

L'importance de la formation des ressources humaines dans une organisation; performance et impact: Etude de cas de la société Naftal carburants -Unité Dar el Beida- Algérie

The importance of training human resources in an organization; performance and impact: Case study of the company Naftal carburants-Dar el Beida unit- Algeria

Aouali Fatiha^{1*}

¹université Blida2 ; Algérie aoualifati@gmail.com

Réception: 12/02/2022 ; **Acceptation:** 19/03/2022 ; **Publication :** 08/06/2022

Résumé : L'objectif de cet article est de montrer l'importance de la formation dans une organisation, considérée comme l'une des fonctions les plus fondamentales et les plus stratégiques de la gestion des ressources humaines. Cette formation vise l'amélioration des capacités et des performances de ses membres, et donc la performance globale de l'organisation. Afin de s'assurer que cette formation suit les objectifs souhaités, nous avons élaboré et distribué un questionnaire à un échantillon de 45 membres de la société Naftal.

Après traitement des données par le SPSS, les résultats obtenus, montrent que le rôle et l'efficacité de la formation poursuivie par Naftal est d'améliorer et d'augmenter l'efficacité de son personnel, ce qui conduit à l'amélioration et à l'augmentation de sa productivité, et donc à l'avancement de l'économie nationale, qui dépend à 98% des revenus pétroliers.

Mots-clés : Formation, RH, performance, impact, société Naftal.

Codes de classification Jel : J31; M12 ; L71.

* Auteur correspondant.

Abstract: The purpose of this article is to show the importance of training in an organization, considered to be one of the most fundamental and strategic functions of human resources management. This training aims to improve the capacities and performance of its members, and therefore the overall performance of the organization. In order to ensure that this training follows the desired objectives, we elaborated and distributed a questionnaire to a sample of 45 members of the company Naftal.

After processing the data by the SPSS, the results obtained show that the role and the effectiveness of the training pursued by Naftal is to improve and increase the efficiency of its staff, which leads to the improvement and to the increase of its productivity, and therefore to the advancement of the national economy, which depends 98% on oil revenues.

Keywords: Training, HR, performance, impact, Naftal company.

Jel Classification Codes: J31; M12; L71.

Introduction :

Aujourd'hui plus que jamais, les organisations sont confrontées aux défis et aux évolutions résultant de la mondialisation, de l'utilisation généralisée de technologies modernes et complexes et de la modification des anciennes méthodes de travail, ainsi que de la tendance à concevoir certains emplois pour qu'ils soient plus productifs, en plus de l'émergence de nouveaux emplois, ce qui conduit à l'extrême urgence de développer les capacités et les compétences des ressources humaines ; d'où la conception des programmes de formation visant à combler le manque de compétences des ressources humaines de ces organisations.

Ainsi donc, les évolutions vécues par les sociétés pétrolières algériennes, notamment dans la seconde moitié du siècle dernier, ont conduit la société nationale Naftal à reconsidérer la stratégie de développement humain qui repose sur l'acquisition et l'amélioration des connaissances et des compétences à travers la formation continue de ses ressources humaines dont elle tire force et du renouvellement continu, ce qui la maintient parmi les sociétés de premier plan en Algérie.

Et, afin que cette formation atteigne ses objectifs, elle doit être conçue et préparée de manière scientifique, d'assurer le bon suivi du

déroulement de ses activités et, d'évaluer ses résultats développés. Et, pour ce fait, nous avons choisi Naftal comme société d'application à travers un questionnaire adressé à un échantillon de travailleurs pour répondre à la problématique suivante : **Quelle est l'importance de la formation des ressources humaines au sein de Naftal ?** Et, afin de satisfaire notre curiosité, nous devons poser les questions suivantes: Qu'est-ce que la formation dans l'organisation? Comment les ressources humaines sont gérées ? Quelle est la réalité de la formation dans la société d'étude « Naftal »?

Les hypothèses suivantes feront l'objet de réponse à la problématique et aux questionnements posés : H1-La formation est cette activité qui vise à développer les capacités et les compétences des individus et à augmenter leur assimilation des connaissances pour améliorer leurs comportements ; H2-Les ressources humaines sont une fonction administrative qui aide à atteindre les objectifs et à développer les compétences des individus ; H3-La formation dans la société en question contribue à l'amélioration des compétences des individus et leur efficacité afin de renforcer la relation entre-eux et d'atteindre les objectifs fixés.

Cet article est structuré autour de trois points essentiels. Après une brève introduction, nous présenterons dans le premier point, le coté théorique de la formation dans l'organisation, ensuite, la gestion des ressources humaines dans le second point, et, enfin l'étude de cas concernant la société Naftal, qui fera l'objet d'analyse descriptive, et nous terminerons par une conclusion générale.

