

## *Mémoire de fin de cycle*

*En vue de l'obtention du diplôme de master II*

*En sociologie de l'organisation et du travail.*

### *Thème*

**La motivation des salaires et la performance de l'entreprise.**

**- Cas SARL SPC GB groupe TOUDJA –**

**Réalisé par :**

M. Makhloufi Massinissa.

M. Maouche Smail.

**Encadré par :**

Dr. KICHER Idir

# REMERCIEMENTS

*D'abord, nous tenons à remercier DIEU TOUT PUISSANT pour sa bienveillance, sans qui ce mémoire n'aurait pu être réalisé. A Lui seul soit la gloire et la majesté.*

*A travers ces quelques lignes, nous adressons nos plus vifs remerciements à tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce mémoire de fin d'études. Nous témoignons de notre profonde gratitude envers :*

- Dr. KICHER Idir, notre encadreur, pour ses efforts déployés pour diriger notre travail,*

*Nos sincères remerciements s'adressent également :*

- A Tous nos Professeurs durant nos quatre années universitaires, de nous avoir permis d'approfondir nos acquis et connaissances.*
- Au personnel de la société SARL SPC GB GROUPE TOUDJA qui nous a aidés pendant la rédaction de ce présent mémoire.*

*A nos familles et nos amies qui n'ont pas cessé de nous soutenir moralement et affectivement pendant l'élaboration de ce mémoire de fin d'études*

## Sommaire :

INTRODUCTION GENERALE-----	4
----------------------------	---

### **- PREMIERE PARTIE :                      PARTIE THEORIQUE**

#### **Chapitre I : Problématique et méthodologie de recherche-----**

I. 1. Problématique -----	8
I. 2. Hypothèses de recherche-----	9
I. 3. Définition de notions (Concepts) -----	10
I. 4. La méthode adoptée et la technique utilisée -----	12
I. 5. L'échantillon de la recherche-----	13
I. 6. Les objectifs et les raison du choix du thème -----	14
I. 7. Les études antérieures -----	15

#### **Chapitre II : La motivation des salariés au sein de l'entreprise -----**

Introduction-----	20
II.1. La motivation -----	20
II.2. Les types de motivation -----	22
II.3. les facteurs de motivation -----	23
Conclusion-----	27

#### **Chapitre III : La performance de l'entreprise-----**

Introduction-----	29
III.1. La performance -----	29
III.2. Les indicateur de performance-----	30
Conclusion-----	32

**- DEUXIEME PARTIE :**

**PARTIE PRATIQUE**

**Chapitre IV : Organisme d'accueil et déroulement de la recherche empirique (la pré-enquête) -----**

Introduction----- 35

IV.1. Présentation de l'organisme d'accueil----- 35

IV.2. déroulement de la recherche empirique (la pré-enquête) ----- 42

IV.3. Les difficultés rencontrées ----- 43

Conclusion----- 44

**- CONCLUSION GENERALE----- 45**

*Références bibliographiques* ----- 50

*Liste des figures* ----- 53

*Liste des abréviations*----- 55

*Annexes*----- 57

# Introduction Générale

---

## - INTRODUCTION GENERALE

Un employé motivé est un employé qui veut vraiment faire son travail de la meilleure manière possible et qui le prouve par ses efforts. Les personnes agissent toujours en fonction d'un but final ou d'une récompense à retirer; dans ce sens on pourrait dire que les individus sont motivés quand leur comportement est orienté vers un objectif. C'est en fonction de chaque employé que l'entreprise pourra compter afin d'atteindre un véritable succès. Par contre si l'entreprise veut améliorer ses performances, il faut qu'il y'ait l'envie, l'intention, vouloir bien exécuter les tâches. Il faut qu'il y'ait aussi l'effort sous toutes ses formes.<sup>1</sup>

La motivation permettrait aussi à l'entreprise de développer une culture organisationnelle, autrement dit, renforcer les valeurs culturelles qui sont partagées dans le groupe, les croyances et les buts. Cette culture instaurée ne peut être identifiée à condition d'observer le fonctionnement quotidien des employés dans de l'entreprise. Il faut préciser que plus les employés sont motivés plus leur performance augmente. Ils produisent un travail de meilleure qualité. Cela solidifie aussi la perpétuation de leurs actes. D'une manière générale quand les employés sont satisfaits de leur emploi, quant ils le trouvent motivant et quand ils aiment le climat de travail au dans l'entreprise, ils font de leur mieux et accomplissent la tâche avec enthousiasme.

En générale, la motivation des ressources humaines produit, la volonté d'accomplissement qui se dit comme une disposition permanente de la personnalité qui pousse l'employé à aller vers la performance et le dépassement dans des cas où le rendement peut être mesuré en fonction de certains standards d'excellence. C'est dans ce mécanisme d'agissement que l'individu en tant qu'être humain se dynamise de façon à arriver aux objectifs prédéfinis, de combler ses envies, et de gravir des échelons progressivement au sein de l'entreprise.

Des individus et des employés motivés maintiennent toujours leurs objectifs afin de multiplier ses efforts dans les conditions optimales, ils désirent toujours à tout prix accomplir leur tâche afin qu'ils soient loin de tout reproche. Dans le but de se montrer comme un exemple au sein du groupe, l'individu motivé consacre énormément de son temps à l'entreprise et reste toujours vigilant et diligent dans ses œuvres tout en développant ses propres manières et ses propres stratégies et faire attention sur ses compétences afin de

---

<sup>1</sup> D. HELLRIEGEL. Management des organisations, 2<sup>ème</sup> édition, Edition de boeck, Paris 2007, P167.

