait pour l'employé des facteurs tels que la liberté et flexibilité, la réduction des coûts, le gain de temps, le choix du lieu de travail, la paix et tranquillité, la santé et bonheur, les employés ne sont pas seuls, l'équilibre travail/vie privée, l'environnement agréable, la personnalisation du lieu de travail. Pour les employeurs, le télétravail aurait l'avantage d'apporter la réduction des coûts, plus de positivité, le large choix de talents, la réduction de l'absentéisme, le gain général de temps, la réduction des problèmes internes, plus de loyauté, le gain de productivité, la technologie adéquate, l'amélioration de la communication. Les résultats de l'enquête révèlent plusieurs avantages perçus du télétravail, tant pour les employés que pour l'employeur. Pour les employés, des éléments tels que la flexibilité des horaires (92 %), l'équilibre travail/vie personnelle (100 %), la réduction des coûts (100 %), et la personnalisation du lieu de travail (100 %) sont cités comme des facteurs essentiels pour leur motivation et leur performance. Pour l'employeur, des avantages comme la réduction des coûts (100 %), le gain de productivité (100 %) et la réduction de l'absentéisme (100 %) sont fréquemment mentionnés. Ces résultats sont en accord avec les conclusions de Bloom (2015) et McCarthy (2020), qui ont mis en avant les avantages du télétravail pour les employés en termes de flexibilité et de bien-être, ainsi que pour les employeurs en termes de réduction des coûts opérationnels et de gains de productivité. La grande majorité des répondants indique que ces avantages sont cruciaux pour leur motivation et performance en télétravail, ce qui soutient les hypothèses de l'étude, à savoir que le télétravail offre des avantages significatifs tant pour les employés que pour les employeurs. Ces résultats sont également

conformes à ceux observés dans des études antérieures, telles que celles de McCarthy (2020) et de Sungu Muanda Ntela (2007), qui insistent sur la nécessité d'intégrer les nouvelles technologies pour une gestion plus efficace du télétravail. Ces résultats confirment la troisième hypothèse.

## Conclusion

L'étude menée sur l'impact du télétravail sur la motivation et la performance des agents de Vodacom-Congo a permis de confirmer les hypothèses formulées au départ et de dégager plusieurs enseignements sur cette pratique de travail en plein essor. Pour ce faire, trois questions ont aidé à bien progresser dans cette recherche :

- Vodacom- Congo recourt-il au télétravail dans sa gestion et fonctionnement afin de couvrir les cas d'impossibilité de se réunir ?
- Le télétravail influence-t-il la motivation et la performance des agents de Vodacom-Congo ?
- Quels sont les bien-fondés du télétravail pour vodacom et pour ses agents ?

Face aux questions soulevées, l'étude a soulevé les hypothèses suivantes :

- Vodacom- congo recourait au télétravail dans sa gestion et fonctionnement afin de couvrir les cas d'impossibilité de se réunir ;
- Le télétravail influencerait la motivation et la performance des agents de Vodacom-Congo ;
- Le télétravail présenterait plusieurs avantages pour l'employé et l'employeur. Il s'agirait pour l'employé des facteurs tels que la liberté et flexibilité, la réduction des coûts, le gain de temps, le choix du lieu de travail, la paix et tranquillité, la santé et bonheur, les employés ne sont pas seuls, l'équilibre travail/vie privée, l'environnement agréable, la personnalisation du lieu de travail. Pour les employeurs, le télétravail aurait l'avantage d'apporter la réduction des coûts, plus de positivité, le large choix de talents, la réduction de l'absentéisme, le gain général de temps, la réduction des problèmes internes, plus de loyauté, le gain de productivité, la technologie adéquate, l'amélioration de la communication.

Pour vérifier les hypothèses nous avons recouru aux méthodes et techniques suivantes : la méthode d'enquête pour récolter les données à travers les techniques de questionnaire, d'interview et documentaire. Les données ont été récoltées auprès de 50 agents de Vodacom-Congo. La méthode statistique pour traiter les données grâce au pourcentage et l'analyse du contenu.

Après analyse et interprétation, l'étude est arrivée aux résultats suivants :

Vodacom- congo recourt au télétravail dans sa gestion et fonctionnement afin de couvrir les cas d'impossibilité de se réunir. Les résultats de l'enquête montrent que 92 % des employés de Vodacom-Congo ont déjà travaillé en télétravail, et une majorité choisit de travailler 2 à 3 jours par semaine à distance. Cela indique que le télétravail est effectivement bien intégré dans l'organisation de l'entreprise et qu'il est utilisé comme une solution flexible en cas d'impossibilité de se réunir physiquement, que ce soit à cause de contraintes logistiques, comme les embouteillages à Kinshasa, ou des événements exceptionnels tels que la pandémie de COVID-19.

66 % des employés se sentent très motivés en télétravail, et 34 % se considèrent motivés. De plus, 68 % des répondants jugent leur performance très performante en télétravail, tandis que 32 % la jugent performante. Ces chiffres suggèrent que le télétravail a un impact positif sur la motivation et la performance des agents.