I- La formation dans l'organisation

La formation des ressources humaines et l'élévation de leur niveau intellectuel et pratique, peuvent protéger les organisations de nombreux obstacles à l'avenir, et augmenter leur degré d'expertise et de compétences afin que ces organisations puissent atteindre leurs objectifs prévus et maintenir leur position sur le marché ; et de là apparaît l'importance de la formation comme une activité qui comble le manque de compétences nécessaires aux exigences du travail compétitif et de la nouvelle technologie.

I.1. Définitions de la formation: Plusieurs auteurs ont défini la "formation" de différentes manières, selon leur point de vue et parmi elles, on cite:

- La formation est considérée comme un ensemble d'actions, de moyens, de méthodes, et de supports planifiés à l'aide desquels les salariés sont incités à améliorer leur connaissances, leurs attitudes, leurs compétences nécessaires à la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation et ceux qu'ils leurs sont personnels, pour s'adapter à leur environnement et accomplir leurs tâches actuelles et futures. (J.M P. , 1998, p. 99)
- La formation est la première étape vers la constitution d'équipes plurisectorielles appelées à travailler ensemble vers l'objectif commun. C'est alors que les agents techniques se retrouvent pour harmoniser leurs connaissances et leurs expériences, comprendre le rôle des uns et des autres, intégrer leurs interventions sur le terrain. (Chapitre 2 « La formation du personnel »)
- La formation est l'acte de se doter de moyens pour permettre l'acquisition de savoir par une personne ou un groupe, dans une perspective contractuelle, en lien avec un contexte donné en vue d'atteindre un objectif. (Emmenegger, 2017)

De toutes ces définitions, on conclue que la formation est une activité qui vise à améliorer les connaissances et les compétences individuelles dans un domaine précis afin d'atteindre un objectif voulu.

I.2. Importance de la formation : La formation professionnelle fait partie des **droits** des salariés inscrits dans le **Code du travail**. Ainsi, les employeurs sont tenus d'en proposer au sein de leurs établissements. Les travailleurs ont intérêt à saisir ces **opportunités**. De leur côté, les entreprises pourront améliorer leurs résultats, grâce au développement des compétences individuelles et collectives. Les employeurs évoquent parfois des **problèmes organisationnels** comme freins à la formation. Ils ont pourtant la possibilité d'organiser les séances pendant ou hors du temps de travail. De plus, ces programmes peuvent être réalisés en interne ou confiés à des professionnels tiers. De plus, la situation encourage les **échanges entre intervenants et collaborateurs**. Ces derniers auront en effet moins d'appréhension face à ces nouveaux visages. Enfin, cette ouverture vers le monde extérieur participe au développement personnel et professionnel des salariés. (Quelle est l'importance de la formation pour l'entreprise ?, 2020)

I.3. Les types de la formation : On distingue généralement deux types de formation :

I.3. 1 – La formation Initiale : C'est un ensemble des connaissances acquises, en principe avant l'entrée dans la vie active, en tant qu'élève, étudiant ou apprenti. Elle se caractérise par trois composants :

a) **La formation de Base:** 1. La Formation de type scolaire traditionnelle: C'est une formation universitaire dite "classique". 2. La formation de base professionnelle : C'est une formation dispensée par les écoles spécialisées

b) **La formation initiale complémentaire :** Concerne toute personne ayant une formation initiale, soit type scolaire traditionnelle, ou de base professionnelle pour s'adapter au besoin de l'entreprise.

c) **La formation post recrutement :** C'est une formation qui accompagne l'entrée en fonction, des agents ayant réussi un concours, un examen professionnel ou encouragés par liste d'aptitude.

I.3.2 – La formation continue : Il s'agit d'action de formation ou de perfectionnement suivie par un agent en cours de carrières tout en continuant à occuper son emploi. Cette formation comprend trois types :

a) **La formation au poste de travail :** Elle est centrée sur le savoir-faire ;

b) **La formation au savoir être :** Elle a pour but de faire acquérir les éléments de professionnalismes liés généralement aux comportements, aux relations humaines, et à la faculté d'adaptation pour atteindre les objectifs fixés, et ;

c) **La formation promotion (le Savoir) :** Cette formation est axée sur le savoir et les connaissances qui permettent à l'agent de passer avec succès les examens professionnels pour accéder immédiatement au poste supérieur. (Malika, 2005-2006, pp. 45-46)

I.4. Les objectifs de la formation: Les objectifs doivent être définis en fonction des stratégies de l'organisation. Le Service des RH propose des objectifs qui tiennent compte des contraintes existantes, notamment les ressources financières disponibles pour la formation. L'organisation examine s'ils sont réalistes, praticables et vérifiables.

