

CHAPITRE II : METHODOLOGIE

Ce chapitre verra la présentation de la méthodologie de recherche adoptée pour la collecte et traitement des informations, elle doit suffisamment être précise et pertinent pour permettre à tous chercheur de répliquer la mesure. Cette seconde partie nous avons présentée la méthode appliquée pour l'élaboration de ce mémoire exposera les activités telles que ; section I la notion sur la méthodologie de recherche, section II moyen et collecte de donne et enfin.

Section I : Notion sur la méthodologie de recherche

1.1. Source externe

Cette analyse documentaire permet d'analyser tous les outils d'information nécessaire a la réalisation de ce mémoire. Le recours a ce dernier permet une complémentarité des informations voulus. Cette méthode consiste d'abord à explorer des connaissances a travers d'une bibliographique ce qui permet d'enrichir la connaissance à terme de qualité et de bien maitriser la méthodologie du travail. Cette revue s'est orientée sur le thème de la motivation du personnel au sein du Centre Hospitalier.

1.2. Source interne

La source interne est donc des informations qui on déjà existé dans le centre, elle s'appuie dur des informations déjà disponible et la manière pour éclairer le problème de l'étude. Cette étude permet de familiariser avec un vocabulaire technique pour établir les questionnaires, de connaître l'application du système de motivation du personnel existant au sein de la direction.

La réalisation de cette étude requiert de nombreux documents. Tels sont ces documents existant dans la direction dont le document de référence était le système de motivation. Ce document décrit la nécessite de la mise en œuvre de la motivation au niveau du CHU PZaGa. Et les documents manuscrits, qui ont été utilisées pour étoffer les connaissances concernant.

1.3. Recherche bibliographie

Afin d'enrichir la documentation nous avons eu besoin de lire plusieurs ouvrages ayants rapports avec notre thème de mémoire. De ce fait nous étions obliges de visiter un certain nombre de bibliothèque dans le but de chercher des livres a analyser. Cette méthode permet d'obtenir des informations pertinentes rattachées aux sujets. Elle a beaucoup d'aide à la

réalisation du mémoire. Les bibliothèques que nous avons visitées nous permis de découvrir des notions sur l'innovation dans l'entreprise.

1.4. Recherche webographie

Nous nous sommes servis de plusieurs sites web pour combler les informations que nous avons déjà obtenus durant notre stage. La webographie c'est un site de référence d'ouvrage ou d'autre document notamment d'articles de revue ayant des caractéristiques commune qui concerne aussi la recherche, le signalement, la description et le classement des textes imprimés dans le but de constituer des répertoires de livre destinés à faciliter la recherche intellectuels.

1.5. Méthode qualitative

1.5.1 Enquête exploratoire

Il s'agit d'une démarche qualitative qui consiste à explorer, à découvrir et à comprendre en profondeur des informations au moyen des techniques suivantes: l'observation participative, la documentation et les entretiens collectifs et/ou individuels au niveau des personnes ressources.

1.5.2. L'entretien

L'entretien constitue l'outil le plus utilisé pour obtenir les informations les plus pertinentes. L'enquête auprès des principaux agents a été faite sur la base d'une série de questions préalablement établies en faisant l'objet d'une prise de rendez-vous. Par ailleurs l'entretien présente l'opportunité d'aborder un nombre élevé de sujets pouvant être rejoints avec des questions plus spontanées. En effet, cet outil révèle plus d'avantages tels que la richesse et la précision de l'information recueillie.

SECTION II : MOYEN ET COLLECTE DE DONNEE

2.1. Questionnaire

Le questionnaire permet de recueillir les informations afin d'élargir le thème. C'est une méthode sûre et efficace, dans la mesure où les questions posées exigent des réponses très précises ou permettent de collecter des opinions. A cet effet, des questions dites fermes ou ouvertes ont été posées.