## Introduction Générale

---

conjuguer ses objectifs avec les finalités et les objectifs de l'entreprise, ce qui va lui faire amener des avantages précieux et suivre un parcours extraordinaire de performance.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ibid, P 4

# **PREMIERE PARITE**

## **Partie Théorique**

***Chapitre 01 :***  
***Problématique et***  
***méthodologie de recherche***



### **I.1. La problématique :**

Toute entreprise, son objectif principal et majeur est d'atteindre une très bonne performance. Quelque soit le niveau d'intelligence, d'aptitude, ou de dextérité d'une personne, sa compétence seule ne garantit pas à lui permettre d'atteindre une forte productivité. Pour y arriver l'employé doit également être motivé. Les raisons spécifiques auxquelles obéissent les employés dans le travail influencent leur productivité.

Peu de processus de gestion qui permettent d'influer sur le comportement des individus et sur les performances de l'entreprise avec autant d'efficacité que la gestion des ressources humaines. Quel que soit entreprise la meilleure stratégie pour augmenter la performance managériale est d'être persuadé que les employés sont leur principal atout. A de nombreux points de vue, le rôle du manager consiste à canaliser d'une manière efficace la motivation des employés vers la réalisation des objectifs de l'entreprise. Une entreprise doit mettre en place de nouvelles méthodes pour motiver leur « capital humain ». Ceci exige que les managers devraient trouver les mécanismes de comprendre plus clairement ce qui motive les employés. De cette manière pour qu'une entreprise soit efficace, cette dernière doit prendre en compte les problèmes de motivation qu'implique le fait de provoquer chez les individus le désir d'appartenir à l'entreprise et d'y être productif.

L'efficacité et les gains qu'elle entraîne ne provoquent pas à eux seuls, la satisfaction, mais la satisfaction devient un préalable à l'efficacité. Il faut d'abord chercher à avoir des employés psychologiquement satisfaits, le rendement suivra et sera durable, sinon il déclinera vite.

La motivation est une prédisposition à agir d'une façon orientée vers un objectif spécifique. A partant de cette idée nous voyons que toute motivation est orientée vers un but. Un but qui est un résultat spécifique auquel l'individu veut parvenir.<sup>3</sup>

D'une manière générale, un manque de motivation des ressources humaines cause un dysfonctionnement du système qui provoque un blocage dans le mécanisme de valeur ce qui résulte à un changement inattendu et des contraintes qui produisent des ennuis à l'entreprise. Ces derniers la quantité et la qualité du travail qui vont régner des problèmes qui menacent l'entreprise à l'avenir.

---

<sup>3</sup> Ibid. P 04.

## ***Chapitre I : Problématique et méthodologie de recherche***

---

les organisations qui se transforment avec succès sont celles qui intègrent la gestion de leurs ressources humaines dans l'élaboration et déploiement de leur stratégie.

En général pour que l'entreprise réussisse, cela dépend de la façon dont le personnel est géré, car ce dernier est le moteur dans le fonctionnement d'une entreprise. La motivation des employés et le personnel qui est un facteur indispensable à la performance des entreprises ; c'est un facteur que les dirigeants des ces entreprises doivent prendre en considération. Dans tous ces aspects, nous retenons le facteur de la motivation des ressources humaines afin d'atteindre une meilleure performance d'une entreprise, dans le but approfondir le sujet.

Afin effectuer cette étude, nous avons opté pour le secteur agroalimentaire. Ce secteur qui revête beaucoup d'importance mais qui pourrait être l'un des moyens financiers les plus importants dans le développement économique du pays. Dans cet ordre d'idées, elle participe activement à la croissance et au développement économique, ce dernier est dans la capacité de générer des fonds considérables pour un développement durable. Elle pourrait faire gagner la confiance des investisseurs, améliorer la qualité de la vie.

- 1- Quels sont les facteurs de motivation des salariés adoptés par l'entreprise TOUDJA ?
- 2- La motivation du personnel, est-elle un véritable levier et un facteur de performance pour l'entreprise TOUDJA ?

### **1.2. Les hypothèses :**

Pour comprendre c'est quoi une hypothèse nous faisons référence à la citation de François Jacob « l'intention d'un monde possible ». dans la démarche scientifique le temps de hypothèse est celui où le chercheur imagine une solution à un problème (une loi, une relation entre deux phénomènes, un modèle explicatif....) cette théorie préalable reste une hypothèse tant que des tests ne seront pas venus l'asseoir plus ou moins solidement sur des faits empiriques.<sup>4</sup>

Pour pouvoir répondre aux questions posées dans la problématique, nous avons formulé les hypothèses ci-dessous :

---

<sup>4</sup> Jean-François DORTIER, dictionnaire des sciences humaines, édition, sciences humaines, Ganteaume, 2004, p316.<sup>4</sup>

## ***Chapitre I : Problématique et méthodologie de recherche***

---

1- La rémunération et l'enrichissement des tâches sont les facteurs de motivation des salariés au sein de l'entreprise TOUDJA.

2- La motivation du personnel, un véritable levier et un facteur de performance pour l'entreprise TOUDJA ?

### **I.3. Définition des concepts :**

En parlant des sciences sociale les notions et les concepts sont une représentation rationnelle qui constitue un élément de base de tout recherche car « il organise la réalité en retenant les caractères distinctifs, la significatifs des phénomènes, il sert aussi d'un guide de la recherche ». <sup>5</sup> Définir les notions et les concepts est une étape cruciale dans toute recherche scientifique. Les concepts fondamentaux que nous avons abordés sont comme suit :

#### **I.3. a. La rémunération :**

La rémunération consiste en la contre partie du travail accomplie par le travailleur elle ne compte pas seulement le salaries, elle peut inclure divers compliment individuels et collectifs .elle compte une partie fixe (généralement le salaire de base) aussi une partie changeante (qui peut être donné à l'employé sous forme de primes, gratifications). <sup>6</sup>

« La rémunération est à la fois un cout pour l'organisation, qui constitue souvent son principal poste de dépenses, et le revenu des apporteurs de travail ». <sup>7</sup>

