

SECTION II : LA QUALITE DU TRAVAIL DES AGENTS ET LA SATISFACTION DES USAGERS

2.1. La qualité du travail des agents

Des que nous avons fait notre enquête au niveau de la qualité de travail des agents nous avons eu les justifications comme suit :

Tableau n° VII: Qualité du travail des agents auprès de chaque service

QUESTIONS	JUSTIFICATIONS DES QUESTIONS
Des agents de votre service ont-ils déjà fait l'objet de sanctions disciplinaires ?	Non : 100%
Pensez-vous que vos agents sont suffisamment motivés ?	Oui : 60% Non : 40%
Pourquoi dites-vous cela?	Oui : - sécurité personnelle – estime de soi Non : - activités parallèles prépondérantes

Source : Auteur, 2015

Dans le service de CHU des agents qui ont été enquêté dit NON 100%, mais il existe deux types de sanctions : la sanction positive et la sanction négative

Les sanctions positives par exemple lettre de félicitation ministérielle : donne à la nomination ou à la promotion dans l'ordre national mais il y a aussi les sanctions négatives. La sanction du premier degré prononcé par le Ministère dont relève le fonctionnaire fautif comme avertissement. Et pour la motivation satisfait a la motivation 60% non satisfait 40%.

2.2. La satisfaction des usagers

Ce tableau concerne l'enquête au niveau de la satisfaction des usagers du CHU PZaGa

Tableau n°VIII: Satisfaction des usagers

Ce tableau nous permet ainsi de déterminer approximativement le taux de satisfaction des usagers et par là même la qualité du service des agents qui traduit son degré de motivation.

QUESTIONS	JUSTIFICATIONS DES QUESTIONS
Avez-vous rencontré des problèmes lors de votre passage au CHU ?	Non : 30% Oui : 70%
Lesquels ?	<ul style="list-style-type: none">- Mauvais accueil- Absence de professionnelles (services notamment assurés par des stagiaires) Mauvaise prise en charge (les patients sont désorientés)
Etes-vous satisfaits des prestations de service des agents ?	Non : 30% Oui : 70%

Source : Auteur, 2015

Presque 70% rencontre des problèmes lors de leurs passages au CHU. Et 30% qui ont la satisfaction. La motivation des agents se reflète dans la qualité du service qu'ils effectuent. Cette qualité de service se mesure par la satisfaction en général des usagers du service.

CHAPITRE II : ANALYSE SUR L'INSUFFISANCE DE MATERIEL ET FORMATION

SECTION I : ANALYSE DE LA SITUATION

Les mesures adéquates devant être prises dans les domaines de la GRH en général, ne peuvent pas se cantonner exclusivement dans le périmètre réduit de la RH, mais elles doivent englober l'environnement d'une organisation. En effet, le traitement des informations qui naissent ou transitent au sein d'une organisation rencontre des problèmes quotidiens en raison notamment du caractère de plus en plus complexe de l'environnement juridique et financier.

La primauté de l'analyse de la situation existante au sein de l'établissement CHU PZaGa s'avère indiscutable, d'où la nécessité impérieuse d'étudier méticuleusement ces problèmes pour pourvoir les résoudre.

Ce tableau représente les enquêtes que nous avons faites

Tableau n° IX: Grille d'enquête sur les moyens de motivation au sein du CHU PZaGa

QUESTION	REPOSE
Comment est votre matériel au niveau de votre travail ?	Presque les matériels sont usés et nous somme insuffisant parce que les retraites ne changes plus
Est-ce que cette matériel use provoque la démotivation pour vous ?	Oui puis ce que au moment que nous l'utilise il est en panne et provoque aussi la lenteur du travail

Source : Auteur, 2015

1.1. La divisions statistique

Cette division collecte et traite les données venant de tous les services existant dans l'établissement. Ces données sont exploités et traités et on rempli les rapports mensuels d'activités à partir des donnés collectés.

Il est dirigé par un chef de division, un adjoint de santé publique et un statisticien.

Tableau n° X : bilan comparatif 1^{er}semestres 2013-2014

Année	2013	2014
Désignation		
Population totale région Boeny	668594	687315
Population monitorrée	334297	343657
Nombre de lits	351	295

Source : document du CHU PZaGa 2014

Ce tableau nous montre les types et le nombre de lits dans chaque service ainsi que leur type d'activité.

