



STRESS ET PERFORMANCE DES EMPLOYÉS : CAS DES PROMOTEURS DU RÉSEAU MTN CÔTE D'IVOIRE

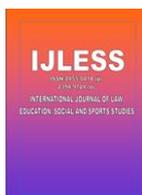
(Employee Stress and Performance: The Case of Mtn Côte d'Ivoire Network Promoters)

TRA Bi Dizan Felix¹, M. OTEME Apolos Christophe²

¹Doctorant en Psychologie du Travail et des Organisations, Département de Psychologie Université Félix Houphouët-Boigny, ED-SCALL, Email:bidizanfelixtra@gmail.com

²Professeur titulaire de psychologie, Département de Psychologie Université Félix Houphouët-Boigny, Email:oteme@gmail.com

DOI: [10.33329/ijless.12.2.54](https://doi.org/10.33329/ijless.12.2.54)



ABSTRACT

This study examines the role of stress in the performance of Momo Data promoters at MTN Côte d'Ivoire. It is based on the hypothesis that the variation in the performance of MTN Côte d'Ivoire promoters depends on their stress levels. It involves a sample of 302 promoters from the MTN network. The on-site sampling method was used to select the promoters who completed the questionnaire. The data obtained were processed using SPSS software. The statistical technique used was the student's T-test for independent samples. Finally, the results show that promoters who are less stressed at work perform better than their monologues, who are more stressed. These results are interpreted in light of Lazarus's theory of stress. They complement the discussions conducted on the relationship between stress and employee performance.

Keywords: stress, employee performance, promoter and MTN Côte d'Ivoire.

Résumé

Cette étude examine le rôle du stress dans la performance des agents promoteurs Momo Data de MTN Côte d'Ivoire. Elle part de l'hypothèse selon laquelle la variation de la performance des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire dépend de leurs niveaux du stress. Elle porte sur un échantillon de 302 promoteurs du réseau MTN. La méthode d'échantillonnage sur place a servi à la sélection des promoteurs soumis au questionnaire. Les données obtenues ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS. La technique statistique utilisée est le test t de student pour échantillons indépendants. Enfin, les résultats montrent que les promoteurs moins stressés au travail sont plus performants que leurs monologues qui sont plus stressés. Ces résultats sont interprétés à la lumière de la théorie du stress de Lazarus. Ils complètent les réflexions menées sur les relations entre le stress et la performance des employés.

Mots clés: stress, performance des employés, promoteur et MTN Côte d'Ivoire.

Introduction

La performance est au cœur du fonctionnement des organisations. Elle est perçue comme la capacité d'accomplissement des tâches par des individus au sein d'une organisation. La bonne

évaluation de celle-ci permet aux entreprises d'être rentables et durables (Adair, P. & Berguiga, I., 2010). Selon Issor (2017), la performance garantit la survie et la pérennité de l'organisation, et augmente par ailleurs les avantages concurrentiels. En ce sens, l'amélioration perpétuelle de la performance permet aux entreprises de s'adapter aux obligations du marché, ce qui contribue à leur évolution (OCM, 2023).

Cependant, la baisse de la performance est un phénomène très critique dans les organisations depuis quelques années. Elle touche de nombreuses entreprises dans le monde. En Côte d'Ivoire, la contreperformance des organisations ne cesse d'augmenter le nombre de chômeurs à travers les licenciements des employés, les recrutements très limités (nombre de place très limité lors de l'insertion professionnelle) et les insuffisances salariales révélées souvent par des grèves.

Pour Doumbia (2018), les entreprises publiques Ivoiriennes sont en baisse globale de 3% de leur chiffre d'affaires depuis 2015. Les entreprises privées sont aussi confrontées aux problèmes de performance. Telle est le cas de la performance des promoteurs de MTN Côte d'Ivoire. En 2020, la performance des agents promoteurs, reconnus sous le nom de PMD, atteignait 35 000 recrutements de nouveaux clients par jour. En 2024, nous constatons que le rendement de ces derniers a diminué considérablement à 20 000 recrutements par jour. Pourtant, MTN (Mobile Technologique Network) met toujours en place des moyens très efficaces pour remédier aux effets négatifs de la concurrence et d'autres facteurs de ce genre. Le continent Africain n'est donc pas épargné à ce phénomène. De même, au Cameroun, certaines entreprises performantes sur une longue période de temps, se fragilisent et disparaissent malgré les stratégies mises en œuvre (Pigé et Sangué-fotso, 2014). Cela est illustré par la faillite d'Enron en 2001 et celle de Lehman Brother en 2008.

