

## **Bancarisation et vie socioéconomique des agents et fonctionnaire de l'Etat: dynamique des enjeux et maîtrise de la file d'attente. Cas du Haut Lomami**

## **Banking and socioeconomic life of agents and civil servants: dynamics of the issues and control of the queue. Case of Haut Lomami Province**

**SHABANI KANDOLO AMANI Jean-Claude**

Chef de travaux

Université de Kamina

Oïkonomos Laboratory

République Démocratique du Congo

**shabanijeanclaude@gmail.com**

**Date de soumission** : 20/07/2022

**Date d'acceptation** : 15/08/2022

**Pour citer cet article** :

SHABANI KANDOLO AMANI J.C. (2022) «Bancarisation et vie socioéconomique des agents et fonctionnaire de l'Etat: dynamique des enjeux et maîtrise de la file d'attente. Cas du Haut Lomami», Revue Internationale des Sciences de Gestion «Volume 5 : Numéro 3» pp : 1189 - 1208

## Résumé

L'objectif de toute entreprise est de satisfaire sa clientèle, parce que la compétition sur le marché s'agrandit du jour au lendemain et reste plus farouche. La compétition économique n'a jamais été aussi intense.

Depuis l'instauration du système de bancarisation de paie des agents et fonctionnaires de l'Etat en RDC, le paiement des salaires de ces derniers devient de plus en plus facile et sécurisé. La Théorie des files d'attente est une technique de la Recherche opérationnelle qui permet de modéliser un système admettant un phénomène d'attente, de calculer ses performances et de déterminer ses caractéristiques pour aider les gestionnaires dans leurs prises de décisions.

L'objectif visé dans cette étude est de comprendre le rôle que joue le système de la bancarisation sur la vie socioéconomique des agents et fonctionnaire et diagnostiquer les mécanismes de la gestion de la file d'attente parce que la ville de Kamina, chef-lieu de la province du Haut LOMAMI ne dispose que deux banques dont une seule s'occupe de la paie (la Trust Merchant Bank « TMB »). Et pour cela 7113 agents et fonctionnaires de l'Etat ont constitués notre échantillonnage.

**Mots clés :** « Bancarisation ; vie socioéconomique ; agents et fonctionnaire ; dynamique des enjeux ; maîtrise de la file d'attente ».

## Abstract

The objective of any company is to satisfy its customers, because the competition on the market increases overnight and remains fiercer. Economic competition has never been so intense.

Since the establishment of the pay banking system for state agents and civil servants in the DRC, the payment of their salaries has become increasingly easy and secure. The Queuing Theory is a technique of Operations Research which makes it possible to model a system admitting a phenomenon of waiting, to calculate its performances and to determine its characteristics to help the managers in their decision-making.

The objective of this study is to understand the role played by the banking system on the socio-economic life of agents and civil servants and to diagnose the mechanisms of queue management because the city of Kamina, the capital in the province of Haut Lomami has only two banks, only one of which handles payroll (the Trust Merchant Bank "TMB").

**Keywords:** "Banking; socioeconomic life; agents and officials; dynamics of the issues; mastering the queue".

## Introduction

Les files d'attente se forment lorsque les clients arrivent de façon aléatoire pour se faire servir. Les exemples les plus courants de la vie de tous les jours sont les caisses des supermarchés, les établissements de restauration rapide, les billetteries des aéroports, les cinémas, les bureaux de poste, les banques. Toutefois, lorsqu'on parle d'attente, on pense souvent à des personnes. Or, les « clients » en attente sont aussi des commandes en attente de traitement, des camions en attente de chargement ou de déchargement, des machines en attente de réparation, des programmes d'ordinateur qui attendent d'être exécutés, des avions qui attendent l'autorisation de décoller, des bateaux qui attendent les remorqueurs pour accoster, les voitures aux panneaux d'arrêt, les patients dans les salles d'urgence, etc.

Généralement, les clients voient dans l'attente une activité sans valeur ajoutée et, s'ils attendent trop longtemps, ils associent cette perte de temps à une mauvaise qualité de service. De la même façon, au sein de l'entreprise, des employés inoccupés ou des équipements inutilisés représentent des activités sans valeur ajoutée. Pour éviter ces situations, la majorité d'entreprises ont mis en place des processus d'amélioration continue dont le but ultime est l'élimination de toute forme de gaspillage, notamment l'attente. Tous ces exemples révèlent l'importance de l'analyse et la gestion des files d'attente.

QR : En quoi le système de la bancarisation est-il utile et Comment maîtriser la file d'attente lors de paiement des agents et fonctionnaires ?

Hormis l'introduction, cet article a trois sections : la première section est la revue de la littérature où nous avons présenté et diagnostiqué le système de la bancarisation et de la file d'attente; la section suivante est la méthodologie de la recherche où nous avons présenté et démontré les différentes approches économiques, tout en clarifiant leurs étapes et la dernière section où nous avons présentés les résultats de la recherche. En fin, la conclusion, qui donne la position de nos analyses, limite et perspectives avenir.

### 1. Revue des littératures

#### 1.1. Théories sur la file d'attente

« Les files d'attente sont aujourd'hui les phénomènes que l'on rencontre quotidiennement dans de très nombreux domaines et sous diverses formes. Citons quelques exemples parmi tant d'autres : queue à un guichet, saturation d'un trafic routier, d'un réseau de télécommunication,

gestion d'un stock de production, maintenance d'un équipement informatique, mouvement de population, prévision météorologique, etc.