#### **I.3. b. l'enrichissement des tâches :**

L'enrichissement des taches est une méthode comment organiser le travail qui permis aux employés de déterminer le rythme des machines et organiser l'exécution de leurs tâches. <sup>8</sup>

« L'enrichissement des taches consiste à modifier la nature du travail pour permettre a l'individu de se réaliser ». <sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> Madeline GRAWITZ, méthodes des sciences sociales, 11ème édition, Dalloz, paris, 2001, p384.<sup>5</sup>

<sup>6</sup> Pierre N'GAHANE/Yves de Rongé .OP .cit, p151.<sup>6</sup>

<sup>7</sup> Bernard MARTORY, Daniel CROZET, gestion des ressources humaines : pilotage social et performance, 7<sup>ème</sup> édition, DUNOD, paris, 2008, P123.<sup>7</sup>

<sup>8</sup> « Lakhdar SEKIOU .Jean-Marie PERETTI et autre, gestion des ressources humaines, 2ème édition, édition Boeck, 2001, P42.<sup>8</sup>

<sup>9</sup> « FOUURIAT Michel.Op.cit, P135. »<sup>9</sup>

### **I.3. c. La motivation :**

Selon Madeleine GRAWITZ : « La motivation correspond à un état de dissociation et de tensions qui met en mouvement l'organisation jusqu'à ce qu'il ait ». <sup>10</sup>

La motivation est définie par S. BELLIER-Michel comme : « le moteur intérieur propre à chacun, ressenti comme un ensemble de désir, de plaisir et d'aspiration permettant de développer une image positive de soi-même et conforme à ce que l'on pense pour réussir sa vie. Cette énergie se manifeste à travers des buts et des projets en particulier dans le champ professionnel et se réalise à travers des expériences. Une bonne part de cette mécanique est inconsciente et il convient de s'intéresser aux buts et aux projets. » Annick COHEN, toute la formation ressource <sup>11</sup>

### **I.3. d. La performance de l'entreprise :**

La notion de performance signifie l'aide de réaliser une action. Il s'agit premièrement de définir et de déterminer cette action en question. Pour la réalisation de cette action tout doit être clair et explicite que ça soit sur la nature ou le niveau du résultat à obtenir. Si on donne une définition dans le langage courant à la performance on dira c'est précisément l'obtention d'un résultat, sans oublier que ce résultat doit être conforme aux attentes c'est-à-dire dans le sens positif. <sup>12</sup>

Pour parler d'une organisation performante, elle doit aboutir à des bons résultats de ce fait la performance est un argument commercial important pour obtenir de nouveaux clients. <sup>13</sup>

Pour qu'on puisse parler d'une entreprise performante, elle doit être à la fois efficace et efficiente. L'entreprise est dite efficace lorsqu'elle atteint les objectifs qu'elle s'est fixés. Elle est efficiente lorsqu'elle minimise les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

---

<sup>10</sup> Madeleine GRAWITZ, *lexique des sciences sociales*, 7<sup>ème</sup> édition, Dalloz, Paris, 2000, Pp285-286 .

<sup>11</sup> « Annick COHEN, *toute la formation ressources humaines*, édition DUNOD, Paris, 2006, P85.

<sup>12</sup> « BARTOLI Annie, « le changement dans l'organisation publique », Edition Dunod, 2005, P 25.

<sup>13</sup> « Jacquillat, Bertrand, *Op.cit*, P106.

### **I.3. e. L'entreprise :**

L'entreprise est une « organisation qui rassemble des hommes et des moyens financiers, informationnels, technologiques, matériels...etc. En vue de produire des biens et /ou des services destinés à la vente <sup>14</sup>

D'après LINSEE, L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome dont la fonction principale est de produire des biens ou des services pour le marché. <sup>15</sup>

### **I.4. La méthode adoptée et la technique utilisée :**

#### **I.4.a. la méthode adoptée :**

Quel que soit la recherche, elle doit choisir la méthode qui convient à la nature du sujet de la recherche, par ailleurs, dans notre recherche nous avons opté pour la méthode quantitative, le choix de cette méthode nous a permis de collecter des données afin de mesurer le phénomène d'études selon MAURICE ANGERS « les techniques de recherche sont les moyens qui permettant d'aller recueillir des données dans la réalité ». <sup>16</sup>

#### **- La méthode quantitative :**

La méthode quantitative est une technique de collecte des données qui permet au chercheur d'analyser des comportements, des opinions, ou même des attentes en quantité. L'objectif est d'une manière générale d'en déduire des conclusions mesurables statistiquement contrairement à une étude qualitative. Dans chaque travail de recherche, le choix de l'étude quantitative permet de prouver ou démontrer des faits en quantité d'un phénomène. Cette méthode d'étude emploie le questionnaire auprès d'un panel pour avoir des données à analyser.

---

<sup>14</sup> Chatel BUSSENAULT, et autres, « économie et gestion de l'entreprise » 4ème édition, Vuibert, 2006, P 13.

<sup>15</sup> LINSEE, L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome dont la fonction principale est de produire des biens ou des services pour le marché.

<sup>16</sup> Maurice ANGERS « les techniques de recherche sont les moyens qui permettant d'aller recueillir des données dans la réalité ».

