

## GESTION DU PERSONNEL ET SON IMPACT SUR LE RENDEMENT DE SERVICE DANS UNE ENTREPRISE PUBLIC SANITAIRE: CAS DE L'HOPITAL GENERAL DE REFERENCE DE TSHOFA

### [ PERSONNEL MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON SERVICE PERFORMANCE IN A PUBLIC HEALTHCARE ENTREPRISE: CASE OF THE TSHOFA GENERAL REFERRAL HOSPITAL ]

*Godefroid Kalonda Kabemba, Alexandre Munkindji Kabemba, Leonard Ngoyi Yambayamba, Musongiela Kamanda, Honoré Kembe Ngama, Patrick Katambue Nkongolo, Georges Kasemuana, and Kalonda Ngiele Muikula*

Institut Supérieur des Techniques Médicales de Tshofa, ISTM-TSHOFA, Province de Lomami, RD Congo

Copyright © 2025 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the *Creative Commons Attribution License*, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**ABSTRACT:** In order to carry out our field investigations, our study population consisted of a sample estimated at 44 agents. The research question was whether staff were managed in accordance with legislative principles, and whether this resulted in good performance. We were subject to the hypothesis that there were irregularities in personnel management that could lead to poor service performance. Our specific objectives were to evaluate personnel management and determine its impact on service performance. To achieve these objectives, we conducted a cross-sectional analytical study based on an evaluative approach. Data collection was based on interviews and documentary analysis.

Our results show that the Tshofa HGR has a staff of 44, including 11 A1 nurses (25%), 11.4% general practitioners and 6.8% laboratory technicians, and 6.8% other nurses. There are 75% new unit agents and 25% unpaid matricules. No agent is salaried in this structure: 47.7% of staff receive hazard pay; male staff represent 56.8%; no agent is better rewarded locally. The bed occupancy rate is 39% in 2019, 28% in 2018 and 25% in 2017.

In view of these results, we believe that in light of the salary situation as presented above, service performance would be low at the Tshofa General Reference Hospital.

**KEYWORDS:** management, personnel, performance, legislative, hospital.

**RESUME:** En vue de mener nos investigations sur terrain, notre population d'étude était constituée d'un échantillon évalué à 44 agents. La question de recherche était de savoir si le personnel était géré suivant les principes législatifs et cela produisait un bon rendement. Nous avons été soumis à la vérification une hypothèse qui consistait à croire qu'il y aurait des irrégularités dans la gestion du personnel qui pourrait entraîner une faiblesse dans le rendement de service. Nos objectifs spécifiques étaient d'évaluer la gestion du personnel et déterminer son impact dans le rendement de service. Pour les atteindre, une étude analytique de type transversale appuyée par l'approche évaluative était menée. Dans la collecte des données, nous nous sommes servis de la technique d'interview et d'analyse documentaire.

Nos résultats obtenus démontrent que L'HGR de Tshofa fonctionne avec 44 agents parmi eux: 11 infirmier A1, soit 25%; c'est-à-dire 11,4% des médecins généralistes et 6,8% des techniciens de laboratoire sans oublier d'autres catégories d'infirmiers présentant respectivement 6,8%. Il y a à son sein 75% d'agents nouvelles unités contre 25% des matricules non payés. Aucun agent n'est salarié dans cette structure: 47,7% du personnel touchent la prime de risque; le personnel du sexe masculin représente 56,8%; Aucun agent n'est mieux primé localement, Le taux d'occupation de lit est de 39% en 2019 28% en 2018 et 25% en 2017.

Au regard de ces résultats nous pensons qu'à la lumière de la situation salariale telle que présenté ci-haut, le rendement de service serait faible à l'Hôpital Général de Référence Tshofa.

**MOTS-CLEFS:** gestion, personnel, rendement, législatif, hôpital.

## **1 INTRODUCTION**

### **1.1 JUSTIFICATION**

Le rendement de service dans du différentes structures de l'administration publique que dans les structures sanitaires est fonction du mode de la gestion du personnel et de son traitement sur tous les plans [1].

Un personnel reconnu démontre soit par sa considération, sa rémunération, n'arrive pas à rendre un service repris selon les attentes tant de sa hiérarchie que de tous les bénéficiaires de celui-ci [2]. Il a été pour nous un constat lors de nos passages dans quelques formations sanitaires dans la zone de santé de Tshofa. Un relâchement de la part du personnel, caractériser par la négligence de malades par certains professionnels de santé, le non-respect des heures d'arriver et de sortie de services, le remplissage et classement des documents administratifs irréguliers, la non-assistance sociale du personnel en difficultés familiale et autres [3].