D'innombrables questions se posent naturellement, afin d'optimiser la rentabilité de certains services, de diminuer les attentes des différentes parties concernées ainsi que les coûts associés s'il y a des dépenses de fonds. Par exemple, quel est le temps passé par un client dans une file d'attente devant un guichet, quelle est la longueur de la queue à un instant donné, quelle est la durée de repos du serveur (c'est-à-dire lorsque la queue est vide avant l'arrivée d'un nouveau consommateur), à quelle vitesse minimale devrait travailler le serveur pour ne pas dépasser un seuil maximal de clients, combien de serveurs faudrait-il au minimum pour éviter la saturation de la salle d'attente... ?

Les files d'attente sont un phénomène récurrent dans les sociétés développées. L'afflux de personnes peut être géré de différentes manières. En général, on fait attendre les personnes selon leur ordre d'arrivée (sauf pour les services informatiques) sur un chemin défini au préalable et balisé (file d'attente au cinéma). Ce chemin peut être une ligne droite, d'où l'appellation file d'attente. Toutefois ce modèle atteint des limites en termes d'espace. Pour occuper plus rationnellement l'espace, la file d'attente peut suivre un tracé en serpentin (file d'attente aux services des douanes des grands aéroports). Les files d'attente peuvent aussi ne pas ordonner les individus dans l'espace, mais instaurer un ordre par le biais de tickets numérotés. Ce peut être le cas dans la salle d'attente d'un service public (bureaux de poste, sécurité sociale).

Généralement, il est mal perçu de dépasser sa place ou d'introduire dans la file quelqu'un n'ayant pas attendu à ses côtés pour lui faire économiser un temps d'attente. En effet, un tel acte (le resquillage) suscite de la part des autres individus dans la file un sentiment d'injustice, rendant l'attente inutile puisqu'il suffirait de prendre la place des autres pour progresser. D'un point de vue économique, la place acquise peut devenir monnayable en proportion de sa valeur inhérente au temps économisé par son achat. Toutefois de telles transactions restent exceptionnelles. »  
(P. ROBERT 2000)

Ce travail est subdivisé en trois parties : la première partie est consacrée à la revue de littérature ; la deuxième partie de cette présentera les hypothèses et la méthodologie et la dernière partie quant à elle abordera les différents résultats ainsi que leurs analyses.

### 1.1.1 Système de gestion de file d'attente

« Les systèmes de gestion des files d'attente sont conçus pour différents types d'entreprises, ce qui leur permet de réduire la longueur des files d'attente et d'augmenter la productivité du personnel et l'efficacité opérationnelle.

D'après des études, entre 80 et 90% des clients préfèrent utiliser une banque dotée d'un système de gestion de file d'attente plutôt que d'attendre dans de longues files d'attente. 87% déclarent qu'ils utiliseraient un système de gestion des files d'attente afin de réduire leur temps d'attente, et plus de 67% sont prêts à télécharger l'application de file d'attente pour réserver leur place en ligne avant d'accéder à leur succursale la plus proche.

Par conséquent, il est temps pour vous d'intégrer un système de mise en file d'attente avancé et de satisfaire les besoins de vos clients afin de gagner un concours » (S. LE DIGABEL 2017)

### 1.1.2 Types de files d'attente

✓ « Files séparées : une file par guichet (par exemple, aux caisses des supermarchés) ; ce système a l'inconvénient de générer des frustrations lorsque certaines files sont plus rapides que d'autres, ou lorsqu'un guichet supplémentaire s'ouvre, permettant aux derniers de passer les premiers ;

✓ File distribuée ou mutualisée : une seule file alimente plusieurs guichets, ce qui a pour effet d'éviter les inconvénients des files d'attente uniques. Ce type de file réduit le temps d'attente moyen, équilibre le travail des agents/caissiers, garantit un meilleur service à la clientèle et prévient la création d'un goulot causé par un événement spécial ou inattendu survenu dans l'un des guichets.

✓ File virtuelle : une prise de ticket permet de conserver l'ordre d'arrivée, sans avoir à faire la queue physiquement ; par exemple, les personnes peuvent s'asseoir en attendant leur tour ;

✓ File virtuelle mobile : les nouvelles technologies permettent maintenant de prendre rang par internet ou par téléphone, et d'être prévenu par SMS lorsque son tour approche, le temps d'attente ne nécessitant plus une présence physique ;

✓ File prioritaire : des files plus rapides peuvent être créées, par exemple pour les personnes ayant un handicap, ou pour les personnes ayant une carte de fidélité ; parfois, des files prioritaires payantes peuvent être proposées. » (TESNIM Naceur,2020)

## 1.2. Limite de fonctionnement

« Les files d'attente peuvent ne plus fonctionner dans certains contextes. C'est le cas lorsqu'il est vital d'obtenir ce pour quoi on attend et que la demande s'avère de loin supérieure à l'offre. Dans des situations de famine, la file d'attente lors des distributions de vivres peut faire place à une confrontation désorganisée et brutale des individus, régulée par la seule force, chaque individu étant dans la crainte de ne rien obtenir de ce pourquoi il attendait.