Le télétravail présente plusieurs avantages pour l'employé et l'employeur. Il s'agit pour les employés, des éléments tels que la flexibilité des horaires (92 %), l'équilibre travail/vie personnelle (100 %), la réduction des coûts (100 %), et la personnalisation du lieu de travail (100 %) sont cités comme des facteurs essentiels pour leur motivation et leur performance. Pour l'employeur, des avantages comme la réduction des coûts (100 %), le gain de productivité (100 %) et la réduction de l'absentéisme (100 %) sont fréquemment mentionnés.

Les trois hypothèses de l'étude sont confirmées.

Étant une œuvre humaine, nous nous mettons ainsi à la disposition de nos lecteurs pour des remarques critiques et constructives.

### Références

- [1]. Best, J. W. (1970). *Research in Education*. Éditions Allyn & Bacon, Boston.
- [2]. Bloom, N. (2015). *L'impact du management sur la performance*. Éditions d'Organisation, Paris.
- [3]. Bolloch, R. (2023). *Les défis du leadership contemporain*. Éditions de l'Innovation, Lyon.
- [4]. Bouchard, J. (1995). *Management et ressources humaines*. Éditions de l'Innovation, Paris.
- [5]. Breton, T. (1993). *Management et organisation*. Presses Universitaires, Lyon.
- [6]. Caumont, D. (2016). *Les enjeux du management contemporain*. Éditions d'Organisation, Paris.
- [7]. Conso, A. (2005). *Études de marché et comportement des consommateurs*. Éditions d'Organisation, Paris.
- [8]. Dufour, J. (2015). *Management et innovation*. Presses Universitaires, Lyon.
- [9]. Faye, J.-P. (1995). *L'esprit d'entreprise*. Éditions d'Organisation, Paris.
- [10]. Fayol, H. (1949). *Administration industrielle et générale*. Éditions d'Organisation, Paris.
- [11]. Fowler, F. J. (1993). *Survey Research Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks.
- [12]. Freedman, D. (2001). *Statistical Models: Theory and Practice*. Éditions Routledge, New York.
- [13]. Gable, G. R. (1994). *Management et systèmes d'information*. Éditions Routledge, New York.
- [14]. Grenoble Alpes Université. (2023). *Recherche en management et innovation*. Éditions Académiques, Grenoble.
- [15]. Hillary, S. (1970). *Les fondements du management moderne*. Éditions Sociales, Paris.
- [16]. Katona, G. (1991). *The Dynamics of Consumer Behavior*. Éditions Routledge, New York.
- [17]. L'Académie française. (2010). *Dictionnaire de l'Académie française*. Éditions de l'Académie française, Paris.
- [18]. Larousse. (1980). *Dictionnaire de gestion et management*. Éditions Larousse, Paris.
- [19]. Larousse. (2010). *Dictionnaire des sciences sociales*. Éditions Larousse, Paris.
- [20]. Lévesque, S. (2010). *Innovation et entrepreneuriat*. Éditions de l'Innovation, Paris.
- [21]. Matary, H. (1955). *Les bases du management moderne*. Presses Universitaires, Paris.
- [22]. McCarthy, J. (2020). *Leadership et performance organisationnelle*. Éditions Routledge, Londres.
- [23]. Messenger, J. (2017). *Le travail à distance et ses enjeux*. Éditions Académiques, Bruxelles.
- [24]. Muanda Ntela, S. (2007). *Stratégies de management dans les organisations publiques*. Presses Universitaires, Kinshasa.
- [25]. Muccheilli, P. (2008). *Gestion des ressources humaines et performance*. Éditions Routledge, New York.
- [26]. Nilles, J. (1976). *Telecommuting: The New Way to Work*. Éditions Routledge, New York.
- [27]. Robert. (2010). *Le Petit Robert de la langue française*. Éditions Le Robert, Paris.
- [28]. Rosanvallon, P. (2006). *La société des égaux*. Éditions du Seuil, Paris.
- [29]. Sanche, M. (2020). *Gestion des ressources humaines et innovation*. Éditions de l'Innovation, Paris.

- [30]. Stéphane, M., & Robinson, P. (1970). *Sociologie du travail*. Éditions d'Organisation, Paris.
- [31]. Supiot, A. (2010). *La Gouvernance des entreprises*. Éditions de l'Innovation, Paris.
- [32]. Syllamy, R. (1978). *Le management moderne*. Presses Universitaires, Lyon.
- [33]. Taskin, L. (2006). *Management des équipes et performance*. Éditions de l'Innovation, Paris.
- [34]. Vandercammen, M. (2018). *Leadership et organisation*. Presses Universitaires, Bruxelles.
- [35]. Weber, M. (1900). *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme*. Éditions Plon, Paris.
- [36]. Wiktionnaire. (2023). Wiktionnaire. [[Https://fr.wiktionary.org](https://fr.wiktionary.org)]