Les principaux objectifs de la formation sont:

✓ Assurer l'adéquation entre les capacités et les connaissances des employés ;

- ✓ Adapter les employés à des tâches bien déterminées et au changement dans les emplois ;
- ✓ Maintenir un degré de compétence nécessaire au progrès de l'organisation ;
- ✓ Améliorer le statut des employés par l'avancement dans l'organisation ;
- ✓ Engendrer un meilleur comportement au travail et favoriser des attitudes positives qui permettent de réduire les coûts et les pertes de production ainsi qu'améliorer la qualité et la quantité des produits ;
- ✓ S'adapter aux exigences de l'environnement toujours changeant ;
- ✓ Créer un sentiment d'appartenance des employés envers leur organisation et favoriser une meilleure perception de leur lieu de travail ;
- ✓ Permettre à la direction de repérer les employés les plus qualifiés pour une promotion (Chapitre II-La formation-cloudfront.net, pp. 3-4)

I.5. La conception des programmes de formation: Concevoir des programmes de formation c'est planifier le processus de formation qui est l'une des activités les plus importantes menées par les responsables de la formation afin d'atteindre les objectifs prévus et de les mettre en œuvre de manière efficace et efficiente. En effet, la planification préalable d'une formation est une exigence pour éviter que ce processus soit aléatoire. La conception d'un programme de formation doit suivre les étapes suivantes:

- Définir les objectifs de la formation ;
- Impliquer simultanément les différentes structures concernées par le projet (intersectorialité des formations) ;
- Faire appel à des encadreurs provenant de ces structures (pluridisciplinarité de l'enseignement) ;
- Evaluer à l'avance les besoins en formation des participants à l'aide d'un questionnaire (ou bien, à l'aide d'un test d'entrée) ;
- Etablir le programme de la formation en prévoyant une session théorique et une session pratique d'application sur le terrain pour une intervention pluridisciplinaire ;
- Evaluer la formation à l'aide d'un test de sortie ;
- Capitaliser la formation en distribuant aux participants la documentation relative aux thèmes traités pendant la formation, et ;

➤ Effectuer un suivi périodique en organisant des sessions de recyclage. (Chapitre 2 « La formation du personnel »)

II-La gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines est l'une des fonctions les plus importantes de la gestion, car elle se concentre sur le facteur humain qui est la ressource précieuse qui influence la productivité. La gestion utilise la ressource humaine disponible de manière optimale afin de planifier, sélectionner, former, motiver et évaluer tout ce qui touche au facteur humain.

II.1. Définitions de la gestion des ressources humaines : Suivant les auteurs et les objectifs, des prismes déferents servent à la caractériser. La fonction RH peut se définir comme :

1- un ensemble d'**activités**: développement des compétences, des talents, des carrières, dialogue social ;

- un ensemble de **métiers** : DRH, RRH, responsable formation ;

- un ensemble de **processus** : qualité de vie au travail, SIRH, gestion de la paie, recrutement ;

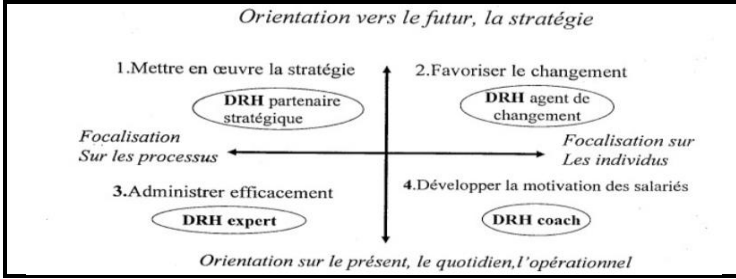
- un lieu de **performance, de valeur ajoutée et d'indicateurs** ;

- un ensemble de **pratiques de coordination et d'harmonisation**: appréciation et évaluation, gestion internationale, agilité et intelligence collective, éthique. (Cécile, 2020, pp. 2-3)

2- C'est l'ensemble des activités d'une organisation (association, entreprise, administration, etc.) qui visent à gérer des compétences, à permettre le suivi et le perfectionnement des employés et à maintenir leur rendement à un niveau élevé, tout en assurant les conditions psychologiques et sociales qui favorisent ces objectifs. (Abdellatif, Techniques de management¹, Cours de Gestion des ressources humaines, Partie1, 2019/2020, p. 9)

II.2. Les missions de la gestion des ressources humaines: Le cadre général des tâches de la gestion des ressources humaines comprend de nombreuses missions qui constituent ensemble, le domaine d'activité de cette gestion conformément à la vision et à la mission de l'organisation, ainsi qu'à ses objectifs. Ce cadre contient le travail et le développement des ressources humaines dont les missions sont les suivantes:

Figure n°1: Les quatre grandes missions de la fonction RH



Source: (Abdellatif, Techniques de management I, Cours de Gestion des ressources humaines, Partie I , 2019/2020, p. 10)

II.3. Les défis auxquels doivent faire face les ressources humaines:

De nombreux changements et défis au sein de l'organisation et au niveau de la gestion des ressources humaines, ont accompagné les grandes transformations dans le domaine du travail. Or, les objectifs des employés et ceux de l'organisation sont atteints par cette gestion à travers la formation qui représente une des solutions pour relever ces défis suivants:

II.3.1- Les mutations technologiques et la révolution digitale concernent toutes les branches d'activité et les fonctions de l'entreprise. Quatre impacts des mutations technologiques dominent:

- **La transformation des organisations:** La fonction RH doit accompagner le changement et participer activement aux choix organisationnels.
- **L'accroissement de la productivité:** La veille technologique doit comprendre un volet productivité.
- **La modification des compétences requises:** L'évolution technologique crée, modifie, remet en cause et fait disparaître des emplois.
- **Le renchérissement du coût des équipements:** La durée de vie des équipements diminue pour cause d'obsolescence rapide.