De même, dans des situations dangereuses, le système peut ne plus se maintenir de lui-même, lorsque l'égoïsme et l'instinct de survie des individus surpassent leur raison. Un cas resté célèbre est celui du naufrage du Titanic où les canots de sauvetage ne permettaient d'embarquer que la moitié des passagers, l'autre moitié étant condamnée à périr dans une eau glaciale. Le recours aux armes à feu permit de réinstaurer une certaine discipline dans la panique, en laissant les femmes et les enfants embarquer en priorité dans les canots. On remarquera que, dans de tels cas, l'argent lui-même n'a plus aucune valeur.

Sauf dans le cas où des tickets sont distribués, la gestion de la file d'attente et de son respect n'est pas assurée par quiconque. Même dans les services publics, les employés au guichet n'ont pas le sentiment d'avoir à gérer les priorités. De ce fait, cette situation, très fréquente dans la vie courante, est devenue l'exemple même de la situation sociale non régulée. Les grandes surfaces sont l'exemple typique : qui n'a pas connu la situation suivante : il y a une attente insupportable aux caisses, et tout d'un coup, on ouvre une caisse supplémentaire et les derniers arrivés y sont les premiers servis » (TESNIM Naceur,2020)

## 1.3. Solutions pour un meilleur fonctionnement

« De l'attente en « file indienne », linéaire, non gérée, à l'accueil avec identification et réception personnalisée après une attente active, les typologies des systèmes utilisables sont plus variées qu'il n'y paraît.

Si l'on fait un peu d'histoire, il est certain que l'attente en file (pour un vendeur, un poste, une caisse...) a toujours existé, que des appariteurs accueillants et orientants les clients ont été employés pour aiguiller vers les divers services offerts et que des coupons numérotés ont également dû être distribués pour permettre d'attendre sereinement sans « faire la queue ».

Vers le milieu du xxe siècle, des systèmes de gestion d'accueil automatisés, avec tickets numérotés, ont vu le jour et se sont déployés dans certaines administrations, services sociaux ou collectivités (l'accueil à la sécurité sociale en France a été parmi les premiers).

La file d'attente mutualisée pour plusieurs points d'accueil (le Call Forward anglais) a également eu son heure de gloire dans les milieux publics, dans les années 1990 (La Poste France et la SNCF, par exemple) et continue d'être utilisée, principalement en caisse, surtout dans les pays anglo-saxons. Les systèmes informatisés plus sophistiqués et permettant de supprimer les files d'attente « l'un derrière l'autre », sont apparus dans les années 1990 et n'ont cessé depuis de progresser en offrant de nombreuses fonctionnalités.

Les solutions de gestion de l'accueil permettent de gérer les visiteurs depuis le contact initial jusqu'au service rendu.

Ces systèmes intelligents de gestion d'accueil permettent d'augmenter l'efficacité et les ventes, de réduire les coûts de fonctionnement en s'assurant que le client est servi par le personnel le plus compétent par rapport à sa demande.

La gestion de l'accueil est avant tout un moyen d'augmenter la satisfaction clients en réduisant l'attente perçue et réelle en créant un environnement agréable et un accueil juste.

Ces solutions d'accueil innovantes contribuent aussi à la satisfaction des équipes de travail en réduisant le niveau de stress et en optimisant le traitement des demandes. Le système génère des données sur la façon dont les clients sont reçus et comment le personnel peut mieux les servir. Ce type d'information aide à améliorer les processus d'organisation et à augmenter la qualité de service. La gestion de l'accueil couvre six étapes :

- information (peut être donnée également par vidéo, SMS, Internet, Smartphone...);
- prise de rang & orientation (peut se faire également par vidéo, SMS, Internet, Smartphone...);
- attente et communication (peut se faire également par vidéo, SMS, Internet, Smartphone...);
- appel (peut se faire également par vidéo, SMS, Internet, Smartphone...);
- réception ;
- gestion ;

En plus de ces étapes, il est aussi utile et efficace d'inclure la gestion des rendez-vous, la gestion de parcours (principalement en milieu hospitalier) et l'optimisation des ressources et la prévision des flux futurs.

Ces solutions modulaires, adaptables à différents secteurs (Distribution, Santé, Télécommunications, Finance, Transport, Secteur public) permettent la gestion d'une simple file d'attente jusqu'à une organisation multi-sites centralisée. Elles comprennent plusieurs étapes de traitement :

❖ **L'arrivée du client**

- ✓ Informer sur le niveau d'attente prévu
- ✓ Permettre d'indiquer son arrivée s'il a rendez-vous
- ✓ Être reconnu par son nom, numéro, code barre, carte d'identification...

auprès d'une borne ou d'une hôtesse.

- ✓ Prise de rang & orientation
- ✓ Distributeurs dédiés en libre-service ou réceptionniste pour permettre aux clients de prendre leur rang dans la file d'attente pour un service

- ✓ La prise de rang peut être faite également sur Internet, Smartphone ...

✓ Affectation dans la file virtuelle et le parcours correspondant à la demande

❖ **L'attente**

- ✓ Doser l'attente en fonction de l'importance du service à rendre
- ✓ Rendre l'attente active et communicante pour une perception la plus agréable possible (vidéo, communication interactive, publicité...) en allant jusqu'à supprimer l'attente avec des outils de mobilité (téléphone, Smartphone).

