



Scan to know paper details and
author's profile

Effect of Security on the Performance of Momo Data Promoter Agents at MTN Ivory Coast

Tra Bi Dizan Felix & Yao N'goran Hubert

Psychologie Université

ABSTRACT

This study aims to highlight the role of security in the performance of MTN Ivory Coast promoter agents. It focuses on a sample of three MTN network promoters residing in the municipalities of Koumassi, Adjamé and Yopougon. These promoters were subjected to the interview technique. The data from this operation were analyzed and followed by a synthesis. This reveals to us that security at the level of promoters and technical services play a key role in the performance of Momo Data promoters at MTN. This study recommends that managers of all companies take into account individual and IT security in order to achieve satisfactory results.

Keywords: effect, security, performance, Momo Data promoter agent and MTN Ivory Coast.

Classification: JEL Code: L96, M15, M54

Language: English



Great Britain
Journals Press

LJP Copyright ID: 146464

Print ISSN: 2633-2299

Online ISSN: 2633-2302

London Journal of Research in Management & Business

Volume 25 | Issue 6 | Compilation 1.0



Effect of Security on the Performance of Momo Data Promoter Agents at MTN Ivory Coast

Effet de la Sécurité Sur la Performance des Agents Promoteurs Momo Data
Chez Mtn Côte D'ivoire

Tra Bi Dizan Felix^a & Yao N'goran Hubert^o

RÉSUMÉ

La présente étude vise à mettre en relief le rôle de la sécurité dans la performance des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire. Elle porte sur un échantillon de trois promoteurs du réseau MTN résidant dans la commune de Koumassi, Adjamé et Yopougon. Ces promoteurs ont été soumis à un entretien. Les données issues de cette opération ont été analysées et suivies d'une synthèse. Cela nous révèle que la sécurité au niveau des promoteurs et des services techniques joue un rôle primordial dans la performance des promoteurs Momo Data chez MTN. Cette étude recommande aux dirigeants de toutes entreprises de tenir compte de la sécurité individuelle et informatique afin d'aboutir aux résultats satisfaisants.

Mots clés : effet, sécurité, performance, agent promoteur Momo Data et MTN Côte d'Ivoire.

ABSTRACT

This study aims to highlight the role of security in the performance of MTN Ivory Coast promoter agents. It focuses on a sample of three MTN network promoters residing in the municipalities of Koumassi, Adjamé and Yopougon. These promoters were subjected to the interview technique. The data from this operation were analyzed and followed by a synthesis. This reveals to us that security at the level of promoters and technical services play a key role in the performance of Momo Data promoters at MTN. This study recommends that managers of all companies take into account individual and IT security in order to achieve satisfactory results.

Keywords: effect, security, performance, Momo Data promoter agent and MTN Ivory Coast.

Author^a: Doctorant en Psychologie du Travail et des Organisations, Département de Psychologie Université Félix Houphouët-Boigny, ED-SCAL.

^o: Assistant de Psychologie du Travail et des Organisations, Université de Bondoukou (Côte d'Ivoire).

I. INTRODUCTION

La performance des travailleurs paraît comme le moteur du fonctionnement d'une organisation et sa définition revoie à un niveau de réalisation des tâches des employés en fonction de l'objectif fixé par l'organisation. Pour d'autres, c'est le résultat des travaux des individus au sein d'une entreprise. De nos jours, la performance est un élément incontournable à prendre en compte pour l'évolution des organisations. En ce sens, Adair et Berguiga (2010), déclarent que la finalité d'une bonne performance est d'accroître la rentabilité de l'entreprise tout en la rendant durable. Pour Issor (2017), la survie, la pérennité et les avantages concurrentiels des organisations dépendent de la performance des employés. Encore, l'amélioration perpétuelle de la performance permet donc aux entreprises de s'adapter aux obligations du marché, ce qui contribue à leur avancement (OCM, 2023).