II.3.2-L'accroissement de la concurrence au niveau mondial : Pour conserver sa compétitivité dans un contexte où les innovations franchissent sans délai les frontières, la rigueur et la rapidité sont indispensables.

II.3.3-Les mutations économiques: Dans un contexte de concurrence, les entreprises doivent veiller à limiter leur ratio frais de

personnel/valeur ajoutée à un niveau inférieur ou égal à celui de leurs principaux concurrents nationaux ou internationaux.

II.3.4-Les évolutions démographiques: Les entreprises doivent apprendre à gérer des populations les plus âgées avec une approche cohérente en termes de carrière, de rémunération, de conditions de travail, de mobilité et de formation pour éviter les effets pervers du sentiment de fin de vie professionnelle.

II.3.5- Les mutations sociologiques et la diversité: L'entreprise doit connaître et reconnaître la diversité de ceux qui la composent. Chaque génération apparaît différente de celle qui l'a précédé et l'entreprise doit absorber ces différences.

II.3.6- Les partenaires sociaux: La négociation d'entreprise devient un élément déterminant de la mise en place des politiques de RH.

II.3.7- Le cadre législatif et règlementaire: La législation sociale a connu depuis l'après-guerre un développement important, renforçant les obligations de l'entreprise dans plusieurs domaines.

II.3.8- L'investissement socialement responsable: Le reporting social, sociétal et environnemental devient essentiel. (J.M P. , pp. 3-6)

III- Etude de cas : L'entreprise Naftal, unité -Dar El Beida-

Afin de projeter la partie théorique sur le terrain et vérifier les concepts étudiés, on a choisi l'entreprise Naftal comme étude de cas à travers l'unité « Dar El Beida », branche carburant, car c'est un bon exemple de société qui a pu s'imposer sur la scène des meilleures sociétés en Algérie, notamment du secteur des hydrocarbures en occupant la seconde place après SONATRACH, et le premier rang dans la distribution et la commercialisation des produits pétroliers et leurs dérivés et, en raison du grand intérêt qu'elle représente pour la fonction "formation" qui a contribué à sa survie, sa continuité et son développement. A cet égard, on va essayer de traiter cette section en trois parties à savoir:

III.1. Présentation de l'unité Dar El Beida: La branche carburant de Naftal s'occupe des activités de fourniture, de stockage et de réception de carburant. Elle comprend deux divisions: la "Division Carburant Terrestre" et la "Division Carburant Aviation et Marine". Elle a été instituée par la décision n° 768 du 22 décembre 2003. Les missions dont sont chargées ces deux divisions sont les suivantes:

- ✓ L'approvisionnement et ravitaillement en carburant des centres et entrepôts de carburant terre, aviation et marine à partir des raffineries ;
- ✓ La gestion, l'exploitation et maintenance des moyens d'approvisionnement, de stockage et de transport par canalisation ;
- ✓ Le développement des structures de stockage et de transport par canalisation ;
- ✓ Commercialisation des produits aviations et marine ;
- ✓ Répondre aux exigences des clients en fournissant des services et des produits de qualité conformes aux normes internationales ;
- ✓ Importation des produits aviation et marine (les huiles d'aviation et marine "BUNKER").

La branche carburant dispose de capacités de stockage de 914000 m³ répartis sur le territoire national comme suit:

- Combustible terrestre : environ 683000 m³ répartis sur 49 centres ;
- La capacité de stockage des produits marins est de 138000 m³ répartis sur six (06) centres marins dont deux (02) commercialisent le produit BUNKER.
- Vingt-six (26) centres et entrepôts aviations d'une capacité de 48000 m³.