✓ Laisser libre de mouvement le visiteur en l'informant sur l'attente prévisionnelle ou en lui donnant une « heure de réception garantie »

✓ Permettre de décider quand il pourra être appelé, sans avoir pour autant perdu son rang.

❖ **La réception**

- ✓ Assurer la mise en contact par divers moyens :

✓ le vendeur/agent vient chercher le client, il le reconnaît par photo, nom, symbole, numéro d'ordre...

✓ le client/visiteur est appelé par son nom, par numéro, par code... sur un moniteur vidéo, un afficheur, par synthèse vocale, et il se rend au poste indiqué

✓ l'appel peut s'effectuer sur téléphone portable via SMS, sur Smartphone; dans ces cas, l'appel peut être précédé d'un signal ou d'une information d'appel imminent.

Le poste appelant doit pouvoir également être identifié par un numéro, une flèche, un plan,... Dans le cas de temps d'attente pouvant être important, la solution consistera en l'envoi en zone de dernière attente, par l'intermédiaire d'un bipper distribué ou par envoi d'un SMS ou d'un message sur Smartphone ; entre-temps, le client est libre dans le magasin, la zone...

Si l'accueil doit s'effectuer en plusieurs étapes ou bien lorsqu'un délai d'attente supplémentaire est nécessaire avant de clore le service rendu, il doit être possible de réorienter et de remettre en attente le visiteur pour un traitement ultérieur.

Les responsables ont à leur disposition un tableau de bord avec alertes (visuelles, sonores, par SMS ou courriel...) permettant un monitoring complet et une totale maîtrise de leur dispositif de réception. Le système réagit néanmoins automatiquement en fonction des priorités d'affectation des vendeurs/agents aux services et des prévisions et arrivées des clients/visiteurs en positionnant des renforts pour assurer au mieux les niveaux d'attente fixés par service.

Les états statistiques complets permettent de croiser et de présenter les tableaux et graphes des paramètres et variables tels que : périodes temporelles, temps d'attente, de traitement, de présence, service rendu, motifs de visite, postes/caisse, vendeur/receveur... Ces états sont présentés sous forme de documents temporels paramétrables aux divers besoins, contenant des vues composées de fonctions à 1 ou 2 variables. Les documents sont consultables ou directement envoyés de façon personnalisée, par mail, aux responsables.

Pouvoir déduire, en fonction des données statistiques et de la caractérisation des jours du passé et du futur, les flux et les besoins en ressources, par service et par tranche de temps, pour les jours du futur. Cela permet la planification optimisée des ressources d'accueil.

Pouvoir prendre rendez-vous, ou anticiper sa venue, par contact, téléphone ou sur internet et pouvoir mixer, avec les mêmes ressources, les accueils sur rendez-vous avec les visites spontanées, en faisant en sorte que le rendez-vous soient automatiquement assurés à l'heure prévue. » (TESNIM Naceur,2020)

#### **1.4. Approches théoriques sur le système de paiement**

« Est défini comme un moyen de paiement une solution, moyen technique ou support, qui permet d'utiliser de la monnaie en vue de réaliser une dépense ou une transaction. De façon plus concrète, les moyens de paiement désignent tout ce qui nous permet d'acheter ou de payer

quelque chose grâce à l'argent que l'on possède sur un compte ou en espèces. Il existe de nombreux moyens de paiement dont les plus répandus sont les espèces, le chèque, la carte de paiement, le virement ou encore le prélèvement automatique. D'autres, à l'usage plus limité, complètent la liste comme le mandat postal, le TIP (titre interbancaire de paiement) ou la carte de paiement prépayée. » (S. LE DIGABEL 2017)

### **1.5. Le système de paiement et méthode de la TMB**

« Différents facteurs déterminent le niveau de salaire dans un pays à un moment donné. Certains sont objectifs et quantifiables, comme le coût de la vie, la pénurie d'offre de travail, la productivité qui tendent à renchérir le travail salarié, d'autres plus spécifiques, comme le niveau de vie recherché par les travailleurs et qui peut varier d'un pays à l'autre, ou encore le pouvoir de négociation des travailleurs organisés en syndicats ou en associations.

Le niveau général des salaires n'est que la moyenne des salaires, et ne reflète pas les écarts qui peuvent exister entre ceux-ci. Ces différences sont la combinaison de divers facteurs et peuvent tenir soit à la compétence et aux qualifications des salariés, soit à la rareté tant sectorielle que géographique de l'offre de travail, soit à l'attrait relatif de certaines professions, soit encore à l'action de syndicats qui permettent aux salariés d'avoir un plus fort pouvoir de négociation. Certaines différences ne s'expliquent cependant que par une discrimination, volontaire et parfois légale, liée au sexe ou à la race par exemple même si bien des pays, dont la France, ont adopté des législations tendant à circonscrire sinon à supprimer de telles discriminations jugées intolérables. » (Microsoft Encarta)

Salarié, travailleur subordonné réalisant une tâche pour le compte d'autrui. Le salarié travaille au profit d'un employeur, auquel il est subordonné, quelle que soit la profession. L'actuelle crise du salariat est si forte (mutations technologiques, chômage) que d'aucuns annoncent la fin du contrat de travail (on avance le chiffre de 2 p. 100 d'ouvriers en 2025). Les conséquences de cette crise sont imprévisibles, le travail constituant, avec la famille, le plus fort des liens sociaux. Le paradoxe du salariat est donc que, d'une part, il est subordonné, ce qui risque de porter atteinte à la liberté de l'individu, ou ne plus correspondre aux techniques de production actuelles, et que, d'autre part, cette subordination est constitutive de l'identité humaine. On ignore encore si les actuelles mutations pourront éviter la disparition prochaine annoncée du salariat.