Cependant, les entreprises sont, aujourd'hui, confrontées aux problèmes de performance. La baisse de la performance des employés est devenue un phénomène très critique au sein des organisations. Elle prend en compte les entreprises privées et publiques. Ainsi, la motivation personnelle de la présente étude est

basée sur la baisse de la performance des agents promoteurs du réseau MTN Côte d'Ivoire. En effet, le rendement des promoteurs Momo Data atteignait 35 000 nouveaux clients par jour en 2020. Mais, en 2024, il est difficile aux agents d'atteindre 20 000 nouveaux consommateurs en une journée. Cette remarque révèle donc une baisse de la performance des agents promoteurs du réseau MTN Côte d'Ivoire. Ce phénomène ne se limite pas seulement à l'entreprise MTN, il touche plusieurs entreprises dans le monde.

En Europe, notamment en France, les entreprises sont confrontées aux problèmes de performance. Selon Bernard (2019), les entreprises sont confrontées à de nombreuses difficultés et sont de plus en plus à la recherche de performance. En outre, après le covid-19 et les confinements, les travailleurs Français souffrent des difficultés psychologiques qui impactent négativement leur performance (Lasacq, 2022). Les problèmes liés à la performance inquiètent donc les dirigeants des organisations Européennes.

En Amérique, la contre performance cause de véritables pertes dans les entreprises. Dans cette logique, le groupe de défense américaine a perdu 225 millions de Dollars dans sa division aéronautique en raison de problème de performance dans un programme classé secret défense (Lockheed Martin, 2021). Ce phénomène est donc une réalité qui occasionne d'énorme perte financière dans les entreprises Américaines.

En outre, les organisations du continent Africain sont plus fragilisées par la baisse de la performance. Au Mali, les entreprises sont en baisse du chiffre d'affaires. Telle est le cas de la performance financière des PME du district de Bamako (Koné et al., 2022). De même, au Cameroun, la contre performance fragilise certaines entreprises jusqu'à la faillite malgré les stratégies mises en œuvre. C'est le cas d'Enron en 2001 et celle de Lehman Brother en 2008 (Pigé et Sangué-fotso, 2014).

En Côte d'Ivoire, les problèmes de performance sont très alarmants. En effet, les organisations publiques Ivoiriennes sont en baisse globale de 3% de leur chiffre d'affaires depuis 2015 (Doumbia, 2018). Selon le Ministère de la

promotion des PME (2021), les PME créés en 2020 ont connu une baisse de 13785 PME, c'est-à-dire 15468 contre 16785 en 2019. En ce sens, le degré de réalisation en 2020 est de 64,98% contre 81,25% en 2019. Pour Diarrassouba (2022), les PME Ivoiriennes ont un faible niveau de performance malgré l'évolution favorable de l'environnement. De même, la contreperformance des entreprises est aussi révélée à travers l'étude nationale du marché du travail en Côte d'Ivoire (Organisation Internationale pour les Migrations, 2023). En fait, les sociétés ivoiriennes souffrent des problèmes de performance, ce qui pousse la jeunesse à rechercher de meilleures opportunités d'emploi dans les pays étrangers. Ces derniers empruntent souvent des voies irrégulières et sont soumis à toute sorte de traitement, d'esclavage et d'abus professionnel. En plus, le nombre de place très limité lors des insertions professionnelles et les insuffisances salariales révélées souvent par des grèves montrent que les entreprises Ivoiriennes sont moins performantes. En rappel, l'entreprise MTN Côte d'Ivoire est aussi touchée par ce phénomène. Evoquer préalablement, le cas des promoteurs Momo data de 2020 à 2024, en est un exemple. Les difficultés de performance sont devenues l'un des phénomènes qui touche, sans doute aujourd'hui, un nombre important d'entreprise dans le monde.

Ainsi, quelles sont les conséquences d'une telle situation problématique ?