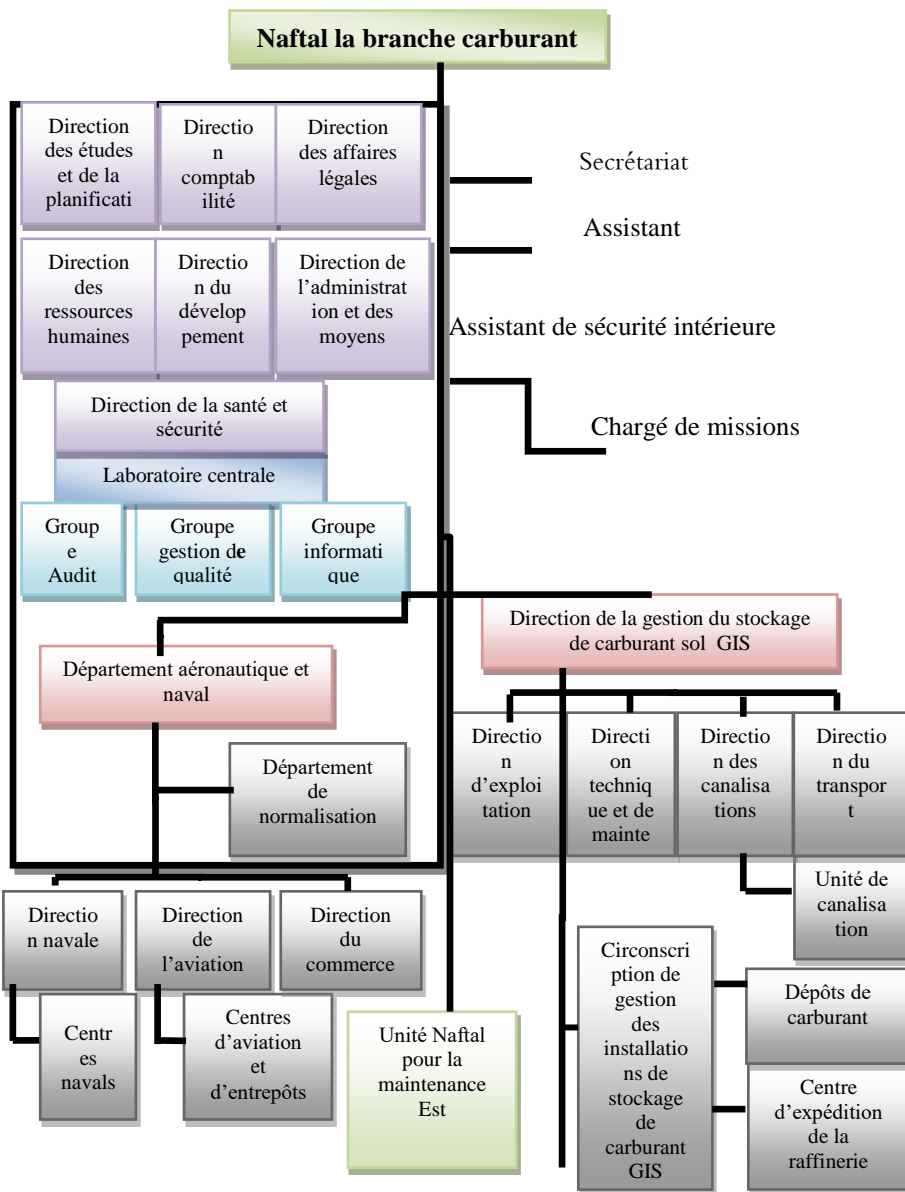
Afin d'assurer la distribution des divers produits, la branche carburant dispose des capacités suivantes: 604 camions; 341 km de canalisation; 07 navires ravitailleurs et 1354 agents (répartis comme suit : 19% de cadres, 56% d'agents de contrôle et 25% d'agents d'exécution).

La branche carburant fait également appel à des sociétés spécialisées dans le transport, telles que:

- La branche de la Société Nationale des Transports Terrestre "AGEFAL"
- La succursale des deux sociétés nationales de transport ferroviaire et pétrolier "STPE"
- La branche Sonatrach "SNTM/HYPROC"

III.2. L'organigramme de l'unité Dar El Beida: La figure suivante montre la composition de l'unité de carburant–Dar El Beida- en matière de structures administratives qui la composent proportionnellement à sa taille comme suit:

Figure n°2 : Organigramme de la branche carburant



Source : <http://www.avm.naftal.dz/Manuel%20Qualite.pdf>

III.3. Méthodologie de l'étude empirique au sein de Naftal -unité

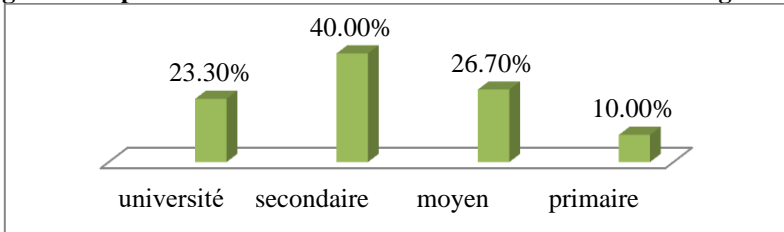
Dar El Beida-: Comme nous avons consacré notre étude à l'importance de la formation des ressources humaines, un questionnaire a été distribué sur un échantillon de 45 travailleurs, dont 40 ont été récupéré à cause de 10 questionnaires exclus pour réponses contradictoires ou incomplètes. Ce questionnaire comprend trois (03) volets essentiels à savoir : les données personnelles composées de (05) questions ; ensuite, le volet de la formation qui contient (11) questions et, enfin les (11) dernières questions qui constituent le troisième volet sur l'impact de la formation sur la performance des travailleurs de l'unité d'étude.