### 1.5.1 Mode de paiement à la TMB

« La TMB donne l'occasion à tous ceux qui dans leur zone d'action, projettent des initiatives socio-économiques utiles. Il s'agit des activités conformes à la loi et allant dans le sens de soutenir un processus de développement. La TMB essaie de donner des réponses de financement aux personnes diverses, mais selon une politique et des modalités bien claires ;

Parmi les bénéficiaires on retient :

- ❖ toutes les personnes dignes de confiance à la recherche d'un microcrédit capable d'apporter des réponses à des besoins financiers pour la production,
- ❖ toutes les entreprises qui possèdent des capitaux infirmes,
- ❖ et toutes les associations fiables désireuses d'obtenir leurs salaires, crédits ou microcrédit à la TMB ;

la TMB dans le souci de rendre ses services accessibles à sa clientèle et essayer d'alléger les conditions imposées généralement par les banques et les ont adaptés aux besoins et aux capacités réelles de la clientèle. La TMB a aussi fait une révision de ses frais d'ouverture des comptes et même supprimer les frais de tenue des comptes. Il s'agit là des mesures prises pour alléger la tâche et encourager la clientèle. » (TMB, 2011)

### 1.5.2 Services financiers TMB

La TMB offre actuellement des produits financiers classiques : l'épargne et le crédit :

- Les produits d'épargne sont de deux ordres : l'épargne à vue et les dépôts à terme ;
- Les crédits individuels et de groupe dont l'échéance est fonction de la nature des ressources de l'emprunteur ;
- D'autres services financiers selon les besoins de la clientèle et les capacités de la TMB

### 1.5.3 Services non financiers

Conformément à leur approche et dans les limites autorisées par la réglementation en vigueur, grâce à leur réseau de partenaires. Ils offrent à leur clientèle divers services non financiers utiles à la bonne réalisation de leurs activités : appui en gestion, accompagnement et coaching, étude de faisabilité, recherche de solutions technologiques appropriées, de débouchés, ....

### 1.6. Moyen de paiement classique

« Jusqu'en 2011, avant le système de la bancarisation, le système de paiement en RDC était encore traditionnel ; les agents et fonctionnaires percevaient leurs salaires dans leurs entreprises respectives. Ce système de paiement avait beaucoup de conséquences néfastes tant sur la vie de la population bénéficiaire que sur les entreprises en ce sens que, pour payer un grand nombre d'agent il fallait passer pendant beaucoup de jours ou patienter pendant beaucoup de temps ; aussi, ce système de paiement présentait toujours de déficits presque certains chefs casher les effectifs normaux des agents à payer (agent fictif) ». ([www.google.com](http://www.google.com))

A Kamina, dans haut Lomami, c'était un grand fléau qui a laissé des lignes inoubliables avec des désordres, des agents trouvés sous soleil du matin au soir dans leurs entreprises respectives et bien d'autres.

« La première théorie sur les salaires est due à Saint Thomas d'Aquin pour qui le juste salaire est celui qui permet à son bénéficiaire d'avoir une vie conforme à sa position sociale, mais la première théorie moderne ne fut élaborée qu'au XIX<sup>e</sup> siècle par Adam Smith et pleinement développée par David Ricardo. Elle est connue sous le nom de théorie de la subsistance : les salaires seraient fixés de manière à permettre la survivance des travailleurs mais ne pourrait guère s'éloigner de ce niveau. La théorie des salaires développée par Karl Marx, selon laquelle les entrepreneurs accaparent un taux de plus-value au détriment des salariés ne laissant à ceux-ci qu'un salaire dit de subsistance, est une variante des principes développés par Ricardo. L'histoire économique en dépit de l'augmentation concomitante de la production et de la progression des salaires à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle et au cours du XX<sup>e</sup> siècle n'ont donné tort ni à l'un ni à l'autre » (MUHEME Gaspard 2011, P.261)

John Stuart Mill s'est efforcé, pour sa part, d'expliquer les salaires par la demande de travail. D'après cette théorie, c'est l'accumulation antérieure de capitaux qui permet le financement des salaires et, le cas échéant, leur augmentation. Une augmentation des salaires pour certains pourrait signifier une baisse pour les autres. Cette approche s'est-elle aussi révélée insuffisante, à partir du moment où il a été démontré qu'aucune hausse de rémunération ne peut relancer la consommation et donc la production, qui permet à son tour de financer les salaires plus élevés. Une nouvelle tentative d'explication a été faite par l'économiste américain John Bates Clark. Selon lui, les salaires tendent à s'établir au niveau où les employeurs estiment profitable d'engager un nouveau travailleur. En effet, selon la loi de la diminution des profits, la valeur de

la contribution de chaque travailleur supplémentaire à la production est censée décroître. Il en résulte que la croissance de la main-d'œuvre fait chuter les salaires.