Les conséquences de la baisse de performance sont multiples. D'abord, le problème de performance participe à l'augmentation du taux de chômage et de la pauvreté. En fait, les entreprises moins performantes sont très limitées en matière du recrutement des personnels, ce qui pousse certaines personnes à demeurer dans le chômage. En plus, la contre performance engendre la faillite des organisations, ce qui a été le cas de KOZ, Green en Côte d'Ivoire. Au Cameroun, la faillite de certaines entreprises émane de ce phénomène (Pigé et Sangué-fotso, 2014). Selon les statistiques officielles, le taux de mortalité des entreprises Marocaines est alarmant à cause des difficultés de performance (Achour, 2014, Bichra et al., 2019). En outre, les problèmes

de rendement sont à l'origine de la baisse des salaires, des conflits interrelationnels et des difficultés de la survie organisationnelle. Cela peut aussi entraîner des conséquences psychologiques telles que le déséquilibre de la vie familiale et professionnelle, le stress et la dépression. Les conséquences de la contre performance sont donc désastreuses. Au niveau de MTN, elles provoquent la perte des clients, les problèmes de paiement des employés et donnent plus d'avantages aux concurrents.

Cependant, quels facteurs pourraient donc expliquer la baisse de la performance des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire ?

Les travaux antérieurs révèlent que les études menées sur les facteurs de la performance sont abordées sous l'angle économique. C'est dans ce contexte que Kaplan et Norton (1996) déclarent que la performance des entreprises est au cœur des préoccupations de plusieurs chercheurs en gestion, mais leurs études abordent la performance sous un angle financier. Or, plusieurs domaines ont leur part de vérité sur l'origine de la baisse de performance des employés. Le volet humain semble être négligé par les dirigeants d'entreprise. Cette réalité se révèle à travers l'étude de Kouamé (2011) qui met en évidence la baisse de motivation au travail chez les travailleurs qui sont injustement traités sans bénéficier d'une rémunération non financière. Cela sous-entend que la contre-performance émane de la baisse de motivation des employés.

De même, la question de la sécurité des employés n'est plus la préoccupation majeure des managers. En effet, la dimension sécuritaire, longtemps limitée aux seuls volets militaires, a évolué tout en multipliant son champ d'intervention. Elle concerne désormais le volet humain, environnemental, informatique et la protection des biens et services. Elle inclut donc les réalités du monde professionnel. En ce sens, Veil (2014) nous interpelle que la sécurité au niveau du monde du travail prend en compte la protection des travailleurs contre les accidents du travail et les maladies professionnelles. Les entreprises étant donc exposées à un ensemble de risques, la gestion de la sécurité du travail devient un défi

complexe souvent ignoré par les managers (Nomadia, 2023). C'est en ce sens que l'insécurité professionnelle prend de l'ampleur de plus en plus au sein des organisations. En Tanzanie, 80% des employés déclarent être en situation d'insécurité (OIT, 2019). De nos jours, le monde professionnel est entravé par les enjeux sécuritaires des personnels. Selon certains auteurs, la sécurité semble être l'un des facteurs majeurs de la performance des travailleurs. Au niveau des promoteurs, l'entreprise MTN (Mobile Technologique Network) met toujours en place des moyens très efficaces pour remédier aux effets négatifs de la concurrence et d'autres facteurs de ce genre. Mais il semble que la sécurité des agents promoteurs de MTN est ignorée par les managers. Dans cette optique, la dimension sécuritaire n'impacte-t-elle pas la performance des promoteurs du réseau MTN Côte d'Ivoire ?

Répondre à cette question mérite d'être une préoccupation majeure des chercheurs car la finalité des recherches scientifiques est de connaître, expliquer, décrire et comprendre l'existence de tout phénomène en vue de prédire l'avenir. Pour Mialaret (2004), les études scientifiques permettent d'approfondir nos connaissances sur un phénomène ou un sujet donné, de clarifier nos idées et de les communiquer de façon logique et rigoureuse.