Après traitement des données à l'aide du logiciel SPSS, les résultats obtenus sont résumés dans des tableaux statistiques. Vu leur nombre important, on va essayer d'analyser les plus pertinents de chacun des trois volets de questions.

III.4. Analyse descriptive des données du questionnaire: Dans ce qui suit, on va procéder à l'analyse descriptive des résultats du questionnaire à travers les tableaux et les graphiques suivants par groupes de questions:

4.1-Analyse des données personnelles de l'échantillon étudié : on s'intéressera seulement au niveau d'enseignement et celui de qualification des membres de l'échantillon

Figure3 : Répartition des travailleurs selon leurs niveaux d'enseignement

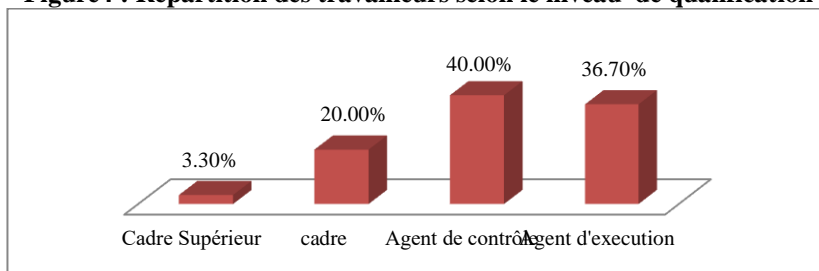


Source: élaboré à partir du questionnaire 2020

D'après la figure n°3, le nombre de travailleurs ayant le niveau secondaire est le plus dominant avec un taux de 40% ; suivis de ceux ayant le niveau moyen à 26,7% ; ensuite 23,3% pour les universitaires ; et 10% seulement pour les individus ayant le niveau d'enseignement primaire. Ceci étant dû au fait que les besoins en

ressources humaines de Naftal, carburant résident en grande partie dans les individus de niveau moyen et secondaire.

Figure4 : Répartition des travailleurs selon le niveau de qualification



Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

Nous remarquons à partir de la figure n°4 ci-dessus que le pourcentage le plus important de l'effectif total de l'échantillon est celui des agents de contrôle qui est de 40% ; suivi de celui d'agent d'exécution qui est de 36,7% ; en raison de la nature du travail qui nécessite un grand effectif. Quant aux cadres et cadres supérieurs, leurs taux respectifs sont de 20% et 3,3%.

4.2-Analyse des données de l'échantillon étudié concernant la formation : Dans ce volet, on a choisi d'analyser les paramètres qui ont trait à la formation tels que: la participation des membres de l'échantillon; ensuite, le lieu, le type et la durée de la formation et enfin, l'évaluation des programmes dédiés à cette formation.

Tableau n°1: la participation à la formation

Rubrique	Effectif	Taux(%)
Oui	28	93,3
Non	2	6,7
Total	30	100

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

Le pourcentage d'individus ayant déjà participé à la formation selon le tableau n°1 est de 93,3% ; et seulement 6,7% de membres de l'échantillon qui n'ont pas participé pour cause de leur recrutement nouveau au sein de l'entreprise.

Tableau n°2: le lieu de formation

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Dans l'entreprise	11	36,7	39,3	39,3
En dehors de l'entreprise	17	56,7	60,7	100
Sous-total	28	93,3	100	
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

D'après le tableau n°2, on a constaté que l'entreprise dépend beaucoup de la formation à l'extérieur avec une proportion de 60,7%; contre 39,3% au sein de l'entreprise elle-même, en raison de la nature du travail et de celle de la formation qui nécessitent ce système de formation.

Tableau n°3: le type de formation reçue

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Formation professionnelle	20	66,7	71,4	71,4
Amélioration du niveau et renouvellement des connaissances	8	26,7	28,6	100
Sous-total	28	93,3	100	
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

Les résultats obtenus dans le tableau n°3 montrent que le pourcentage d'individus ayant reçu une formation spécialisée en vue d'une promotion en grade supérieur est le plus élevé d'une valeur de 71,4% car ce type de formation est obligatoire pour le salarié tel que stipulé dans le droit public du travail. Le reste de l'effectif soit ; 28,6% a pu bénéficier d'une amélioration du niveau ou même recyclé par la mise à niveau.

Tableau n°4: La durée de formation

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Courte	7	23,3	25,0	25,0
Moyenne	20	66,7	71,4	96,4
Longue	1	3,3	3,6	100
Sous-total	28	93,3	100	
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

La plupart du temps, Naftal Fuel Corporation fixe un moyen terme pour la formation de ses travailleurs en fonction de ses exigences et de ses politiques, ce qui se traduit d'après le tableau n°4 par un taux de 71,4%. Concernant les 25% dont l'objectif est l'amélioration de leurs niveaux et la mise à jour des informations, ils suivent une formation de courte durée. Par contre 3,6% des membres de l'échantillon restant ont suivi une formation de longue durée.