Tableau n° XI: Liste des services et types d'activités

N°	NOMS DES SERVICES	TYPE D'ACTIVITE	NOMBRE DE LITS
1	ANATOMIE PATHOLOGIE	EXTERNE	0
2	BLOC OPERATOIRE	EXTERNE	0
3	CUISINE	EXTERNE	0
4	DENTISTERIE	EXTERNE	0
5	DERMATOLOGIE	EXTERNE	0
6	ADMINISTRATION	EXTERNE	0
7	IMAGERIE	EXTERNE	0
8	BANQUE DE SANG	EXTERNE	0
9	LABORATOIRE	EXTERNE	0
10	PHARMACIE	EXTERNE	0
11	PORTE/BUREAU DES ENTREES	EXTERNE	0

12	SAR	EXTERNE	0
13	UNITE MALADES DIFFICILES	HOSPITALISATION	8
14	ANETHESIE ET POST-OPERES	HOSPITALISATION	15
15	CARDIOLOGIE ET SOINS INTENSIFS	HOSPITALISATION	14
16	CHIRURGIE VISCERALE	HOSPITALISATION	26
17	GYNECOLOGIE	HOSPITALISATION	15
18	MATERNITE	HOSPITALISATION	28
19	NEONATOLOGIE	HOSPITALISATION	10
20	REANIMATION NEONATALE	HOSPITALISATION	13
21	HEPATO GASTRO ENTEROLOGIE	HOSPITALISATION	15
22	MEDECINE INTERNE	HOSPITALISATION	17
23	MALADIES INFECTIEUSES	HOSPITALISATION	14
24	UNITE POUR DETENUS	HOSPITALISATION	10
25	PSYCHIATRIE ADULTE	HOSPITALISATION	28
26	O.R.L.	HOSPITALISATION	06
27	OPHTAMOLOGIE	HOSPITALISATION	07
28	CRENI	HOSPITALISATION	24
29	PEDIATRIE	HOSPITALISATION	25
30	SOINS INTENSIFS DE PEDIATRIE	HOSPITALISATION	05
31	PNEUMOLOGIE A	HOSPITALISATION	28
32	PNEUMOLOGIE B	HOSPITALISATION	22
33	REANIMATION / SUSI	HOSPITALISATION	10

34	ACCUEIL DES URGENCES /SUSI	HOSPITALISATION	06
35	TRAUMATOLOGIE	HOSPITALISATION	25
36	UROLOGIE	HOSPITALISATION	21

Source : CHU PZAGA 2014

La capacité du CHUM est de 392 Lits mais la réalité en Salle d'Hospitalisation est de 364 lits. Le reste est reparti dans les bureaux des Médecins, dans les salles de garde. En outre, le CHUM dispose des lits en stocks dans les magasins pour faire face aux situations d'urgences, de catastrophes, de cataclysmes naturels ou d'épidémie.

1.2. Identification des problèmes liés à l'insuffisance des matériels au niveau de l'administration

Le traitement des données est assuré par chaque service lui-même c'est-à-dire la saisie, la vérification, l'édition.... Le service financier avec la comptabilité se charge du contrôle et de la sauvegarde des données. Le Directeur des Affaires Administratives et Financières du CHU PZaGa étant le centre diffuseur doit défaire ces informations, qui normalement, doivent être fiables et accessibles aux destinataires, traité en temps voulu pour permettre d'avoir des résultats efficaces, cela s'adresse sur la traitement d'information mais a cause de l'insuffisance des matériels.

Or, il nous est permis de constater au sein de cet établissement, une certaine anomalie sur le traitement des informations notamment au niveau de leur transmission. D'après ce constat, il existe de nombreux facteurs susceptibles de constituer les causes du problème du traitement des informations, notamment la rétention des informations qui génèrent des conséquences graves sur la motivation du personnel.

1.2.1 Retard sur la transmission des dossiers à traités

Assez souvent, les dossiers relatifs aux problèmes des Ressources Humaines souffrent d'un retard de transmission. Avant d'avancer les causes de ce retard, prenons un exemple sur la transmission des pièces comptables, soulignons d'abord l'importance des pièces lors du traitement des informations financières et comptables.

D'une manière générale, la transmission des données se fait par le biais des documents et par courrier. En outre, le téléphone est le support utilisé fréquemment au sein de l'établissement. Cependant, il arrive parfois des risques sur la transmission des données, car toutes opérations de prise en charge doivent munir ou être accompagnées par de pièces justificatives adéquates, ce qui explique leur importance.

Toutefois, leurs transferts se trouvent retardés puisqu'on attend l'arrivée des missionnaires pour pouvoir les envoyer et en raison également de l'éloignement géographique. Le retard peut être aussi causé par l'existence des vont et viennent des documents ou des pièces entre les différents services en vertical ou du ministère de tutelle.

Ainsi, la nature des informations à fournir et leur degré d'exactitude sont souvent liés à la notion de facteur temps, donc un délai. Cela implique le non respect du délai d'établissement des dossiers à traiter. Tout cela freine le traitement des informations parce qu'aucune saisie ne peut être effectuée sans la présence d'une pièce adéquate. Des problèmes surgissent aussi au niveau de leur classement et niveau de l'archive de l'établissement

1.2.2. Existence des travaux volumineux au niveau d'un service

Nous avons remarqué l'existence du volume des tâches à effectuer qui s'amoncelle au sein d'un service, prenons par exemple le service finance et comptabilité. Elle est surtout causée par le chevauchement des mandatements, l'enregistrement et la gérance du fonds d'équité. De ce fait, la surcharge est imputée non seulement au service, mais également au comptable.