Ainsi, l'objectif de la présente étude est de montrer l'impact de la sécurité des Promoteurs Momo Data chez MTN Côte d'Ivoire sur leur performance, d'une part et d'autre part, met en relief l'effet de la sécurité des services techniques du réseau MTN sur la performance des promoteurs Momo Data. C'est-à-dire, analyser à la fois le rôle de la sécurité des employés et celui des services techniques dans la performance des agents de terrain au niveau du réseau MTN Côte d'Ivoire. Pour atteindre cet objectif, il est important de faire référence à une méthodologie appropriée en vue d'avoir des résultats fiables qui seront interprétés et discutés avec ceux des autres chercheurs.

II. METHODOLOGIE

La population concernée pour cette recherche est l'ensemble des agents promoteurs Momo Data de MTN Côte d'Ivoire. Ces promoteurs exercent dans les agences de distribution de MTN qui ont leurs zones de travail spécifiques. Ainsi, cette étude s'est déroulée dans la commune de Koumassi, Adjamé et Yopougon qui sont respectivement les zones de travail des entreprises de distribution suivantes : AGIMAS, OMASCOM et GND.

Dans la présente étude, nous avons adopté une démarche qualitative. Cette étude étant de nature qualitative, l'instrument de recueil des données est l'entretien semi-directif. Cet instrument a été appliqué sur un échantillon de quatre (4) promoteurs MTN dont trois (3) ont été retenus pour cette recherche. Les données du quatrième promoteur ont été rejetées à cause de la répétition des informations déjà recueillies lors des entretiens des trois premiers sujets retenus. Ces promoteurs ont été sélectionnés selon les critères suivants:

- Avoir un an d'ancienneté au minimum dans le service de promotion et
- Exercer l'activité de promotion Momo Data en plein temps.

La durée des entretiens est de dix (10) à quinze (15) minutes par sujet. Ces entretiens se sont effectués dans de très bonnes conditions même si d'autres agents ont refusé d'y participer. Le choix de l'entretien comme outil de recueil des données se justifie à travers le fait qu'il permet d'être en contact direct avec les cibles, d'évaluer profondément ces cibles tout en orientant l'interview en vue d'avoir des informations crédibles. Toute notre attention a donc été employée au cours de ces entretiens afin d'aboutir à des résultats palpables.

Ainsi, les résultats issus de cette technique feront l'objet d'une analyse dans la partie suivante.

III. RESULTATS

L'analyse des résultats de nos entretiens se résume autour des discours des trois promoteurs retenus (Eva, Malan et Jonathan).

D'abord, Le discours de la promotrice Eva révèle qu'« être performant, c'est être meilleur que d'autres pour que l'entreprise s'agrandisse, se donner à fond dans son domaine ». Cela sous-entend qu'une personne est considérée comme performante lorsqu'elle déploie tout son énergie pour avoir un bon résultat. C'est celui qui est meilleur que les autres. C'est aussi l'accomplissement d'une vision individuelle et collective en fonction de l'objectif fixé par l'entreprise. La sécurité, quant à elle, « c'est faire attention à nous, être prudent, ne pas prendre des risques, des mauvaises décisions, réfléchir sur l'impact d'une chose avant de faire. » En ce sens, la sécurité renvoie à la vigilance, à la prudence et à éviter les erreurs ou les dangers liés à une chose. Elle ajoute à cela que les promoteurs n'ont pas forcément besoin des outils de protection lors de leur activité, mais le volet sécuritaire est un élément essentiel qui impacte obligatoirement leur performance.