Tableau n°5: évaluation des programmes de formation par les bénéficiaires

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Utile	10	33,3	35,7	35,7
Peu utile	14	46,7	50,0	85,7
Pas utile	4	13,3	14,3	100
Sous-total	28	93,3	100	
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

La majorité des membres de l'échantillon ; soit 50% ont évalué les programmes de formation comme « peu utile » ; par contre 35,7% d'autres ont trouvé « utile » ces programmes ; et le reste soit ; 14,3% estime inutile ces programmes-là d'après les résultats du tableau n°5.

4.3-Analyse des données de l'impact de la formation sur les performances des travailleurs: Concernant l'évaluation de la performance des travailleurs de la part des responsables et des bénéficiaires eux-mêmes, elle est analysée dans ce qui va suivre :

Tableau n°6: l'amélioration des performances des beneficiaries de la formation

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Oui	23	76,7	76,7	76,7
Non	7	23,3	23,3	100
Total	30	100	100	

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

Les résultats du tableau n°6 montrent qu'un taux important des membres de l'échantillon, estimé à 76,7% pensent que les gestionnaires de leur service se soucient d'améliorer la performance de leurs employés; à contrario, 23,3% d'autres ne se soucient guère car c'est des nouveaux recrutés. Sinon, la politique de formation à Naftal est positive dans ce sens.

Tableau n°7: l'importance de la formation continue pour les beneficiaries

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Oui	25	83,3	89,3	89,3
Non	3	10,0	10,7	100
Sous-total	28	93,3	100	
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

Les réponses de la majorité des répondants soit ; 89,3% s'accordent à dire que la formation continue leur est nécessaire dans leur cheminement de carrière. Alors que 10,7% d'autres ne voient pas sa nécessité ; soit, à cause de leur paresse, soit parce que ce sont des individus qui n'aiment pas développer et améliorer leurs performances.

Tableau n°8: l'évaluation des membres de l'échantillon pour leur performance après la/les sessions de formation

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Amélioré	22	73,3	78,6	78,6
Peu améliorée	2	6,7	7,1	85,7
Non améliorée	4	13,3	14,3	100
Sous-total	28	93,3	100	
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

A travers les résultats du tableau n°8 ; 78,6% des membres de l'échantillon ont amélioré leurs performances après le/les sessions de formation ; un taux très important reflétant les efforts considérables déployés par Naftal Fuel Corporation pour ce but ; suivis de 7,1% qui se sont légèrement améliorés ; et seulement 14,3% des membres qui n'ont pas amélioré leurs performances.

Tableau n°9: l'évaluation de la performance des travailleurs après la formation de la part de leurs responsables

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Oui	28	93,3	100	100
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

D'après les résultats obtenus au tableau n°9, on constate que la direction évalue automatiquement non seulement la performance des membres de l'échantillon après chaque formation mais aussi les programmes établis pour cette formation.

Tableau n°10: l'accomplissement des tâches assignées plus facilement qu'auparavant

Rubrique	Effectif	Taux(%)	Taux valide(%)	Taux cumulé(%)
Oui	23	76,7	82,1	82,1
Non	5	16,7	17,9	100
Sous-total	28	93,3	100	
Valeurs manquantes du système	2	6,7		
Total	30	100		

Source : élaboré à partir du questionnaire 2020

On a constaté d'après le tableau n°10 que l'un des principaux objectifs de la formation chez Naftal Fuel Corporation est de contribuer à l'accomplissement des tâches assignées aux individus plus facilement qu'auparavant avec un taux de 82,1% de répondants.

III.5. Discussion des résultats

A travers l'analyse des différentes questions, nous sommes parvenus à un ensemble de résultats qui peuvent être résumés selon les trois axes du questionnaire comme suit:

1- D'après les résultats du 1^{er} axe, on constate que la majorité des membres de l'échantillon sont des hommes avec un taux de 83,3% ceci est dû à la nature du travail difficile qui nécessite de la corpulence. La politique de formation comme étant un élément d'une politique d'ensemble de l'entreprise Naftal, visant à assurer de manière durable sa rentabilité, la satisfaction de ses clients, l'implication de son personnel et une relation positive avec son environnement, emploie 70% de la jeunesse entre 30 et 50 ans et, vu les besoins de cette dernière en ressources humaines, plus de 60% des individus qui la composent ont un niveau moyen et secondaire et, 40% d'entre-eux sont des agents de maîtrise. Comme le recrutement ces cinq dernières années a diminué de façon générale dans le monde entier et en Algérie en particulier, Naftal, compte sur ses éléments qui ont plus de 10ans d'expérience; soit; 76,7% du total.