Pour le premier cas le but est de permettre à l'interlocuteur d'exprimer des réponses très précises sur le thème. Ceci ne permet aucun choix sur d'autre réponse, les informations ont été recueilli immédiatement a partir de ce type de question d'autant plus qu'elle est clairement poses sans que nous ayants eu recours a des mots difficiles. L'innovation est que dans un territoire limites.

Pour le second les questions ouvertes ont été poses en vue d'obtenir des informations quantitatives autrement dit la limite de s'exprimer de la part de l'individu. Il formule librement son opinion par rapport a la question poses. Les réponses obtenues seront considéré suivant leur importance et aussi en fonction des hypothèses et de l'objet d'étude. Il est signale que les questionnaires que nous avons utilisées se trouvent dans l'annexe III.

2.2. Observation direct

L'observation directe et participative consiste à observer une situation en participant à l'action, en tant qu'acteur. La prise de note se fait ensuite après la phase d'observation. Cette méthode tient comme avantage une meilleure compréhension des comportements observés.

L'observation s'accompagne toutefois d'une interview auprès des agents et cette interactivité permet d'obtenir des informations plus pertinentes sur la réalité d'un fait, le comportement en entreprise du personnel, le milieu de travail, l'accomplissement des tâches et le choix d'un outil, d'une méthode, ou d'une démarche.

2.3. Outil d'analyse

Cette matrice d'analyse est utilisée pour l'analyse de SWOT qui consiste a identifier l'environnement interne de l'établissement. La matrice d'analyse a permis d'avancer des solutions et recommandation ultérieure.

- **le diagnostique de SWOT**

Le diagnostique de SWOT ou appelé aussi analyse FFOM est un outil d'analyse permettant de réaliser un diagnostic interne des forces et des faiblesses de l'entreprise ainsi qu'un diagnostic externe des opportunités et des menaces de l'environnement de l'entreprise. Il est utilisé afin de réaliser un parfait de la situation de la direction, comprendre les besoins de celle-ci et ainsi de guider les activités de planification et de stratégie d'une organisation

2.4. Limites d'étude

L'entreprise choisie ne nous accorde que de 45 jours de stages, la durée est donc insuffisante pour recueillir toutes les informations nécessaires concernant sur l'entreprise ainsi que sur notre thème. Nous ne pouvons pas aussi visiter les autres services au sein de la société à cause de leur travail et leurs diverses préoccupations. Ainsi, nous n'avons pu visiter que certains services mais certes les non moins importants.

Nous savons aussi que le temps qu'ils nous accordent, les personnes rencontrées, pour l'entretien ne sont pas suffisants pour obtenir toutes les réponses et les données.

Nous notons la réticence des agents d'exécution à nous livrer des renseignements. À cela s'ajoute l'accès difficile à certains documents administratifs et statistiques susceptibles de nous fournir des renseignements fiables. Les responsables capables de nous fournir des documents évoquent l'idée de secret personnel.

2.5. Chronogramme

Le chronogramme de nos activités durant le stage a été élaboré tel qu'il figure dans le tableau synoptique ci-après :

Tableau n° II : Représentant le Chronogramme des activités durant le stage 2015

MOIS	ACTIVITES	DATE																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
JUILLET	PRISE DE CONTACT																															
	OBSERVATION DIRECTE																															
AOÛT	ENQUETES																															
	ENTRETIEN																															
	CAS PRATIQUE																															
	RECHERCHE BIBLIOGRAPHIE																															
	ENTRETIEN																															
SEPTEMBRE	ENQUETE																															
	RECHNERCHE WEBOGRAPHIE																															
	ENTRETIEN																															
	RECHERCHE BIBLIOGRAPHIE																															
	RECHERCHE WEBOGRAPHIE																															
OCTOBRE	RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE																															
	RECHERCHE WEBOGRAPHIQUE																															
AOÛT	REDACTION																															
	RECHERCHE WEBOGRAPHIE																															
NOVEMBRE	ENCADREMENT																															
	REDACTION																															
DECEMBRE	REDACTION																															
	ENCADREMENT																															

Source : Auteur, 2015

DEUXIEME PARTIE

RESULTATS

PARTIE II : RESULTAT

CHAPITRE I : RESULTATS DE LA DEMARCHE DE VERIFICATION DE LA PREMIERE HYPOTHESE

Ce chapitre est consacré au résultat concernant la motivation du personnel afin d'améliorer la qualité des services sur les objectifs d'efficacité et d'efficiency des éléments convaincants.