En Europe, précisément en France, les organisations sont confrontées aux problèmes de performance. Pour Bernard (2019), les entreprises sont confrontées à de nombreux bouleversements et sont de plus en plus à la recherche de performance. Après le covid et les confinements, les travailleurs Français souffrent des problèmes psychiques qui agissent négativement sur leur performance (Lasacq, 2022).

En Amérique, la contreperformance engendre des pertes énormes dans les entreprises. Dans ce contexte, le groupe de défense américaine a perdu 225 millions de Dollars dans sa division aéronautique en raison de problème de performance dans un programme classé secret défense (Lockheed Martin,2021). La baisse du rendement des employés est devenue donc un phénomène qui touche, sans ambages, les entreprises partout dans le monde.

Ainsi, quel facteur pourrait expliquer la baisse de la performance des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire ?

Les travaux antérieurs révèlent que les recherches menées sur les facteurs de la performance sont abordées sous l'angle économique. C'est en sens que Kaplan et Norton (1996) stipulent que la performance des entreprises est au cœur des préoccupations de plusieurs chercheurs en gestion, mais leurs études abordent la performance sous un angle financier. Le volet humain reste donc négligé par les dirigeants. Cela engage Mitteau (2000) lorsqu'il indique que les entreprises sont dominées par la logique économique, redeviennent pathogènes et négligent de plus en plus la question humaine. Elles se déshumanisent et ont un seul maître qui est le marché. Les travailleurs sont plus exposés aux situations stressantes qui influencent leur performance. De nos jours, le stress est un phénomène très répandu dans le monde du travail.

Ainsi, Les études de Campbell et *al.* (2019) révèlent la relation entre le stress et la performance au travail. L'objectif de leurs travaux est de déterminer l'impact du stress sur la performance professionnelle. A cet effet, la technique du questionnaire a été administrée avec des dosages salivaires auprès de 10 étudiants. Enfin, les résultats indiquent qu'il existe des liens significatifs entre le stress et la performance. En outre, ces résultats révèlent qu'un individu émotionnellement stable, et qui est

soumis à un stress, perdrait de son efficacité sur des tâches orientées vers le service à la clientèle. Ces auteurs continuent en déclarant que la recherche sur la relation entre le stress et la performance doit être poursuivie afin de mieux comprendre cette relation et aussi mieux saisir ce qui pourrait venir modérer celle-ci.

Turgeon (2022), à travers une étude expérimentale, déclare que la forte concurrence entre les entreprises engendre un niveau de stress élevé chez les travailleurs. Il conclure qu'il n'y a pas de relation quelconque entre la motivation, la performance et le stress dans les situations professionnelles.

Par contre, selon les statistiques, 51 % des salariés fortement stressés quittent leurs emplois, alors que seulement 9 % ont un emploi, 57 % de ceux qui se disent peu stressés ont un emploi, tandis que 8 % sont au chômage (Phien, 2021). En ce sens, le stress touche négativement aujourd'hui la vie quotidienne et professionnelle. Ce fléau entraîne des résistances au travail, faiblit le niveau de la motivation, engendre une mauvaise concentration, des accidents de travail, des conflits interpersonnels, une moindre harmonie entre collègues, des performances médiocres chez les employés et le chômage.

A travers tout ce qui précède, le stress n'impacte-t-il pas la performance des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire ?