Ensuite, à travers les propos du promoteur Malan, la performance « c'est l'atteinte de l'objectif fixé par l'employeur, aller au bout ». Pour lui, cette notion se définit comme la capacité d'une personne à atteindre l'objectif fixé. Autrement dit, l'ensemble des réalisations d'une personne par rapport à l'objectif fixé par l'employeur. En outre, la sécurité, quant à lui, fait référence à la liberté financière. Pour Malan, ce sont les moyens financiers qui font la sécurité individuelle et organisationnelle. Mais les promoteurs Momo Data ne sont pas contraints de faire usage aux équipements de protection car MTN est une structure sécurisée dans l'optique de promouvoir une bonne performance. En fait, la sécurité au niveau du réseau MTN met plus l'accent sur le volet informatique. Par conséquent, il existe un lien entre la sécurité et la performance.

Enfin, l'analyse des propos recueillis auprès du promoteur Jonathan, montre qu'être performant est le fait d'être meilleur dans son domaine d'activité. C'est aussi être reconnu par son attitude d'efficacité et atteindre toujours l'objectif fixé. Selon Jonathan, les promoteurs Momo Data exercent dans un milieu d'insécurité et chacun d'entre eux doit faire sa propre sécurité. Le discours de Jonathan révèle que les promoteurs

n'ont pas forcément besoin des moyens de sécurité, mais en cas d'agressivité, il est nécessaire de faire recours à ses propres moyens de protection. Il met plus l'accent sur la sécurité d'ordre individuel et non organisationnel. En d'autres termes, la sécurité des promoteurs MTN est individuelle, ce qui impacte, par ricochet, la performance.

Après avoir analysé ces différents discours, il importe d'en tirer des solutions concrètes. D'où le recours à une synthèse.

3.1 Synthèse

L'analyse de chacun des cas, révèle des informations importantes sur la sécurité et la performance au niveau des agents promoteurs de MTN Côte d'Ivoire. D'abord, la performance est le niveau de réalisation d'un promoteur selon l'objectif fixé (cas n°2). A cet effet, une personne performante est celle qui est considérée comme meilleur dans son secteur d'activité (cas n°1 et 3). En outre, la sécurité obéit aux principes de prudence, de vigilance et de contrôle ou de surveillance (cas n°1). Elle renvoie à la liberté (cas n°2). La sécurité provient de l'individu et de l'organisation (cas n°2 et 3). Nous retenons que la sécurité impacte la performance des promoteurs Momo Data chez MTN Côte d'Ivoire. En d'autres termes, le volet sécuritaire au niveau individuel et informatique joue un rôle important dans l'activité des employés de MTN Côte d'Ivoire. Cependant, il est important de comparer ces résultats avec ceux des travaux antérieurs.

IV. DISCUSSION DES RESULTATS

L'objectif est de montrer l'effet de la sécurité individuelle et des services techniques du réseau MTN sur la performance des promoteurs Momo Data. Les résultats indiquent que la performance des promoteurs est tributaire de la sécurité de l'individu et des services techniques. Ces résultats sont comparables aux résultats de certaines études. Parmi ces études, nous avons l'étude de : Chako et al (2023), Dubruc et Khawaja (2023) et Rocha (2014), Benistant (2016) et CountAct (2024).

Les travaux de Chako et al (2023) portent sur les outils de contrôle de gestion et performance des PME au Cameroun. Pour bien mener leurs études, ils se fixent un objectif général qui est d'examiner l'influence du système de contrôle de gestion sur la performance des PME au Cameroun. Les résultats de leurs travaux montrent que le système de contrôle de gestion influence significativement la performance des PME au Cameroun. Nous retenons de ces chercheurs que le maintien de la sécurité a un effet positif sur la performance des PME. Il existe donc une relation entre la sécurité et la performance des Petites et Moyennes Entreprises. Par conséquent, ces résultats sont similaires à nos résultats car la sécurité joue un rôle important dans le rendement des PME Camerounaises.