SECTION I : ANALYSE DE LA SITUATION

1.1. Les motivations au sein du CHU

L'ensemble des motivations au sein du CHU

Nous présentons ci-dessous la liste non exhaustive mais indicative des avantages reçus par les agents du CHU.

Tableau n° III: Inventaire des avantages accordés aux agents du CHU

MOYENS DE MOTIVATION	CRITERES D'OCTROI
Rémunérations	la catégorie et grade
Prime	recettes, la catégorie professionnelle et l'assiduité
Attribution de logement administratif	Capacité d'accueil – responsabilités des agents
Avantages en nature comme les produits laitiers	Risques du métier
Prise en charge en cas de maladies	Tout agent et les membres de sa famille
Mise à disposition de voiture de service ou de fonction	Responsabilité des agents

Source : Auteur, 2015

1.1.1. La performance et la rémunération

Ce tableau concerne l'enquête d'évaluation au niveau de motivation du personnel

Tableau n° IV : Les autres moyens de motivation au CHU P ZaGa

Existe-t-il un système d'évaluation des agents au sein du Centre ? lequel ?	Oui Le bulletin individuel de notation pour l'avancement de classe
Ce système d'évaluation vous semble-t-il efficace ? pourquoi ?	Non Parce qu'il ne tient pas réellement compte de la performance de l'agent ; parfois, le supérieur ayant le pouvoir de notation ne connaît même pas l'agent concerné

Source : Auteur, 2015

Les résultats contenus dans ce tableau nous confirment que la performance de chaque agent est considérée par le Centre sachant qu'un système d'évaluation des agents y existe. L'évaluation a des effets sur la situation administrative et financière de l'agent car l'avancement de classe est conditionné par l'obtention d'une note de 12/20 dans l'évaluation.

Le supérieur hiérarchique immédiat est celui qui note le fonctionnaire dans le bulletin individuel de notation qui passe par les autres supérieurs jusqu'à celui détenant le pouvoir de nomination. Ce dernier décide au final mais sa décision doit être conforme à l'avis du supérieur immédiat.

En ce qui concerne la promotion dans le travail, l'obtention des postes de responsabilités dépend surtout des affinités politiques. Cela signifie que la performance ou l'ancienneté, ainsi que l'expérience ne sont qu'au deuxième plan.

Grille indiciaire par rapport à la catégorie

Tableau n° V : Grille indiciaire par rapport à la catégorie

GRADE	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
PCE	515 515	675	1020	1550	1600	1750	1850	2225	2325	2620
P/3	485	640	950	1410	1460	1610	1710	2045	2155	2520

	490									
P/2	455 460	605	885	1285	1335	1480	1585	1880	2000	2450
P/1	425 440	570	825	1170	1220	1360	1465	1725	1860	2220
1/3	400 415	540	765	1065	1115	1250	1355	1585	1725	2120
1/2	375 395	515	715	970	1020	1145	1255	1455	1600	1920
1/1	355 370	490	665	880	930	1055	1160	1335	1485	1485
2/3	335 350	455	620	800	850	970	1075	1225	1380	
2/2	310 335	435	580	730	780	900	995	1125	1280	
2/1	295 315	415	540	665	710	815	920	1035	1185	
Stagiaire	275 300	380	500	605	650	750	850	950	1100	

Source : Service Provincial des Soldes et Pensions Mahajanga, Gouvernement Malagasy, Décret n° 2004-812 du 24 août 2004

Les catégories dont nous parlons ici sont celles conférées aux corps de fonctionnaires (par opposition aux travailleurs soumis au code du travail) et auxquelles se réfère également la rémunération des agents non encadrés de l'Etat. Il importe d'apporter la précision que l'avancement de grade est fonction non seulement de l'ancienneté mais aussi du mérite, du fait qu'une notation de la part du supérieur hiérarchique est requise pour ce faire. En ce qui concerne l'avancement d'échelon, celui-ci est automatique, c'est-à-dire qu'il ne dépend que de l'ancienneté.