La finalité des recherches scientifiques étant de mieux connaître, expliquer et comprendre le monde dans lequel nous vivons tout en augmentant, enrichissant, précisant notre savoir et prédisant l'avenir, mener une étude scientifique sur un tel phénomène est important et mérite d'apporter une contribution à l'évolution de la connaissance. Selon Mialaret (2004), les travaux scientifiques permettent d'approfondir nos connaissances sur un sujet donné, de clarifier nos idées et de les communiquer de façon logique et rigoureuse. Il s'agit donc d'une contribution à la connaissance d'un problème concret d'une part, et d'autre part, une aide à la décision et à la réflexion quant à la résolution de ce problème (Mucha, 2010 et Kouamela, 2021). En ce sens, le problème soumis à notre sagacité est la baisse de la performance des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire. Selon l'ampleur des phénomènes stressants, les études portant sur le stress et la performance au travail sont de grands intérêts pour les chercheurs et les dirigeants d'entreprise.

Ainsi, l'objectif de cet article est de montrer le rôle du stress dans la performance des agents de MTN Côte d'Ivoire, précisément celle des promoteurs Momo Data (PMD). A cet effet, l'hypothèse de la recherche est la suivante : la variation de la performance des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire dépend du niveau du stress de ces derniers. En claire, les promoteurs moins stressés au travail sont plus performants que ceux qui sont plus stressés.

L'analyse de cette hypothèse nous conduit à l'étape d'une méthodologie appropriée et les résultats issus de cette étape seront interprétés et discutés avec ceux des autres auteurs.

1- Methodologie

La présente étude est composée de deux variables distinctes. Il s'agit d'une variable indépendante qui est le stress et d'une variable dépendante qui renvoie à la performance. En fait, le stress se définit comme la réaction physique et psychologique déséquilibrée d'un individu face à une situation. Face aux exigences du travail, toute réaction somatique et mentale déséquilibrée est synonyme de stress. Il implique donc le corps et l'esprit tout en se manifestant par la colère, des inquiétudes, des comportements de contrôle, des problèmes de concentration, des blocages lors de la réalisation des tâches, la tristesse, des difficultés relationnelles et des syndromes somatiques comme des maux de dos et l'accélération des rythmes cardiaques (OMS, 2001). La performance, quant à elle, renvoie au degré de réalisation des tâches par rapport à l'objectif fixé par l'organisation. Elle fait donc référence aux résultats des employés comparés à l'objectif imposé par les dirigeants.

La population de notre recherche est l'ensemble des agents promoteurs, précisément les promoteurs Momo Data de MTN Côte d'Ivoire. Ces agents exercent dans les entreprises de sous-traitance de MTN Côte d'Ivoire qui ont des zones de travail limitées. Ainsi, notre recherche s'est effectuée dans ces cinq structures de distribution : AGIMAS, OMASCOM, GND, SACRIVEC et OMASCOM MT.

Cette étude étant de nature quantitative et compte tenu de l'absence d'une base de sondage, la technique d'échantillonnage sur place a été choisie pour le recueil des données. Par conséquent, un échantillon de 302 agents promoteurs du réseau MTN a été constitué selon les critères de l'étude comme l'ancienneté et le niveau d'étude. L'instrument utilisé pour le recueil des données est le questionnaire. Le questionnaire est composé de deux parties. La première partie concerne les questions d'identification et de la performance des promoteurs. La seconde partie prend en compte les questions en rapport avec le niveau du stress des agents de MTN Côte d'Ivoire. Le choix de cet outil se justifie par le fait qu'il est considéré comme l'une des grandes méthodes utilisées dans les recherches scientifiques et mieux adapté aux études quantitatives en science sociale (Chauchat, 1985 ; Ghiglione et Matalon, 1998 ; Somda, 2022). Quelques difficultés ont été rencontrées lors de la passation du questionnaire. Ce sont : le refus du renseignement du questionnaire, le temps du travail très limité, des mauvaises conditions et le rejet de la demande d'enquête par certaines structures de sous-traitance.