Eu égard à ce qui précède et leur impact dans la qualité de service nous y avons attirés notre attention en orientant nos enquêtes sur la gestion du personnel dans une structure sanitaire.

Ces investigations que nous menons au regard de ces objectifs nous permettent entant que chercheur d'avoir la maîtrise du principe de gestion du personnel pouvant améliorer la productivité des services dans une structure de soins de santé. Elles fournissent et éveillent le gestionnaire dans son mode de gestion, ils semblent avoir tendance à s'égarer de normes établies dont la finalité n'est autre que la production d'un service de qualité au future chercheur qui pourrait dans la mesure du possible et selon la nature de leurs enquêtes, l'utiliser en vue d'enrichir les travaux.

### **1.2 PROBLEMATIQUE**

Si l'on peut affirmer ou infirmer que les principes et les techniques de gestions existent depuis l'apparition de l'homme sur la terre et depuis la constitution de conglomérations humaines, il y a lieu de comprendre que l'évolution poussés de plus en plus par la révolution technologique perfectionner et transformer considérablement ces principes leur nécessité, d'adaptation aux mutations de l'humanité qui s'impose comme impératif incontournable pour atteindre la pleine satisfaction de la gestion humaine [4; 9].

La gestion en lui-même est considérée comme une ressource pour les organisations, un facteur de l'efficacité et de la performance, également verticale pour les pays du tiers monde, un facteur du développement économique et social, un facteur de la connaissance et de l'avancement de nos services [5].

Un facteur de la progression des entreprises, de l'enrichissement des institutions sanitaires. Pavlov LUNKAMBA 2020

L'HGR Tshofa et le centre de santé Lomami sont des structures étatiques dont la gestion du personnel semble ne pas se conformer à l'idéal, ce qui attire notre attention et en faisons un problème qui nécessite une investigation. Et pour ce faire nous nous posons les questions de recherche suivantes:

- La gestion du personnel à l'HGR Tshofa respect-t-elle la théorie législative à la matière ?
- Permet-elle aux employés de produire le meilleur d'eux même dans le rendement de services ?

### **1.3 HYPOTHESES**

Au regard des questions précédentes et dans le cadre de nos enquêtes nous pensons qu'il aurait des irrégularités dans la gestion du personnel à l'hôpital général de référence de Tshofa et que le rendement de service par les prestataires serait faible.

### **1.4 OBJECTIF GENERAL**

L'objectif principal de cet article est d'évaluer la gestion du personnel en déterminant son impact dans le rendement de service par les prestataires à l'hôpital général de référence de Tshofa.

## **2 MILIEU, MATERIEL ET METHODES**

### **2.1 MILIEU D'ETUDE**

Notre étude a été menée à l'Hôpital Général de Référence de Tshofa, situé dans le chef-lieu du Secteur de Tshofa, dans le Territoire de Lubao, Province de Lomami en République Démocratique du Congo [6].

## 2.2 MATERIEL

Dans le processus de collecte des données relatives à nos enquêtes nous avons utilisé les matériels suivants: le stylo, le canevas de collecte des données, le relevé de paie du personnel, le cahier de ponctualité.

## 2.3 METHODOLOGIE

En vue d'atteindre les objectifs assignés, nous avons utilisé la méthode évaluative. Celle-ci consiste à apporter un jugement de valeur sur les résultats d'une action une population de 44 agents.

### 2.3.1 TECHNIQUE DE COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNEES

Dans la collecte des données, nous avons fait recours à la technique d'interview et l'analyse documentaire.

### 2.3.2 TYPE D'ETUDE

En vue d'atteindre les objectifs assignés, nous avons réalisé une étude analytique de type transversale avec l'approche évaluative.