1.1.2. Avancement

L'avancement de grade à n'importe quel titre que ce soit, est synonyme d'augmentation d'indice donc de salaire, et ce, au fur et à mesure de la progression

systématique en classe et en échelon de chaque personnel. Les étapes évolutives de l'avancement d'un fonctionnaire titularisé, c'est-à-dire, affranchi de la période de stage, se déroule comme suit :

Après le stage : 2^{ème} classe comportant 03 échelons

- 2^{ème} classe 1^{er} échelon (2/1)
- après 2 ans : 2^{èmes} classe 2^{ème} échelon (2/2)
- après 2 ans : 2^{èmes} classe 3^e (2/3)

Après 3 ans d'ancienneté dans la 2^{ème} classe 3^{ème} échelon: 1^{ère} classe comportant 03 échelons

- après 3 ans : 1 classe 1 échelon (1/1)
- après 2 ans : 1 classe 2 échelons (1/2)
- après 2 ans 1 classe 3 échelon (1/3)

Après 3 d'ancienneté dans la 1^{ème} classe 3^{ème} échelon : classe principale comportant 03 échelons

- après 3 ans : ascension à la classe principale 1 échelon (p/1)
- après 2 ans : classe principale 2 échelon (p/2)
- après 2 ans : classe principale 3 échelon (p/3)

Après 3 d'ancienneté dans la classe principale 3^{ème} échelon : classe principale de classe exceptionnelle comportant 02 échelons

- après 3 ans : principale de classe exceptionnelle 1^{ère} échelon (PCE/1)
- après 2 ans : principale de classe exceptionnels 2^{ème} échelons (PCE/2)

La catégorie est la classification professionnelle d'un fonctionnaire suivant leur diplôme et leur corps. Elle dicte l'indice de traitement individuel de salaire de chaque fonctionnaire. Concernant exclusivement le CHU, toutes les catégorisations professionnelles sont répertoriées, de la catégorie de I à X, comme il le décrit le tableau synoptique ci-dessous représentant la grille indiciaire.

Nous pouvons lire à travers cette grille que la rémunération varie suivant le grade qui, quant à lui, dépend du diplôme et des compétences professionnelles de l'agent, c'est-à-dire des valeurs personnelles de celui-ci.

Tableau n° VI: Assiduité des agents

Mois Service	Mars			Avril			Mai			Effectifs du personnel
	Abs mot	Abs non	Taux d'assiduité	Abs mot	Abs non		Abs mot	Abs non		

		mot			mot			mot		
Chirurgie	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	2
Urgence chirurgie	2	0	100%	2	0	100%	4	0	100%	7
P.O	1	3	69,23%	2	0	100%	0	0	100%	13
Pédiatrie	3	3	85%	2	3	85%	3	0	100%	20
Ana pathologie	1	0	100%	2	0	100%	4	0	100%	7
Oncologie	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	2
Pourcentage des absences motivées par rapport à celles non motivées		6/12 50%			3/11 0,27%			0%		
moyenne			92, 37%			97,83			100%	

Sources : Auteur, 2015

Le présent tableau dressé par nos soins à partir des fiches d'absence individuelles représente le nombre des absences par mois durant le trimestre mars à mai 2014. Alors que certaines sont motivées, donc justifiées, d'autres ne le sont pas. Celles qui nous intéressent sont surtout les absences non motivées car elles illustrent bel et bien une image de la démotivation du personnel.

Nous pouvons lire sur ce tableau la proportion (le pourcentage) des absences non motivées sur le total des absences ainsi que le taux d'assiduité.