2- En se basant sur les avis des membres de l'échantillon étudié et, après analyse et évaluation des conditions de formation, on peut déduire que plus de 90% d'entre-eux ont participé à la formation dont 50% ont bénéficié plus de trois fois vue leur expérience professionnelle, et, suite à la demande personnelle ou à la suggestion de la direction de Naftal. Cette formation est dispensée en dehors de l'entreprise à plus de 60% de participants dont 70,1% ont reçu une formation spécialisée (formation préparatoire ou pour une promotion en grade supérieur) qui nécessite des moyens et des conditions adéquats. Concernant la durée de formation, les $\frac{3}{4}$ des participants s'accordent à la convenance de la moyenne durée et que le contenu des programmes de formation est en corrélation avec le poste occupé, dont le but est de suivre l'évolution rapide des métiers et celle des pratiques professionnelles.

3- A propos de l'impact de la formation, Naftal carburat –Dar el Beida- à travers son administration, s'intéresse à l'amélioration des performances de ses travailleurs selon l'avis de plus de 70% de ces derniers et, afin de faciliter la tâche qu'on leurs a assigné plus qu'auparavant 82,1% des répondants ont validé ce point. S'agissant de l'évaluation de cette formation, les membres de l'échantillon ont

confirmé à 78,6% l'amélioration de leurs performances et, ce grâce aux efforts fournis par les responsables de l'unité d'étude. Concernant les inconvénients rencontrés après la formation, des taux négligeables de répondants, soient : 6,7% ; 10% et 20% successivement ont trouvé la formation incomplète ; des difficultés dans l'application de ce qui a été appris pendant la formation, ainsi que l'inexistence de formation continue. Et pour remédier à cette situation, les responsables de la formation nous ont précisé qu'il existe déjà un plan élaboré pour une formation continue ainsi que des formations complémentaires afin de réagir rapidement à ce qu'il n'a pas été possible de réaliser et de corriger les erreurs commises.

Conclusion

Aujourd'hui, le développement des pays dépend des ressources humaines qui les composent. Ces dernières sont considérées comme l'un des piliers les plus importants dans l'activité économique de tous les pays qui sont en concurrence permanente afin d'améliorer les taux de performances des individus à travers la formation continue qui est devenue incontournable et doit être prise en charge en lui allouant un budget important afin de répondre aux besoins de l'organisation. Suite à l'étude de cas réalisée en 2020 dans l'unité de carburant Naftal, -Dar El Beida- concernant l'impact de la formation sur les ressources humaines et leur performance dans l'organisation, et, en s'appuyant sur les résultats obtenus au questionnaire; les tests des hypothèses posées sont les suivants:

1-D'après les résultats obtenus, (tab n°8), plus de 78% des membres de l'échantillon ont confirmé que la formation leur a permis de développer leurs capacités et leurs compétences et à augmenter leur assimilation des connaissances pour améliorer leurs comportements; ce qui confirme la première hypothèse.

2-En effet, la seconde hypothèse selon laquelle les ressources humaines sont une fonction administrative qui aide à atteindre les objectifs et à développer les compétences des individus ; est confirmée à un taux de 76.7% des réponses des bénéficiaires (tab n°6).

3-L'hypothèse n°3 a été confirmée par le tableau n°10 qui montre dans quelle mesure la formation a contribué à l'accomplissement des tâches assignées aux membres de l'échantillon plus facilement qu'auparavant avec un taux de 82,1% des répondants. Cela indique

que la configuration est l'un des moyens les plus importants d'améliorer les performances.

Sur la base des résultats obtenus, un ensemble de suggestions a été proposé de la manière suivante:

- ✓ Recruter un nombre suffisant d'individus qualifiés afin de répondre aux besoins des ressources humaines ;
- ✓ Ouvrir droit à tous pour une formation ;
- ✓ Former selon les exigences du poste ;
- ✓ Expliquer l'objectif de la formation pour tous les individus, et ;
- ✓ Publier le plan annuel de formation à exécuter pour tous dans l'entreprise.

Referrals and references:

1. J.M, P. (1998). *Ressources humaines et gestion du personnel* (2^{ème} édition ed.). Paris: Vuibert.
2. Chapitre 2 « La formation du personnel ». (n.d.).
3. Emmenegger. (2017).
4. Quelle est l'importance de la formation pour l'entreprise ? (2020, 11 23).
5. Malika, M. F. (2005-2006). l'impact de la formation dans le développement de l'entreprise : cas de l'activité aval gl2/z . université d'Oran, Arzew.
6. Chapitre II-La formation-cloudfront.net. (n.d.).
7. Chapitre 2 « La formation du personnel ». (n.d.).
8. Cécile, D. (2020). *Partie I – RH pour l'entreprise, Chapitre 1 : La GRH à l'ère du numérique et de l'intelligence artificielle* (5^{me} édition ed.). france.
9. Abdellatif, T. (2019/2020). *Techniques de management1, Cours de Gestion des ressources humaines, Partie1*. Agadir, Maroc.
10. Abdellatif, T. (2019/2020). *Techniques de management1, Cours de Gestion des ressources humaines, Partie1* . Agadir, Maroc.
11. J.M, P. (n.d.). *Gestion des ressources humaines, Synthétiques et opérationnelles* (21^{me} édition ed.). Paris, France: vuibert.