## ***Chapitre I : Problématique et méthodologie de recherche***

---

### **I.4.b. la technique du questionnaire utilisé :**

#### **- La technique du questionnaire :**

Notre questionnaire est composé de cinq axes :

- Le premier axe porte des informations générales concernant chaque salarié comme le Genre, la tranche d'âge, la catégorie socioprofessionnelle et le niveau d'instruction.
- Le deuxième axe porte sur le rôle de la rémunération des salariés dans la performance de l'entreprise SARL SPC GB (TOUDJA) ;
- Le troisième axe porte sur le rôle de la motivation des salariés dans la performance de l'entreprise SARL SPC GB (TOUDJA) ;
- Le quatrième axe porte sur le rôle de l'évaluation des salaires dans la performance de l'entreprise SARL SPC GB (TOUDJA) ;
- Le cinquième axe porte sur le rôle de la formation des salariés dans la performance de l'entreprise SARL SPC GB (TOUDJA);

Pour chaque expression dans les quatre derniers axes, on a proposé quatre Propositions : tout à-fait d'accord, d'accord, pas d'accord, tout-à-fait pas d'accord.

### **I.5. L'échantillon de la recherche :**

« L'échantillon et la partie qui représente le monde partiellement mais une fois cette partie étudiée et exploitée elle nous permettrait de connaître les caractéristiques de la totalité de l'univers. <sup>17</sup>

L'effectifs de l'entreprise SARL SPC GB (TOUDJA) size : Zone industrielle quatre chemins Bejaia, est de 250 salariés, notre échantillon prendras en compte des cadres qui représente 60 salariés ?

Afin de répondre à notre questionnaire, on a pris un échantillon de 55 salariés pour avoir des réponses qui nous permet de répondre à notre problématique de recherche.

---

<sup>17</sup> Jean –louis Loubet Del Bayle, initiation aux méthodes des sciences sociales, éd l'harmattan, Paris, 2000, P61.

## ***Chapitre I : Problématique et méthodologie de recherche***

---

Le choix de l'échantillon s'est fait d'une manière probabiliste, type aléatoire simple car nous avons choisis au hasard des personnes qui doivent répondre à notre questionnaire.

### **I.6. les objectifs et les raisons du choix du thème**

#### **I.6.a. Les objectifs de la recherche :**

L'objectif de ce mémoire est d'amener les individus ;

- 1 – être motivés pour qu'ils soient en mesure de réaliser avec succès leur travail.
- 2 - découvrir les facteurs motivationnels adoptés par l'entreprise Toudja
- 3 - maîtriser en pratique les connaissances acquises pendant notre cursus universitaire.
- 4 - Montrer que les facteurs de motivation adoptés par cette entreprise peuvent représenter un véritable levier de performance pour le personnel au travail.
- 5 - mesurer l'impact des facteurs de motivation sur la performance du personnel.

#### **I.6.b. Les raisons du choix du thème**

- 1 - l'importance du sujet comme un thème de recherche.
- 2 - l'intérêt particulier du sujet de la motivation dans cette entreprise.
- 3 - un sujet très intéressant dans le but de connaître les avis du personnel dans cette entreprise afin d'en trouver des solutions pour certains problèmes observés. <sup>181</sup> Jean -Louis Loubet Del Bayle, initiation aux méthodes des sciences sociales, éd l'harmattan, Paris, 2000, P61

---

<sup>18</sup> Ibid.

### **I-7- Les études antérieures :**

Les études antérieures sont l'une des sources utilisées par le chercheur scientifique pour les utiliser dans l'écriture de la recherche scientifique en général, en particulier lors de l'écriture de l'introduction de la recherche scientifique en particulier, mais avant de clarifier la relation entre les études précédentes et l'introduction de la recherche scientifique, ainsi que l'introduction de la recherche scientifique chacun d'eux séparément.

Et les études antérieures que nous a choisir pour mener quelque donner sur notre mémoire de recherche, c'est des mémoires de fin d'études qui ces établir par notre université et qui réalisé par notre étudiants algériennes, et qui en fait la recherche sur la motivation et la performance de l'entreprise en général.

En premier ; en tien a vous présente le premier mémoire qui ces établir par l'université Abderrahmane mira de Bejaia, département sciences sociale, sur le thème de l'impacte des pratique des gestions des ressources humaines sur la performance sociale de l'entreprise, cas de du DISTRICT carburant NAFTAL Bejaia. Le mémoire réalisé et présenté par l'étudiante MEGRI KAHINA et encadré par monsieur ABASSI MADJID, promotion 2011-2012.<sup>19</sup>

En deuxième ; on tien à vous présenter le premier mémoire établi à l'université Abderrahmane mira de Bejaia, département sciences sociale sur le thème : « les effets de la participation des salaries sur la performance de l'entreprise, cas pratique COGB la belle Bejaia ». Réalisé et présenté par ABERKANE YASMINA , AZIBI NABIL,OUALI HAMZA, et encadré par mademoiselle : BOUAZIZ .K. <sup>20</sup>

Le contenu de ces deux mémoire ce base et s'intéresse sur l'importance du capitale humaines dans le développement de l'entreprise, est considéré par tous les spécialistes comme une précieuse ressource. Et l'intégration de la dimension humaine dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise, ainsi la performance de l'entreprise et fortement liée aux ressources

---

<sup>19</sup> . Megri Kahina, mémoire fin d'étude sur le thème de l'impacte des pratique des gestions des ressources humaines sur la performance sociale de l'entreprise , département sciences sociale, université Abderrahmane mira de Bejaia, promotion 2011-2012<sup>19</sup>

<sup>20</sup> . - Aberkane Yasmina, Azibi Nabil, Ouali Hamz , mémoire fin d'études sur le thème les effets de la participation des salaries sur la performance de l'entreprise, département sciences sociale université Abderrahmane mira de Bejaia 2012/2013.<sup>20</sup>



## ***Chapitre I : Problématique et méthodologie de recherche***

---

humaines, et la participation des salariés contribue à des effets importants sur la performance de l'entreprise, et constitue de ce fait une base solide, pour une meilleure productivité.

Et dans l'aspect méthodologique de leurs recherches en conclut que la GRH est une discipline consistante à comprendre les mécanismes, utile à comprendre les problèmes liés aux relations du travail dans les organisations, et la pratique est un réel impact sur les performances de l'entreprise, et aux attentes sociales des salariés, besoin de reconnaissances de leur compétences d'une bonne écoute de leurs soucis quotidiens.