En outre, l'étude de Dubruc et Khawaja (2023) met en relief la résilience d'une entreprise Libanaise (SOPRINT) en période des crises. Il s'agit d'une étude de cas longitudinale montrant la manière dont cette entreprise Libanaise est restée proactive dans la gestion pendant les multi-crisis du Liban. A ce propos, face à l'insécurité du pays, la gestion de l'entreprise consiste à veiller sur les projets à long terme avec l'adoption des actions concrètes de résilience. En ce sens, la responsable de SOPRINT déclare que la vision de manager, la fidélité des employés et la performance organisationnelle permettent à son entreprise de traverser la crise sans trop de dommage. En conclusion, ces deux auteurs préconisent trois facteurs clés de la résilience organisationnelle face à de multiples crises : la vision à court et long terme du dirigeant, la nécessité d'une Gestion des Ressources Humaines (GRH) durable du bien commun et la gouvernance multi-parties prenantes. Ainsi, ces facteurs engendrent une meilleure résilience organisationnelle dans la période de crise qui permet le maintien et l'amélioration de la performance de l'entreprise. Quelques soit donc la durée de la crise, les entreprises résilientes resteront toujours performantes. Cela nous rappelle de la fameuse question de Gayer (2019) : « *qui gardera les gardiens ?* » Par conséquent, les résultats de l'étude de Dubruc et Khawaja (2023) sont similaires à nos résultats. Cela se justifie par la

prise en compte des facteurs de résilience qui évitent les dommages de l'insécurité car cela impacte négativement la performance des entreprises.

Les résultats de la recherche de Rocha (2014) vont dans le même sens que nos résultats. En effet, l'étude de cet auteur porte sur la sécurité des organisations. Il postule que la restauration d'une atmosphère de sécurité émane de la participation des salariés de tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise. Ce postulat a été vérifié dans deux entreprises de distribution d'énergie en France. En analysant la question de sécurité, il parvient à développer le débat sur le travail, ce qui a permis de traiter des questions de santé des employés, de qualité du travail et de performance du système. Il existe donc une relation entre la sécurité, la santé et la performance des employés. En conséquence, la sécurité joue un rôle primordial dans la performance des salariés, ce qui est similaire à nos résultats.

L'étude de Benistant (2016) révèle que la sécurité et la santé ont un effet sur la performance des employés. Pour lui, améliorer la sécurité est un véritable levier d'amélioration de la performance économique. Ainsi, la sécurité et la performance des salariés sont donc liées. En outre, le Blog CountAct (2024) souligne que les salariés s'investissent plus dans leur activité lorsqu'ils se sentent en sécurité. C'est en ce sens que réagir rapidement aux risques liés à l'environnement de travail renforce la sécurité et garantit la performance des travailleurs. Il existe donc une conformité entre nos résultats et ces résultats car ils montrent l'impact de la sécurité sur le rendement des employés.

V. CONCLUSION

Cette étude montre l'effet de la sécurité des Promoteurs Momo Data chez MTN Côte d'Ivoire et celle des services techniques sur la performance. Il en ressort que la sécurité au niveau individuel et technique joue un rôle crucial dans la performance des agents promoteurs du réseau MTN Côte d'Ivoire. A cet effet, nous recommandons aux managers du réseau MTN de bien planifier les tâches tout en les suivant

progressivement jusqu'à la réalisation et de tenir compte de la sécurité des agents et des services techniques afin d'avoir de meilleure performance. La sécurité, même si elle permet d'exercer librement, n'est pas la seule variable qui impacte la performance des employés. Celle dernière peut être modifier par d'autres facteurs comme le présentéisme, l'absentéisme, le harcèlement, l'abandon du poste, l'estime de soi et le stéréotype. En ce sens, engager d'autres recherches avec d'autres facteurs serait avantageux pour toutes les organisations qui visent à améliorer leur performance.