### 2.3.3 VARIABLES ETUDIEES

Les variables dépendantes et indépendantes mesurés dans ce travail sont:

- Catégorie du personnel
- Sexe
- Situation salariale générale
- Situation salariale par sexe
- Prime locale
- Taux d'utilisation de service

## 3 RESULTATS

*Tableau 1. Catégorie du personnel de l'HGR TSHOFA*

Catégorie/niveau	Effectif	Pourcentage (%)
Médecins spécialistes	0	0
Médecins Généralistes	5	11,4
Infirmiers A0	1	2,3
A1	11	25
A2	3	6,8
A3	3	6,8
Technicien Labo	3	6,8
AG	1	2,3
Diplômés d'état	7	15,8
Comptable	1	2,3
Niveau primaire	9	20,5
Total	44	100

Il ressort de ce tableau que l'hôpital général de référence de Tshofa fonctionne avec 11 infirmiers A1 soit 25% de l'ensemble du personnel, les infirmiers de niveau A2 et A3 et techniciens de laboratoire avec 6,8% de cas par catégorie. Les médecins généralistes ne présentent que 11,4% de cas de personnel technique. L'HGR renferme à son sein un bon nombre du personnel administratif avec différentes proportions démontre dans ce tableau.

**Tableau 2. Distribution de cas selon le sexe**

Sexe	Effectif	Pourcentage (%)
Masculin	25	56,8%
Féminin	19	43,2
Total	44	100

Il apparaît sur ce tableau que le personnel du sexe masculin représente 56,8% de cas et le sexe féminin avec 43,2%.

**Tableau 3. Distribution de cas selon la situation salariale**

Situation Salariale	Effectif	Pourcentage (%)
Mécanisé payé	0	0
Mécanisés Non payés	11	25
Nouvelles unités	33	75
Total	44	100

Au regard de ce tableau il ressort que les nouvelles unités représentent 75% de cas soit 33 agents sur 44, suivi de 25% de matriculé non payés. A l'HGR TSHOFA à l'ère actuelle, il n'y a aucun agent matriculé et payer.

**Tableau 4. Distribution de cas selon le traitement de base du personnel prime locale**

Traitement du personnel	Effectif	Pourcentage (%)
Mieux primé	0	0
Moyennement primé	1	2,3
Moins primé	43	97,7
Total	44	100

Considérant le traitement de base du personnel de l'hôpital général de Tshofa par la prime locale, ce tableau démontre que 97,7% d'agents sont moins primé suivi 2,3% du personnel moyennement primé. Aucun n'agent de cette structure n'est mieux primé.

**Tableau 5. Taux d'occupation des lits pendant les 4 dernières années**

Année	Taux (%)
2017	25
2018	28
2019	39
2020	44

Le tableau 5 présente le taux d'occupation de lit renseigne que 2020 il était 44% et de 39% en 2019, en 2018-2017 le taux d'utilisation était respectivement de 28% et 25%.

**Tableau 6. Distribution de cas des agents touchant la prime de risque**

Agents touchant la prime de l'état	Effectif	Pourcentage (%)
Agents primés	21	47,7
Agents non primés	23	52,3
Total	44	100

En rapport avec la prime de risque l'hôpital général de référence de Tshofa renferme 23 agents primés sur 44 agents soit 52,3% de cas contre 21 agents primes sur 44 soit 47,7% de cas.

#### **4 DISCUSSION**

Dans l'ensemble de résultat observé dans le premier tableau, l'HGR TSHOFA fonctionne avec 11 infirmiers A1 soit 25%, des infirmiers des niveaux différents selon leur niveau d'étude entre autres les A<sub>2</sub>, A<sub>3</sub> suivis des médecins avec % allant à 11,4% et enfin les techniciens de laboratoire avec 6,8% des cas. En outre par rapport à la distribution des cas selon le sexe, il apparaît au vu du tableau N°2 que le personnel de sexe masculin prédomine avec 56,8% contre le sexe féminin avec 43,2% de cas.

Les références [7; 8] démontrent l'impact de la gestion du personnel sur la productivité dans une entreprise publique » par Madeleine Dédé NGONB NANSONG, où l'auteur a essayé de donner le rôle de la gestion du personnel, les stratégies utilisées pour atteindre des objectifs de la productivité ainsi que les points forts et faibles de cette gestion et a trouvé 45%.

Au regard de ce tableau, il ressort que les nouvelles unités représentent 75% des cas, soit 33 agents sur 44; suivis de 25% des matriculés non payés à l'hôpital général de référence de Tshofa.

A la SNC sur l'impact de la gestion des ressources humaines, sur la productivité d'une production des services » où l'auteur [7] s'attacherait à la manière que l'entreprise gère les ressources humaines et leur impact sur la productivité. De même l'auteur [10] appuie nos résultats en expliquant que la motivation au service permet d'assurer un service de qualité et obtenir un bon rendement.