Sur le plan managérial elle permettait une parfaite connaissance, à mener de comprendre la complexité des relations et remédier. On trouve dans la problématique qui se pose est de savoir, si les pratiques de la GRH engendrent une performance sociale dans l'entreprise. La réponse à cette préoccupation sur la suite des questions spécifiques à savoir :

1- Est-ce que la formation influence positivement sur la performance ?

Est-ce que les pratiques de gestion des ressources humaines ?

2- Les pratiques relatives à la communication et à l'information influencent sur la performance sociale de l'entreprise.

Suite à la problématique proposée, l'entreprise est un ensemble de structures rationnelles en vue d'une production, de ventes de biens ou de services qui sont les facteurs de production composés des moyens financiers techniques et humaines.

L'étude de l'Ouille et Boyod (1995) a permis d'examiner les liens de causalité entre les pratiques de gestion des ressources humaines et les performances organisationnelles et économiques des PME.<sup>21</sup>

Dans un premier temps les auteurs ont analysé et comparé les variances observées dans la performance de chacun, il a été relevé que les résultats obtenus, par les entreprises, ayant une forte orientation qualitative de la GRH, sont celles qui réalisent une meilleure performance ce qui signifie bien, que les employés sont perçus par l'entreprise, comme une valeur à optimiser, et qu'elle n'ait aucune crainte à investir dans la pratique liées ou

---

<sup>21</sup> - Ibid .

## ***Chapitre I : Problématique et méthodologie de recherche***

---

développement des compétences, à la motivation ,l'information, la participation, et à l'évolutions des rendements.

Dans un deuxième temps, ont ensuite cherche a vérifier l'existence des relations spécifiques entre les différents indicateurs de performances au sein de chaque une des classe d'entreprise ; les résultats indiquent clairement que la performance économique, (rentabilité et croissances est ventes ) serait conditionnée par la performance organisationnelle(productivité, qualité , développement et innovation) ,elle menée par la performance sociale (relation entre le personnel , absentéisme , et satisfaction ou personnel.<sup>22</sup>

L'état actuel des entreprises innovante, nous donne une illustration que la performance d'une entreprise s'est centrée dans les années soixante sur les critères exclusif de la productivité pour se transformer dix ans plus tard. Sur la fonction commerciale (savoir vendre), soit un détour par le marché financier dans les années 80 (s'avoir s'endettée et manipules les leviers financiers).

Hypothèse mené dans cette recherche ou l'intention d'un monde possible, une démarche scientifique ou le chercheur imagine une solution à un problème (loi, relation entre deux phénomènes ou modèle explicatif).

Cette théorie préalable reste une hypothèse tant que des tests ne seront pas verrons ou moins solidement sur des forts empirique, en ce qui nous concerne nous pensons que l'efficacité des pratiques de gestion entraine une performance sociale de l'entreprise. « L'échantillon et la partie qui représente le monde partiellement mais une fois cette partie étudiée et exploitée elle nous permettrait de connaitre les caractéristiques de la totalité de l'univers.

---

<sup>22</sup> .Ibid .

# **Cadre théorique de la recherche**

## *Chapitre II :*

# *La motivation des salariés au sein de l'entreprise*

## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

### **Introduction :**

Appliquée au monde du travail, le concept de motivation se définit comme l'ensemble des éléments qui permettent à un employé d'adopter un comportement efficace en entreprise, il s'engageant alors de manière totale, volontaire et naturelle dans l'accomplissement de sa tâche. Capital et véritable enjeu du monde de l'entreprise, aux côtés de plusieurs autres notions qu'on dirait plus ou moins proches comme l'épanouissement personnel au travail. La motivation des salariés joue un rôle capital et déterminant dans l'efficacité d'une entreprise, de ce fait dans son développement économique.

L'étude de la motivation dans une entreprise se focalise principalement sur les ressources humaines autrement dit le personnel, plus précisément sur le mécanisme de la motivation mis en place par cette dernière pour pousser les employés à donner les meilleurs d'eux-mêmes.

### **II.1 La motivation :**

La définition de la motivation est complexe et varie suivant l'idéologie de chaque école de pensée. Chaque auteur à sa vision du monde donc de ce que cela signifie.

« La motivation au travail peut se définir comme une force intérieure, poussant l'individu à agir dans le sens des objectifs organisationnels tel qu'il les perçoit. Il s'agit donc d'une optimisation d'effort vers un but précis et non d'une simple dépense d'énergie<sup>23</sup>

Selon Abraham Maslow, il classe le besoin comme le principal catalyseur qui pousse un individu à agir. Selon lui, la motivation d'un employé provient d'une force endogène qui résulte d'un besoin non satisfait. Par exemple, travailler dans le but d'en gagner de l'argent pour se nourrir. Dans cet ordre d'idées, la pyramide de Maslow distingue cinq catégories de besoins hiérarchisés à savoir : les besoins physiologiques, de sécurité, d'amour, d'estime, et de réalisation de soi. Ils tournent autour du fait que s'il n'y a pas satisfaction de ces besoins, ils provoqueraient des dysfonctionnements entre le personnel et la société, contrairement, s'ils sont satisfaits, ils apporteraient des solutions aux problèmes. En tout état de cause, lorsque l'employé arrive à satisfaire un besoin, il utilise comme nouvelle motivation la volonté d'en satisfaire une toute nouvelle catégorie.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Louis BARGERON, « Satisfaction, Motivation, Performance au travail », Brochure, Paris 2006, p 09.