Ce dernier se trouve donc débordé puisqu'il s'occupe à la fois des documents comptables pour la clôture de l'exercice, l'établissement du compte administratif, l'élaboration du budget programme, et ainsi de suite.

1.3. Problèmes liés à l'environnement

L'objet de notre travail étant la recherche d'une amélioration, en ce sens, la mise en œuvre des solutions proposées, toujours est-il que notre défi consiste à aboutir à des résultats prometteurs non seulement pour les agents dans l'ensemble, mais également pour les fonctionnaires. En conséquence, les études réalisées dans le cadre de ce mémoire ont fait ressortir les résultats ci-après.

1.3.1. Résultats liés aux infrastructures

Il ne faut pas omettre de mettre en évidence que la propreté, la tranquillité et la superficie des lieux de travail sont des facteurs non négligeables pour la performance de rendement des agents dans leur travail.

1.3.2. Problèmes liés à l'environnement

- Insuffisance des matériels et l'incapacité des outils de collecte donnée
- Insuffisance de local de travail
- Manque de communication qui entraîne la démotivation

SECTION II : FORMATION EFFECTUEE

Ce tableau met en évidence la formation effectuées au près de CHUM et les personnes concernées.

Tableau n°XII: Formation effectuée

FORMATIONS EFFECTUEES	CIBLES
Principe des 5S,	Nouveaux personnels
Formation des formateurs en Kaizen et processus de résolution de problèmes	EAQ, EAT
Formation du personnel en Kaizen et processus de résolution de problèmes	Personnel du chum toutes catégories
Planification	EAQ, EAT
Conduite de réunion	EAQ, EAT

Apprentissage par expérience par méthode de laboratoire	EAQ, EAT Personnels de pédiatrie et du CME
Soins maternels humanisés, EBM	Personnels de pédiatrie et du CME
Pansement	Personnel de chirurgie
comportement au bloc	Infirmiers de bloc opératoire
Contrôle qualité en stérilisation	Infirmiers de bloc opératoire
Infection nosocomiale, précaution standard, AES,	Médecins, paramédicaux
Entretien des locaux	Personnels d'appui
Tri des déchets (code couleur)	Majors de service, personnels d'appui
Démarche de soins	Personnels paramédicaux
Gestion hospitalière à travers 5S-kaizen-TQM	Tout personnel du CHUM

Formation réalisée au niveau régional	<p>Invitation des personnels de l'Institut de Formation des Paramédicaux aux séances de formation sur les 5S</p> <p>Formation des personnels de CSB (Médecins et majors) au Service de District Sanitaire de Majunga I</p> <p>Formation initiale et stagiaires</p>
Formation réalisée au niveau national	<p>6 CHU, 4 CHRR et 1 hôpital militaire formés et appliquant 5S</p> <p>Formation des formateurs sur Kaizen au CHU de Fianarantsoa</p>

Source : CHU PZaGa 2015

Encadrement : accueil des stagiaires nationaux ou étrangers, encadrement des nouveaux personnels, (S5),

Plan de formation établi dont les thèmes sont puisés à partir des lacunes détectées lors des activités de supervisions et/ou à la demande des services. (S5). Buts de la formation :

- Maintenir pour tout le personnel un niveau élevé et équitable de compétences et de qualification,
- Accompagner les mobilités ou redéploiement des personnels
- Contribuer au développement de la recherche dans le domaine des soins infirmiers

Plan de formation continue

Tableau n° XIII: Grille d'enquête sur les moyens de motivation au sein du CHU P ZaGa

QUESTIONS	REPOSES
Est-ce que vous faites de formation au niveau de votre travaille ?	Oui
Votre calendrier est toujours continu ? Êtes-vous satisfait de votre formation ?	Notre calendrier est presque continu, mais maintenant nous n'avons plus de partenariat il n'y a aussi
C'est une formation payante ou gratuite ?	Evidement gratuite, parce que l'Etat qui paie tous les frais de notre formation, mais si nous voulons de le faire qui rembourse car le budget de l'Etat est insuffisante

Source : Auteur, 2015

Le développement de compétences professionnelles qui se traduit par des actions de formation et se situe aujourd'hui comme un des éléments de motivation les plus appréciés. Mais nous avons vu ici que cette formation est vraiment rare pour cette la car cette formation a besoin de financement mais le budget de l'Etat est insuffisante alors si quelqu'un veut de la formation qui la paie.

Cette formation est l'une de la clé de la motivation parce qu'un agent a fini une formation ou d'étude c'est-à-dire avoir plus de connaissance automatiquement il a augmenté du grade.

CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE

En guise de conclusion de la deuxième partie, nous pouvons dire que les avantages octroyés par le CHU PZaGA à son personnel à titre de motivation répondent simultanément aux besoins des agents, à travers la considération de leur performance et de leurs valeurs personnelles et aux intérêts de l'établissement, par la considération des nécessités du service et de son état financier.

Cette considération des intérêts des deux parties, employés et employeur, rend efficace le système de motivation adopté au sein du Centre car celui-ci incite effectivement le travailleur à travailler plus et mieux dans son intérêt et dans celui du Centre.