En outre, le questionnaire est composé de deux échelles de mesure de type Likert pour mesurer le niveau de la performance et du stress. La première échelle est composée de 10 items portant sur les niveaux de performance des sujets. L'objectif de cette échelle est donc de savoir si le sujet est moins ou plus performant. Dans cette logique, les items de type moins et plus performant ont été posés de façon systématique au fur et à mesure, en vue de reconnaître le niveau exact de la performance des promoteurs de MTN Côte d'Ivoire. A cet effet, les items sont composés de deux types de valences : négatives et positives. Les valences négatives renvoient aux items 2 ; 4 ; 6 ; 8 et 10 et les valences positives concernent les items 1 ; 3 ; 5 ; 7 et 9. A chaque item, trois modalités de réponse sont proposées : « d'accord », « sans avis » et « pas d'accord ». Ainsi, au niveau des valences négatives, la cotation s'effectue de la manière suivante : « d'accord » (-1 point), « sans avis » (0 point) et « pas d'accord » (+1 point). Pour les items à valence positive, le principe de la cotation est contraire à celui des valences négatives : « d'accord » (+1 point), « sans avis (0 point) et « pas d'accord (-1 point).

Pour chaque enquêté, un score final est obtenu après avoir comptabiliser ses points. Ce score est la somme des points obtenus à travers les dix items. Ce score est comparé au score médian. Le score médian est donc égal à : $(1+0-1) / 3 \times 10 = 0 \times 10 = 0$. Selon cette logique, le score inférieur à 0 indique que le promoteur a une performance de niveau bas. Dans le cas contraire, le score supérieur ou égal à 0 révèle que l'individu est considéré comme un agent plus performant.

Au niveau de la deuxième échelle, le principe est le même pour la mesure du stress. L'échelle est aussi composée de dix items dont les affirmations 1 ; 3 ; 5 ; 7 et 9 concernent les personnes qui ont un niveau de stress élevé et les items 2 ; 4 ; 6 ; 8 et 10 font référence aux attitudes des travailleurs qui ont un niveau de stress bas. Les modalités de réponses et les principes de cotation sont pareil à ceux de la mesure de la performance. La somme des points donne un score qui est comparé, par la suite, au score médian. Avec ce même principe, le score médian est 0. Ainsi, le score négatif, c'est-à-dire inférieur à zéro, nous pousse à dire que le promoteur a un niveau de stress bas. Pour les scores supérieur ou égale à zéro, le travailleur est considéré comme un individu qui a un niveau de stress élevé.

Pour la comparaison des moyennes de notre échantillon de 302 agents, le test T pour échantillon indépendant a été choisi. En effet, le test T est une procédure de test statistique conduisant à la vérification de significativité des moyennes de deux échantillons. Il est souvent reconnu sous l'appellation de la loi de student ou le test T de student. A cet effet, le traitement des données a été effectué à l'aide du logiciel d'analyse SPSS afin d'aboutir aux résultats fiables du test t de student.

2- Resultats

L'analyse de l'effet du stress sur la performance des agents promoteurs du réseau MTN Côte d'Ivoire a engendré des démarches méthodologiques. A l'issu de ces démarches, un questionnaire a été administré auprès de 302 promoteurs afin d'avoir des données concrètes. Ces données ont été dépouillées et traitées grâce au logiciel SPSS. L'utilisation du test t de student pour échantillons indépendants a permis d'avoir des résultats fiables. A travers le tableau ci-dessous, notre hypothèse de recherche est confirmée au seuil de probabilité .002 et la valeur du test t est 3,170.

Tableau du test t pour echantillons independants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test t pour égalité des moyennes | | | | | | |
|------------------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|---------|------------------|--------------------|----------------------------|---|-----------|
| | | F | Sig. | t | ddl | Sig. (bilatéral) | Différence moyenne | Différence erreur standard | Intervalle de confiance de la différence à 95 % | |
| | | | | | | | | | Inférieur | Supérieur |
| niveau du stress | Hypothèse de variances égales | 44,819 | ,000 | 3,170 | 300 | ,002 | ,126 | ,040 | ,048 | ,204 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | 3,170 | 261,999 | ,002 | ,126 | ,040 | ,048 | ,204 |