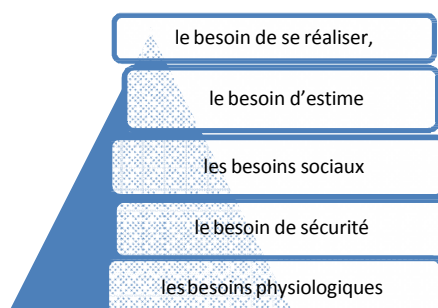
<sup>24</sup> A. MASLOW, « l'accomplissement de soi : de la motivation à la plénitude », Eyrolles, Paris 2004, p 105.

## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

Cette dite pyramide de Maslow peut se résumer par la figure ci-dessous :

**Figure 1 : La pyramide de Maslow**



**Source** : In : <http://www.pyramidedeMaslow.fr>, consulté le 15/05/2021 à 14h00.

Les **théories X et Y** sont des théories développées dans les années 1960 par Douglas Mac Gregor et utilisées en ressources humaines et en comportement de l'organisation.

Selon la théorie X, la plupart des êtres humains sont supposés paresseux. C'est-à-dire qu'ils n'apprécient pas le fait de travailler d'une part mais y sont contraints d'une autre part, ils sont paresseux, donc ils n'ont pas le sens de responsabilité. Pour cela il est nécessaire de les diriger, les contrôler, les menacer et les forcer si l'on veut qu'ils fournissent les efforts nécessaires à la réalisation des objectifs organisationnels.

Contrairement à la théorie Y, selon laquelle : c'est le contraire de la première théorie, elle considère que l'effort physique et intellectuel nécessaire au travail est accepté naturellement, que les employés sont capables d'initiatives, de se contrôler eux même, de créativité. L'organisation, dans cette situation, doit procéder à un regroupement des tâches, la décentralisation des responsabilités, la délégation. La théorie Y annonce le courant de l'excellence par la motivation : "amener des gens ordinaires à faire des choses extraordinaires".<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Nancy LEONARD, Laura Lynn BEAUVAIS, Richard W.SCHOLL, « A SELF CONCEPT-BASED MODEL OF WORK MOTIVATION », In : [http://www.cba.uri.edu/scholl/Papers/Self\\_Concept\\_Motivation.HTM](http://www.cba.uri.edu/scholl/Papers/Self_Concept_Motivation.HTM)

## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

Pour Frederick Herzberg il existe deux types de facteurs de motivation, hygiène et motivateur :

- **Hygiène** : Salaire, condition de travail, climat social.
- **Motivateur** : Valoriser les résultats obtenus, le degré de la responsabilité accordée, l'ensemble des facteurs liés au travail. Donner la priorité et favoriser la prise d'initiative, laisser une marge d'autonomie, créer de nouvelles tâches, tenir le salarié informé en temps réel sur le résultat de son travail. Dans le but de motiver son personnel, il faut donner un travail dans sa globalité.<sup>26</sup>

### **II.2. Les quatre (04) types de motivation**

Il y a 4 différents types de motivation : <sup>5</sup>

En premier lieu on peut qualifier la motivation comme intrinsèque ; c'est quand vous voulez l'intention faire quelque chose. Le contraire peut être jugé comme de la motivation externe : Etre capable de comprendre ou d'anticiper le fait qu'une autre personne veut que vous réaliserez ou que vous fassiez quelque chose.

En deuxième lieu, pour qualifier la motivation comme étant positive ; c'est quand vous voulez obtenir quelque chose et l'objectif final ne font qu'un. Au contraire, la motivation négative c'est quand vous voulez éviter quelque chose ; vous vous éloignez de l'objectif final.

La combinaison des deux dimensions donne les 4 types de motivation. Pourtant en y observant on comprend qu'il y a seulement un des ces types qui est vraiment efficace et quoique beaucoup de managers se dirigent toutes leurs attentions souvent sur les trois autres. <sup>27</sup>

Alfie Kohn a longuement étudié la motivation dans son livre « Punished by Rewards », il détaille les inconvénients de la motivation externe ou extrinsèque. L'utilisation de cette technique de motivation, vous pousse à exiger de plus en plus de vos collaborateurs. Pour maintenir ce niveau de motivation au même niveau, les récompenses doivent être à la hauteur. Ce type de motivation n'est pas une durée de vie conséquente. Une fois que la récompense a été acquittée, la motivation en prend un coup. Ce type de motivation cause des dommages considérables à la motivation personnelle intrinsèque.

---

<sup>26</sup> In : <http://www.goal-setting-guide.com/motivation-theory.htm>, consulté le 12/ 04/ 2021 à 14h00.

<sup>27</sup>In : <http://www.typepsde motivation.fr>, consulté le 23/ 04/ 2021 à 21h00.

## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

Récompenser des gens pour avoir fait quelque chose gâche leur envie de le faire par eux-mêmes. En partant de là, vous êtes dans l'obligation de continuer à récompenser pour les mobiliser.<sup>28</sup>

### **II.3. Les facteurs de motivation des salariés :**

Les facteurs de motivation en sont multiples à savoir :

#### **- La rémunération**

Premièrement la rémunération ou le salaire, autrement dit, c'est la contrepartie du travail réalisé par le salarié conformément à son contrat de travail. En plus du salaire de base s'ajoute les compléments ou accessoires, l'ensemble nous donne le salaire brut après prélèvement des charges salariales on obtient le salaire net. La rémunération varie selon le poste occupé par le salarié mais également d'autres critères subjectifs comme les qualités du salarié, la somme des qualités du travail fourni. La fixation de la rémunération n'est pas libre, l'employeur doit respecter et être en règles vis-à-vis des contraintes juridiques (respect du salaire minimum et respect de minima fixé par les conventions et accords collectifs, respect d'égalité homme et femme pour une poste identique, interdictions d'un excès des salaires sur l'inflation) et économiques.