John Maynard Keynes s'est farouchement opposé à cette théorie qui ignore les effets de la hausse des salaires sur la productivité et le pouvoir d'achat. Cette relation est selon lui essentielle et est le fondement de la doctrine selon laquelle une augmentation des salaires peut favoriser la consommation davantage que l'épargne. Si la baisse du chômage permet une hausse des revenus, une consommation accrue engendre une nouvelle demande de travail et ce, même si le niveau de salaire est déjà élevé. La plupart des économistes se sont rangés à l'idée qu'une hausse de la rémunération ne signifiait pas nécessairement une chute des emplois. Elle peut en revanche relancer l'inflation, parce que les employeurs tendent à augmenter les prix pour compenser les surcoûts salariaux. Pour éviter cette spirale inflationniste, les hausses de salaire ne doivent pas dépasser les gains de productivité.

La théorie des salaires accorde désormais une attention accrue à la manière dont ils s'établissent. Déjà les théoriciens néoclassiques avaient mis en évidence l'inégalité des rapports contractuels existant entre employeurs et employés pour expliquer les phénomènes d'exploitation capitalistes avant que le courant marxiste ne fasse de cette question le point central de son analyse. La théorie économique a ensuite tenté d'analyser l'influence du développement syndical et a amené à une reconsidération de la notion de salaire à laquelle il conviendrait désormais de substituer celle du revenu global, car les négociations portent désormais aussi sur les prestations sociales. Les nouvelles théories du chômage insistent quant à elles sur les effets, supposés pervers, de l'action syndicale, qui, en se souciant principalement de l'amélioration du niveau de vie de ses affiliés et en empêchant l'ajustement des salaires en fonction de l'offre et de la demande, contribuerait à empêcher l'embauche de personnes dépourvues d'emploi.

### **1.7 Moyen de paiement moderne**

« Depuis 2012, c'est un pas des géants qu'avait accompli le gouvernement MATATA MPONYO avait l'accomplissement du système de la bancarisation, qui d' dorénavant, met au clair les vrais effectifs, les vrais salaires, et épargne certaines entreprises désencombrement, désordre et réclamation lors du paiement de leurs dû.

A Kamina, dans le HAUT LOMAMI, depuis l'implantation de la TMB, les agents et fonctionnaire se trouve vraiment en parfaite communion avec leurs entreprises mais le nombre

des guichets de cette institution demeure un grand problème que nous présenterons dans les parties qui suivent.

La notion de salaire n'est pas uniquement employée pour les ouvriers et employés. Elle recouvre aussi les diverses primes touchées en plus du salaire habituel par les travailleurs, les honoraires pour les professions libérales et les revenus des chefs d'entreprise.

Le salaire est différent du point de vue du salarié et de l'employeur. Le salarié reçoit un salaire réel qui correspond au salaire brut duquel ont été soustraits les prélèvements à la charge du salarié. L'employeur paie quant à lui un certain montant de charges patronales en plus du salaire brut.

Le salaire peut être calculé de différentes façons : il existe le salaire au rendement, destiné à encourager la productivité des travailleurs, le salaire au temps, le salaire à primes qui comprend une base fixe et une prime si certaines conditions sont satisfaites, ou encore le salaire à la tâche ou à la pièce. Le salaire est le résultat d'une négociation entre employeur et employé. La liberté de l'un et de l'autre peut cependant être limitée par l'existence de conventions collectives, résultat de négociations collectives et qui fixent les taux de salaires minimums ou de dispositifs légaux. C'est en particulier le cas en France du salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC), indexé sur l'indice des prix et qui est le salaire minimum dû par tout employeur à un employé. » (Ministère des finances, RDC 2013)

Ceci dit, aujourd'hui le paiement des salaires devient un simple jeu, une confiance redoutable car chacun se retrouve satisfait par le contrat ; mais malgré cela, le problème ne semble pas tellement être résolu parce que le nombre des guichets doit correspondre pas à part égal mais minimum pour satisfaire ses clients.

## **2. Hypothèses et Méthodologie**

### **2.1. Hypothèses**

La diversification des guichets et l'augmentation de la main d'œuvre au sein de la TMB constitueraient les éléments indispensables pour maîtriser la file d'attente qui jadis laisser trainer des agents auprès des banques pendant plusieurs jours sans recevoir leurs salaires. Cette diversification et augmentation permettraient à la banque banques de libérer rapidement leurs clients d'une part, et d'autre part, faciliter aux agents bénéficiaire d'exercer au mieux leur travail, d'accomplir leur besoin au moment apportai (payer le loyer à la date prévue, payer les frais

scolaires et acétiques de leurs enfant sans les compromettre, accomplir leur projet au moment voulu sans recourir aux dettes, ...).

A Kamina, le nombre de guichet n'est plus satisfaisant en ce sens que le nombre de guichets ne correspond selon nos analyses ; nous retrouvons chaque fois des clients qui trainent dehors pendant plusieurs jours sur les guichets, ce qui montre que la banque ne répond pas efficacement aux attentes de sa population bénéficiaire. Ainsi la diversification serait à la base de l'amélioration de service fourni par la TMB à ses clients.