Ainsi, les résultats montrent que les promoteurs moins stressés au travail sont plus performants que leurs collaborateurs qui sont plus stressés. En d'autres termes, le niveau élevé du stress impacte donc négativement la performance des agents en contact direct avec la clientèle. A travers ces résultats, le stress joue un rôle important dans la performance des employés de MTN Côte d'Ivoire. Le modèle théorique du stress de Lazarus (1966) explique ces résultats. En fait, il s'agit d'une approche transactionnelle entre l'homme et l'environnement. Cette théorie indique que le stress dépend de l'évaluation cognitive qu'une personne se fait d'une situation stressante et de ses capacités d'adaptation. Il y a donc une relation entre le stress et la performance des employés. Cependant, la comparaison de ceux-ci avec les résultats des autres études nous paraît nécessaire. Cela implique donc une discussion des résultats.

3-Discussion

Les résultats obtenus ont des similitudes et des divergences avec les résultats de quelques études antérieures. Parmi ces études, nous avons celles de Turgeon (2022), Bouba & al. (2020) et Aroosiya & Ali (2016).

Selon Turgeon (2022), la performance au travail est un sujet au centre des préoccupations des dirigeants d'entreprise. L'objectif des études de cet auteur est d'examiner la nature de la relation entre le stress, la performance et la motivation des employés. A cet effet, la mesure du stress a été possible grâce à un cortisol salivaire et un questionnaire auto rapporté auprès de 24 personnes. Ensuite, la performance a été mesurée par un test d'habilités cognitives appliquées au travail. Les résultats indiquent qu'il n'y a pas de relation entre le stress, la performance et la motivation. Cet auteur conclut

que le stress peut avoir un impact négatif chez certains individus alors que pour d'autres l'impact est positif. Ainsi, les résultats de cette étude sont contradictoires à nos résultats.

Les résultats des travaux de Bouba & al. (2020) donnent un aperçu général de l'effet du stress sur la performance. En effet, leurs études portent sur le stress professionnel et performance des PME agroindustrielles au Cameroun. L'objectif est d'examiner le phénomène du stress au travail et analyser son impact sur la santé des travailleurs et l'efficacité des PME. A ce propos, des enquêtes ont été menées auprès d'un échantillon de 250 employés travaillant dans 50 PME agroindustrielles. Les résultats issus de ces investigations montrent que la santé et l'efficacité des travailleurs dans les situations stressantes impactent positivement et significativement la performance des PME agroindustrielles Camerounaises. En ce sens, Lachmann et al. (2010) soutiennent qu'investir dans la santé au travail est un atout pour la performance.

En outre, les résultats de l'étude d'Aroosiya et Ali (2016) vont dans le même sens que nos résultats. En fait, l'étude de ces auteurs met en évidence l'impact du stress professionnel sur la performance des employés. Cette étude a pour objectif de démontrer l'impact du stress professionnel sur le rendement des travailleurs et d'examiner les causes principales du stress professionnel subies par les enseignants des Universités du Sri Lanka. A ce propos, l'hypothèse émise prend en compte le rapport entre le niveau du stress et le niveau de la performance. La technique de la corrélation de Pearson a été appliquée pour la vérification de cette hypothèse. Enfin, les résultats montrent qu'il existe une relation significative et négative entre le degré perçu du stress et la performance des enseignants dans les Universités. Le rendement des employés dépend donc de leur niveau de la perception du stress, ce qui est similaire à nos résultats.