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE

1. Adair, P. & Berguiga, I. (2010). *Les facteurs déterminants de la performance sociale et de la performance financière des institutions de microfinance dans la région MENA : une analyse en coupe instantanée*, Région et développement, 32 91-119, à consulter sur : academia.edu
2. Benistant, L. (2016). La santé au travail a-t-elle un impact sur la performance des salariés ? Santé au travail. *AXESS Digital & Business experts*.
3. Bernard, N. (2019). Bien-être au travail et performance de l'entreprise : une analyse par les paradoxes. *Thèse*, communauté Université Grenoble Alpes, France.
4. Bichra, A. ; Ezziadi, A & Ouhadi, S. (2019). Réflexion sur les facteurs explicatifs de la performance des PME Marocaines : résultats d'une étude exploratoire. *Revue internationale des sciences de gestion*, ISSN : 2665-7473 N°2. www.revue-isg.com, consulté le 04 septembre 2024.
5. Chako, A., G., M., Kadouamai, S. & Wamba, L., D. (2023). Dispositifs de contrôle de gestion et performance des PME au Cameroun. *Revue internationale de comptabilité, de finance, d'audit, de gestion et d'économie*, 4 (2-2), 307-326.
6. Count Act (2024). Impact des indicateurs de performance sur la santé et sécurité.
7. Diarrassouba, S. (2022). *Environnement perçu et comportement stratégique des dirigeants d'entreprise : cas des petites et*

- moyennes entreprises ivoiriennes*. Université paris Dauphine.
8. Dubruc, N. & Khawaya, D. (2023). Comment des PME peuvent-elles être résilientes en contexte de crises multiples ? Etude de cas longitudinale d'une PME Libanaise engagée en RSE. *Revue internationale P.M.E.*, vol. 36, N°2, 83-104. <https://doi.org/10.7202/1101645car>
 9. Gayer, L. (2019). Qui gardera les gardiens ? Sécurité industrielle et production d'incertitude à Karachi. *Centre de Recherches Internationales*.
 10. Granger, L. (2010). Management de la performance : pourquoi ? comment ?. *Manager go !* Consulté le 04 Février 2024.
 11. Koné, B., Thera, S. & Haïdara, A. (2022). Performance financière dans les PME du district de Bamako sous les sanctions de la CEDEAO. *Revue internationale du chercheur*, 3 (2).
 12. Kouamé, K., F. (2011). La motivation au travail selon la rémunération non financière et la perception du mode de traitement chez des cadres et des employés Abidjanais. *Revue Ivoirienne d'anthropologie et de sociologie*, 66.
 13. Lasacq, G., C. (2022). *Détresse psychologique : les entreprises responsables ou garde-fous ?*, santé mentale : le nouveau GRAAL des entreprises.
 14. Lockheed Martin (2021). *Problème de performance dans un programme aéronautique secret défense*, le groupe de défense Américain Lockheed, capital, consulté le 25 Décembre 2023
 15. Mialaret, G. (2004). *Méthodes de recherche en sciences de l'éducation*. Chapitre II : finalités générales de la recherche scientifique, 18-21.
 16. OCM (2023). *L'importance de la performance organisationnelle en entreprise*, observation de Compétence Métier, observation-ocm.com.
 17. Organisation Internationale du Travail (2019). La sécurité et la santé sont au cœur de l'avenir du travail (OIT). *Rapport sur développement économique*.
 18. Organisation internationale pour les migrations (2023): *Etude nationale du marché du travail en Côte d'Ivoire*. Genève. www.iom.int, consulté le 15 Mai 2025.
 19. Pigé, B. & Sangué-Fotso, R. (2014). *La représentation de la performance des entreprises dans un contexte de faillite de la normalisation, le cas du Cameroun*, Management et avenir, 115-133.
 20. Rocha, R. (2014). Du silence organisationnel au développement du débat structuré sur le travail : les effets sur la sécurité et sur l'organisation. *Thèse en ligne*, université de Bordeaux. HAL thèse, consulté le 14 Juin 2025.
 21. Veil, C. (2014). La sécurité du travail. *Vulnérabilités au travail, naissance et actualité de la psychopathologie du travail*, 125-148.