La T.M.B est une banque de proximité qui a conscience de l'importance de ramener la population vers le secteur financier formel. Elle a donc délibérément choisi d'être active dans différents secteurs d'activité (Retail Banking, Corporatif Banking, Micro finance), qui lui permettent de toucher une clientèle diverse et variée. Pour accompagner sa démarche, la T.M.B conçoit la pratique de son activité dans une relation commerciale solide et soutenue, qui s'inscrit dans la durée. En effet, la T.M.B met un point d'honneur à ce que les relations avec ses clients ne se limitent pas uniquement à l'offre de services financiers, mais elle souhaite également construire un cadre promotionnel capable de prendre en charge, à tout moment, les nouveaux projets d'investissement à fort potentiel productif dont chacun de ses clients serait porteur. Pour répondre aux attentes de ses clients, la T.M.B s'emploie à maintenir un processus décisionnel : Efficace (Trust Merchant Bank, 2010)

## **2.2. Méthodologie**

Dans notre travail, nous allons faire appel aux méthodes inductive et comparative ; qui vont nous permettre de remonter à partir d'une petite observation en passant par des tests statistiques appropriés générales des résultats récoltés.

« L'approche structurelle de la modélisation des séries chronologiques utilise la théorie économique pour modéliser la relation entre les variables étudiées. Malheureusement, la théorie économique n'est souvent pas assez riche pour fournir des spécifications dynamiques qui identifient toutes ces relations. En outre, l'estimation et l'inférence sont compliquées par le fait que les variables endogènes peuvent apparaître dans les deux les membres (gauches et droits) des équations structurelles » (Menga Eric 2009)

Né de l'initiative d'hommes d'affaires nés au Congo, peu de gens croyaient en ce projet, et moins encore qu'il connaîtrait un tel développement ! Avec un concept inédit, mettant en avant l'avènement d'une banque de proximité dont les fondements trouvent leur originalité aussi bien

dans la spécificité de la clientèle cible que dans les stratégies et les technologies choisies, les promoteurs de la T.M.B, ont profondément modifié le paysage bancaire en facilitant l'accès aux circuits financiers à de nombreuses personnes que le système traditionnel avait exclus. Telle est, réellement sa mission : accompagner tous ses clients, petits et grands, sans distinction, sur le chemin de leur croissance.

### 3. Résultat de l'étude

**Tableau N°1 : Présentation du nombre des guichets, clients de 2017 à 2020**

RUBRIQUES ANNEES	NOMBRE DES CLIENTS	NOMBRES DES GUICHETS
2018	20 734	8
2019	21830	8
2020	22 975	4
2021	23 825	4
TOTAL	89 364	24

Source : Auteur

Le tableau ci-dessus présente les données en rapport avec le nombre des clients qu'à la TMB et aussi le nombre des guichets qu'elle dispose durant la période sous examen, il se dégage que de 2018 à 2021 la clientèle était respectivement de 20 734, 21 830, 22 975 et 23 825 et en rapport avec le nombre de guichets de 2018 à 2021 ils sont respectivement de 8, 8, 4, 4 durant notre période d'étude.

**Tableau N°2 : Présentation du niveau de la main d'œuvre**

RUBRIQUES ANNEES	NOMBRE DES TRAVAILLEURS
2018	22
2019	21
2020	21
2021	15

Source : Auteur

Le tableau ci-dessus nous présente le nombre de travailleurs de la TMB durant notre période d'étude ; ainsi, il ressort sur base des données ci-haut qu'en 2018 la TMB avait 22 travailleurs, 21 en 2019, 21 en 2020 et 15 en 2021.

### 3.1 Calcul de l'échantillon

L'échantillon est un sous-ensemble de la population (éléments, personnes ou objets) considérée dans une étude statistique, permettant de conclure sur l'ensemble de toute la population.

L'échantillon est constitué par la taille  $n$  qui est la prise de décision recherchée. Il est caractérisé par les paramètres tels que la moyenne, soumises à l'écart type, ... La population est l'ensemble des personnes une étude statistique.

En procédant par l'échantillonnage sans remise soutenu par une étude expérimentale dans une population finie constituant la population de la ville de Kamina (clientèle de la TMB) qui parmi eux, nous avons 20 842 qui forme la clientèle de la TMB.

Ainsi nous avons utilisé comme technique :

- Tirer au hasard ;
- Donner la chance à chaque membre d'être choisi ;
- L'échantillon doit être représentatif

Dans notre étude effectuée sur 20 842 personnes qui sont clients de la TMB comprenant 7 320 hommes, 5 510 femmes et 8 012 jeunes tous confondus, nous avons tiré l'échantillon de 7113 membres.

1. Calcul de la taille de l'échantillon.

Formule utilisée :  $T_s = n/N$

Avec  $n$  : effectif de l'échantillon.

$N$  : effectif de référence

$T_s$  : Taux de sondage

En se référant aux données ci-haut ; nous avons enquêté au hasard un l'échantillon de 7113 agents et fonctionnaires de l'Etat qui sont payés par le canal de la TMB répartis au hasard comme suit :

- Hommes :  $7\,320/20\,842 = 0,36 = 36\%$ , soit 2636 hommes
- Les jeunes :  $5\,510/20\,842 = 0,26 = 26\%$ , soit 1432 jeunes
- Femmes :  $8\,012/20\,842 = 0,38 = 38\%$ , soit 3045 femmes

A l'intérieur de chaque stade (couche) les membres sont extraits ou sélectionnés au hasard sans condition.