Par rapport au 4<sup>ème</sup> tableau un constat est fait lors de notre recherche sur la considération de traitement du personnel et avons constaté que 97,7% d'agents sont moins primés suivis de 2,3% du personnel moyennement primés. Donc à ce propos aucun agent au sein de cette structure de la Zone de santé n'est mieux primé. Et pourtant tout travail doit être motivé pour mieux assurer le service au sein de l'entreprise [11; 12; 13]

A la Gécamines, sur l'analyse de la gestion pour la prise de décision dans une entreprise » par Philippe MASEKA KAUTSHUNGU, qui est à la base de difficultés diminuant la production de la société.

Par rapport au 5<sup>ème</sup> tableau, notre étude a montré que l'occupation de lit renseigne qu'en 2020, il était de 44%, de 39% en 2019, en 2018 et 2017, le taux d'utilisation des services était respectivement de 28% et 25%.

#### **5 CONCLUSION**

Au terme de nos investigations axées sur **la gestion du personnel et son impact dans le rendement de service dans une entreprise publique, cas de l'HGR/Tshofa**.

A l'issue de ces enquêtes, les résultats se présentent de la manière ci-après:

- L'HGR de TSHOFA fonctionne avec 44 agent parmi les 11 infirmiers A1 soit 25%, 11,4% des médecins générales et 6,8% des techniciens de laboratoire sans oublier d'autres catégories d'infirmiers présentent respectivement 6,8%.
- Il a à son sein 75% d'agents nouvelles unités contre 25% des matriculés non payés. Aucun agent n'est salarié dans cette structure.
- 47,7% du personnel touchent la prime de risque.
- Le personnel du sexe masculin représente 56,8%
- Aucun agent n'est mieux primé localement.
- Les taux d'occupation de lit sont de 39% en 2019, 28% en 2018 et 25% en 2017.

Au regard de ces résultats, nous passons qu'à la lumière de la situation salariale telle que présenter ci-haut le rendement de services serait faible à l'HGR/Tshofa.

#### **REFERENCES**

- [1] NSOMO L. D, BILOA FOUA C. N. et EYENGA MEKE C. P., 2022. Exploration des pratiques de gestion des ressources humaines dans les PME Camerounaises en contexte de COVID-19. *Revue africaine de management*, vol. 7 (1), 212-237pp.
- [2] ANDRE L., « le développement des ressources humaines: politiques, méthodes, outils», 2eme édition Presses de l'EHESP, France, 2014.
- [3] PACITTO, J.-C., et Chandler, A. D., 2017. L'histoire des structures industrielles. Dans P. S. Charreire & I. Huault (Eds.), *Les grands auteurs de Management: Editions EMS: Management et Société*.
- [4] VANDEN RIEN. L'Influence politique sur la vie administrative, Ed Dolloy Paris 1997.
- [5] KANKUKAMYOYO N., 2006. Gestion du personnel des santé, édition tallentoi Lubumbashi Vol 292 pages.
- [6] KASEMUANA TSHITE L., 2024. Outils et rites de la chasse chez les songye dans le secteur de Tshofa, en République Démocratique du Congo. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, Vol.42 (3), 533-540.

- [7] HENRY BOURGOIN Cité par MBILO, F & entreprise publique Congolaise face au défi du management moderne, les presses de la société. Les éditions Européennes, Bruxelles 2002, P.18.
- [8] DAYAN. A Manuel gestion Vol 1, éllipses, Paris 1999, P 791.
- [9] CHRETIEN, L., ARCAND, G., TELLIER, G., & ARCAND, M. 2005. « Impacts des pratiques de gestion des ressources humaines sur la performance organisationnelle des entreprises de gestion des projets ». *Revue Internationale sur le Travail et la Société*, vol3 (1), 107-128pp.
- [10] Gave B., 2013. Les relations des salariés à l'entreprise et à la marque », Géraldine Michel éd., Management transversal de la marque. Une exploration au cœur des marques, Dunod, p. 69-75.
- [11] ALBERTOT & COMBEMALE P: comprendre l'entreprise, Ed Natha, Paris 2<sup>e</sup> Ed 1999.
- [12] PAUL KAYA. Le salaire de base d'un travail. Ed. Mont. Carmel, Paris 2015.
- [13] P. LEBRET, la gestion de ressources humaines, ée carthala, Paris 2000 P, 401.