Conclusion

La présente étude vise à montrer le rapport entre le stress et la performance chez les promoteurs du réseau MTN Côte d'Ivoire. Elle révèle que les agents promoteurs moins stressés au travail sont plus performants que leurs collaborateurs qui sont plus stressés. Cela sous-entend que le niveau élevé du stress influence négativement la performance des agents qui sont en contact direct avec les clients. Notre hypothèse étant confirmée, le stress a un impact sur le rendement des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire. Cette étude contribue à l'avancement de la connaissance des déterminants de la baisse de la performance des employés. A cet effet, il est important de sensibiliser les travailleurs sur les risques du stress, de planifier les différentes tâches et de motiver les employés à chaque fois qu'ils sont en face de nouveau challenge. Cela réduit le niveau du stress des travailleurs et améliore, par conséquent, leur performance. Cependant, il est important de reconnaître que le stress n'est pas le seul facteur explicatif de la performance des employés. En ce sens, engager d'autres études sur le rendement des agents promoteurs avec d'autres facteurs comme le présentéisme, l'absentéisme, le harcèlement et l'abandon du poste, serait grandement bénéfique pour les organisations en général et en particulier, pour l'entreprise MTN Côte d'Ivoire.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- [1] Adair, P. & Berguiga, I. (2010). *Les facteurs déterminants de la performance sociale et de la performance financière des institutions de microfinance dans la région MENA : une analyse en coupe instantanée*. Région et développement, 32 91-119, à consulter sur : academia.edu
- [2] Aroosiya, M. & Ali, M. (2016). *Impact du stress professionnel sur la performance des employés*. Faculté de gestion et de commerce.
- [3] Bernard, N. (2019). *Bien-être au travail et performance de l'entreprise : une analyse par les paradoxes*. Thèse, communauté Université Grenoble Alpes, France.
- [4] Bouba, B., Boukar, H. & Tsapi, V. (2020). *Le stress professionnel et performance des PME agroindustrielles au Cameroun*. *Revue internationale des sciences de Gestion* 3 (1). 68-82.

- [5] Campbell, M., Gosselin, E., Tremblay, J.-F. & Durivage, A. (2019). Relation entre le stress et la performance au travail : un devis expérimental. *Ad machina, l'avenir de l'humain au travail*, 38-57.
- [6] Doumbia, T. (2018). Côte d'Ivoire : le chiffre d'affaires des entreprises publiques a chuté de 3% depuis 2015. *La tribune Afrique*.
- [7] Issor, Z. (2017). *Projectique n°17*, 93-103.
- [8] Kouamela, W. R. (2021). Déterminants psycho-professionnels et insertion des jeunes diplômés de l'enseignement supérieur (BAC+4, BAC+5) à Abidjan. *Thèse de Doctorat unique de psychologie, option : psychologie de l'éducation, Université Félix Houphouët Boigny de Cocody*.
- [9] Lachmann, H. ; Larose, C. ; Penicaud, M. & Moleux, M. (2010). Bien-être et efficacité au travail, dix propositions pour améliorer la santé psychologique au travail. *Rapport au premier ministre*.
- [10] Lasacq, G. C. (2022). *Détresse psychologique : les entreprises responsables ou garde-fous ?*. Santé mentale : le nouveau GRAAL des entreprises.
- [11] Lockheed Martin (2021). *Problème de performance dans un programme aéronautique secret défense*. Le groupe de défense Américain Lockheed, capital, consulté le 25 Décembre 2023.
- [12] Mialaret, G. (2004). *Méthodes de recherche en sciences de l'éducation*. Chapitre II : finalités générales de la recherche scientifique, 18-21.
- [13] Mitteaux, V. (2000). *Relations humaines dans l'entreprise : entre performance et souffrance*. Emarketing.fr, consulté le 15 Novembre 2023.
- [14] OCM (2023). L'importance de la performance organisationnelle en entreprise. *Observation de Compétence Métier*, observation-ocm.com.
- [15] OMS (2023). Tout ce que vous devez savoir sur le stress. *Psychologue.net*. Consulté le 25/ 09/ 2024.
- [16] Phien, N. (2021). *Le stress et son impact sur les performances au travail*.
- [17] Pigé, B. & Sangué-Fotso, R. (2014). *La représentation de la performance des entreprises dans un contexte de faillite de la normalisation, le cas du Cameroun*. Management et avenir, 115-133.
- [18] Somda, K. E. (2022). Milieu de travail, contraintes de déplacement, hygiène de vie et santé mentale au travail chez les enseignants du primaire et du secondaire public d'Abidjan. *Thèse unique de doctorat de psychologie sociale, Université Félix Houphouët Boigny de Cocody*.
- [19] Turgeon, A. (2022). *Interrelations entre le stress, la performance au travail et la motivation*. Une étude quasi-expérimentale, Université du Québec, Outaouais