**Tableau N°3 : Appréciation du nombre des guichets**

APPRECIATION	FREQUENCE	POURCENTAGE	POURCENTAGE CUMULE
SUFFISANT	204	3	3
NORMAL	352	5	8
INSUFFISANT	6527	92	100
TOTAL	7113	100	100

Source : Auteur

Ce petit tableau nous montre que sur 204 personnes interviewés pour savoir si le nombre des guichets que dispose la TMB est suffisant soit 3% seulement de notre échantillon, 352 personnes trouvent que c'est normal soit 5% et 6527 personnes trouvent que c'est insuffisant soit 92% trouvent que le nombre n'est pas suffisant afin de leur permettre d'obtenir leur dû à temps, 4.9 trouvent que le nombre est normal et 9.8 % seulement estiment suffisant.

**Tableau N°4 : Facilité d'être servi rendu par la tmb par rapport au temps.**

APPRECIATION	FREQUENCE	POURCENTAGE	POURCENTAGE
A TEMPS	61	0.8	0.8
RETARD	7052	99.2	100
TOTAL	7113	100	100

Source : Auteur

Ce tableau nous montre que sur 7052 personnes interviewés au hasard déplorent le service rendu par la TMB en rapport avec le temps passé au guichet en attendant le service soit 99.2%, 61 personnes apprécient le service de cette dernière en rapport avec le temps soit 0.8%.

### 3.2 Interprétation des résultats

Après récolte et analyse des données, nous avons trouvé que la TMB haut-lomami n'avait pas un nombre suffisant des guichets démontré par notre tableau d'enquête sur la satisfaction du nombre des guichets et du temps que les clients passent. Egalement, nous avons observés une croissance rapide des clients TMB durant la période sous étude mais alors que le nombre des guichets évoluent a pas des tortues. En plus au regard des données ci-haut présentées nous pouvons dire que la TMB cours un grand risque de la perte de sa clientèle au vu l'insatisfaction

de ces clients qui se justifie par les données du tableau n°3 présentant les avis de différents consommateurs de son service.

## Conclusion

Depuis la mise en place du système de la bancarisation en aout 2013, les fonctionnaires et agents de l'Etat perçoivent désormais leurs salaires aux guichets des banques. A côté de la perception de la paie par les banques, les agents et fonctionnaires font face à des nombreuses difficultés dues au nombre des guichets, de la rapidité des services clients, et cela est devenu un frein pour que ces derniers rentrent rapidement a leur services respectifs.

Généralement, les clients voient dans l'attente une activité sans valeur ajoutée et, s'ils attendent trop longtemps, ils associent cette perte de temps à une mauvaise qualité de service. De la même façon, au sein de l'entreprise, des employés inoccupés ou des équipements inutilisés représentent des activités sans valeur ajoutée. Pour éviter ces situations, la majorité des entreprises ont mis en place des processus d'amélioration continue dont le but ultime est l'élimination de toute forme de gaspillage, notamment l'attente. Tous ces exemples révèlent l'importance de l'analyse et la gestion des files d'attente.

Après récolte, analyse et traitement des données, nous avons trouvé que dans le Haut Lomami, non seulement le nombre de banques et de guichets ne sont pas satisfaisants mais également ne correspondent pas au nombre d'institution, territoires. Chaque fois les clients trainent dehors pendant plusieurs jours sur les guichets, ce qui montre que la TMB seule banque avec une frange importante des clients ne répond pas efficacement aux attentes de sa population bénéficiaire. Ce qui rejoint nos idées de départ.

Dans le Haut Lomami en particulier, la ville de Kamina, la Trust Merchant Bank, une première à avoir reçue et continue d'accompagner le système de la bancarisation avec la paie des salaires des agents et fonctionnaires de l'Etat, est certes un canal sécurisant mais elle est appelée à augmenter les guichets dans les territoires et mettre en place des distributeurs automatiques car au-delà d'une simple domiciliation de la paie, le processus actuellement activé est véritablement une bancarisation d'une frange importante des salariés.

## BIBLIOGRAPHIE

1. Aujourd'hui la bancarisation, RDC, 2013
2. E. GELENBE ET G. PUJOLLE : Introduction aux réseaux de files d'attente.
3. Guide Luyinduladio Menga Eric Septembre 2009
4. Microsoft Encarta op.cit., P.25
5. Mubelwa A, le chômage dans les pays en voie de développement, Bruxelles, 1978, P.653
6. MUHEME Gaspard, théorie et doctrines économiques, Lubumbashi, 2011, P.261
7. P. ROBERT réseaux et files d'attente : Méthodes probabilistes. Springer-verlag, berlin, 2000
8. Politique des crédits, TMB, 2011, P.45
9. S. LE DIGABEL. MTH2302D : files s'attente ; 2017
10. TESNIM NACEUR : systèmes des files d'attente stratégiques avec information contrôlée, Thèse de doctorat ,2020 (TESNIM Naceur,2020)
11. [www.google.com](http://www.google.com), pages consultée le 17, Janvier 2019, 13H