La rémunération est le premier facteur de motivation car ce dernier assure la satisfaction des besoins de subsistance. Les motivations financières sont efficaces pour mobiliser le personnel, car elles permettent de détecter et récompenser les salariés qui s'impliquent studieusement dans leur travail, la performance et les résultats des employés les plus productifs. Elle prend par conséquent la place d'une composante essentielle et capitale de la stratégie des ressources humaines. La rémunération est la base de la motivation du salarié, car si le salaire ne convient pas à l'employé, il ne sera pas motivé à travailler. C'est la raison pour laquelle, les primes et les diverses majorations existent. Comme le souligne Frederick Taylor, le degré du gain est à la base de la motivation. L'homme réalise la somme des efforts pour percevoir un revenu. Le salaire au rendement est donc un moyen pour motiver le travailleur à augmenter ses résultats.

La place qu'occupe l'argent vient vraisemblablement du fait qu'il permet à

---

<sup>28</sup> In: <http://www.happy-at-work.ch>, consulté le 13/05/2021 à 11h00.



## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

l'individu de satisfaire un grand nombre de besoins. Dans tous les cas de figure, ne signifie plus seulement payer, mais aussi attirer, motiver et retenir les salariés performants afin de le rendre fidèle est indispensable à la réussite de l'entreprise. Cependant la rémunération ne suffit pas à elle seule pour motiver les salariés, ils ont aussi besoins d'avoir du climat social bien organisé et objective.

### **- L'environnement de travail**

Les circonstances et le climat social est très important pour les employés dans l'accomplissement de ses tâches. Il est la perception du salarié de l'organisation dans son environnement, du contenu du travail, de la qualité, de la supervision et de ses relations avec l'ensemble du personnel. Le climat et l'environnement de travail joue en ce sens un rôle crucial. L'ambiance, la cohésion du personnel, la confiance mutuelle... si immatérielles soient-elles, sont fortement ressenties par chaque employé. Dans ce genre domaine, la communication, la transparence et l'interaction sont les principaux vecteurs du bon déroulement et le fonctionnement d'une entreprise.<sup>29</sup>

Progressivement un nombre très important d'entreprises s'intéressent à leur climat social : réunions d'information, séminaires, week-end sportifs ou culturels par exemple... il existe un nombre incalculable de moyens d'impliquer les employés, de les tenir informés, et de privilégier la convivialité. En partant du principe selon lequel l'être humain a besoin d'amour et d'appartenance, chaque employé ressent le besoin d'être associé avec des gens. C'est vital pour lui l'interaction et la reconnaissance au sein d'un groupe.

### **- L'intérêt de l'individu**

L'intérêt de l'employé endosse le rôle du facteur principal dans la motivation car en premier lieu, c'est ce qui pousse un individu à aller chercher du travail et demander ce poste donné. En deuxième lieu, l'individu est supposé très intéressé au poste afin d'accomplir avec plaisir et en comprendre l'importance de ce poste de travail voulu. En troisième lieu ou finalement, l'intérêt que l'individu que donne ce dernier à son travail peut amener l'employé à se surpasser et donner le meilleur de soi. Dans ce cas précis, il devrait être performant dans ses tâches, tout simplement pour le bien que ça lui procure.

### **Les responsabilités**

---

<sup>29</sup> -Ibid..

## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

Accorder de la responsabilité à un individu cela veut dire lui donner des engagements. Ces derniers peuvent lui faire naître des sens de responsabilité qui lui pousse à se surpasser des efforts. En fournissant des efforts dans son travail, le salarié peut démontrer à son employeur qu'il a de la valeur. Responsabiliser son employé n'est nullement un indice de laxisme de l'employeur mais une véritable preuve de son importante confiance. Avoir la confiance de l'employeur est une grande source de motivation pour l'employé vu qu'il donnera le meilleur de lui pour prouver à son employeur qu'il peut accomplir son travail de la meilleure des manières. Dans ce sens l'employé se surpasse plus que quotidiennement. Si une opportunité se présente au salarié de montrer à son employeur qu'il a toutes les compétences nécessaires pour effectuer ses tâches qu'on lui a confié, il la raterait pas.

### **Les promotions**

Aller en hauteur et en récolter les fruits génère également de la motivation. Si l'on reprend le modèle de Maslow, précisément le besoin d'accomplissement se trouve en haut de la pyramide. Autrement dit c'est celui qui est le plus important. Quand un salarié se donne corps et âme dans une entreprise, le salarié vise la possibilité pouvoir y faire carrière. L'éventualité de progression de carrière qui lui offert l'entreprise peuvent aussi être déterminantes et motivantes. Pour motiver ses employés, l'entreprise a donc intérêt à récompenser leurs efforts et leur proposer des possibilités de promotion et d'accès à de nouvelles fonctions gratifiantes.

### **Le statut social**

Nous terminons avec le dernier facteur de motivation qui est en autre le statut social, mais il n'est pas à négliger. Dans la conception de certaines personnes, au delà du besoin de l'accomplissement de l'employé auquel signifie une promotion, il y a aussi involontairement la recherche d'un certain statut social. Qui dit statut social dit le regard des autres et la place occupée dans la société qui confère le titre posé sur la carte de visite sont des sources de motivation importante.

De cette manière, ces facteurs nous renseignent sur le niveau de satisfaction de l'employé quant au travail qu'il accomplit quotidiennement. Ils amènent également le salarié à renforcer sa performance afin de trouver sa place dans la société.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Ibid.

## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

La motivation profite à l'individu en lui apportant de nombreux avantages, ces derniers améliorent ses compétences, et favorisent son développement au sein de l'entreprise, sur le plan personnel et professionnel, et parmi un nombre conséquent d'avantages de se motiver peut noter :

- **La vigilance et la réussite** : la motivation fait que les personnes soient vigilantes, et chaque détail revête une importance non négligeable, si on prend l'exemple d'un étudiant qui a de la motivation, il sera entièrement concentré durant ses cours, car ses ambitions est de bien réussir ses examens, et l'obtenir son diplôme de la plus belle des manières. A l'opposé, un autre étudiant qui n'est pas du tout motivé, sa concentration en sur le cours est dissipée, son principal soucis est de quitter la classe et s'occuper d'autres activités, à partir du moment qu'il n'est pas motivé par l'obtention de son diplôme. Le manque de motivation dresserait un véritable obstacle pour les études de nombre très important d'étudiants, c'est le cas lorsqu'ils n'ont pas une spécialité qu'ils voulaient, le niveau de motivation dégringole en faisant une spécialité pas voulue.
- **La réalisation des objectifs** : une personne motivée avec le fait de réaliser de ses objectifs atteindra surement ses fins, dans ce cas la réalisation des objectifs mettra tout en œuvre pour réussir, en sachant qu'elle à la motivation suffisante pour parvenir à réaliser ses projets, et que la motivation est souvent associée avec la réussite.
- **La persévérance** : une personne motivée ne baisse jamais les bras, quoique toutes les barrières et les difficultés qu'elle supposerait rencontrer durant la concrétisation de ses projets, elle adoptera toujours l'idée de redoubler d'efforts.
- **Devenir plus active** : une personne motivée d'une manière générale elle plus active, cette motivation la poussera à accomplir une multitude de tâches, et de se proposer volontairement de son plein gré pour accomplir des travaux, ce qui n'est pas le cas d'une personne démotivé qui opérerait toujours reporter ses tâches à un autre jour.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Ibid.

## ***Chapitre II : la motivation des salariés au sein de l'entreprise***

---

### **- Conclusion :**

La motivation est l'un des moyens probants de la gestion des ressources humaines, les individus penchent plutôt à travailler mieux et d'une manière efficace s'ils sont motivés. On note désormais l'existence d'une corrélation entre la motivation et l'augmentation de la performance. En effet, bien évaluer ses employés influence aussi bien le fonctionnement interne de l'entreprise que son développement, en recherchant d'éventuelles imperfections, et de cette manière, la prise de décision serait plus adéquate pour les corriger, néanmoins, cette manière de voir les choses doit être organisée et soumise à des conditions étudiées.

En plus, pour motiver le personnel ça ne se limite pas seulement à la rémunération, mais elle touche d'autres politiques telles que, la formation, l'évaluation et les conditions de travail. Notamment, parmi les facteurs de la motivation qui définit la gestion de ressource humaine moderne est la formation, elle permet à l'individu d'élargir ses connaissances, de progresser dans l'entreprise et de profiter des améliorations qui peuvent le conduire à développer son potentiel, ainsi, être plus productif et aider à son entreprise d'atteindre ses objectifs. Dans le même ordre d'idées, les conditions de travail ont un rôle capital dans la motivation des employés, et représentées même comme facteur motivationnel, donc, les responsables de ressource humaine sont contraints à étudier particulièrement le climat de travail et chercher à l'améliorer continuellement s'il est nécessaire.

## *Chapitre III*

# *La performance d'une entreprise*

## **- Introduction**

Actuellement, notre époque est marquée par la mondialisation et l'hyper concurrence. C'est ce cas précis que la notion de performance prend tous son sens. Ce concept est couramment employé à l'heure actuelle, l'obligation d'être performant, dans presque tous les domaines. La performance de l'entreprise prend réellement son sens lorsque l'on parle de performance en entreprise, en effet, c'est l'objectif principal d'une entreprise.

### **III.1. La performance :**

Pour une définition plus simple, « La performance désigne la réalisation des objectifs organisationnels, quelques soient la nature et la variété de ces objectifs. La performance est multidimensionnelle, à l'image des buts organisationnels ; elle est subjective et dépend des référents choisis ». <sup>32</sup>

Pour qu'une entreprise soit performante cela ne dépendait pas uniquement de la capacité physique et intellectuelle du personnel mais aussi du comportement de chacun à entretenir des relations avec les autres. L'école des relations humaines note même dans sa conception générale que la récompense n'est pas toujours financière, l'estime fait partie des récompenses. la performance, autrement dit, c'est réaliser un projet de manière à aller au-delà du niveau où vous vous situez précédemment. Techniquement parlant, elle est synonyme de l'aptitude d'une personne multipliée par l'expérience et la motivation qu'elle a acquise. Elle est mesurée à partir de sa rentabilité si bien financière qu'organisationnelle, s'ajoute à cela la performance au niveau de la ressource humaine.

Pour simplifier la définition de la performance en peu plus clair est la combinaison de l'efficacité et de l'efficience. Ces deux termes représentent le succès de l'entreprise vis-à-vis de ses concurrents, cette entreprise en question a réalisé des profits qui assurent sa survie. Une entreprise qui arrive à s'imposer et se faire une place et réussit face à la concurrence est à première vue performante quelque soit la nature de cette dernière. Cette performance devient visible en termes de coût engendré par la production ou en termes de temps consacré pour la production.

Mais cela se manifeste très clairement au niveau de la pérennité de l'activité de

---

<sup>32</sup> MUCHA Laura., 2011, Op. Cit.

l'entreprise, à réaliser d'une manière continue une marge bénéficiaire supérieure à la normale à long terme. La variation de la performance d'une entreprise est liée à différentes modalités selon les auteurs, ce que nous allons voir plus tard.

### **III.2. Les indicateurs de performance**

Les indicateurs de performance sont nombreux, ils permettent de dire qu'une entreprise est performante. Nous prenons comme exemple, deux indicateurs : l'absentéisme, le licenciement, la démission et le recrutement.

#### **L'absentéisme**

Dans chaque entreprise, le phénomène de l'absentéisme est présent ces absences sont en vue les empêchements comme les maladies, les obligations envers la famille, la société et les religions. Dans ce cas le personnel de l'entreprise a droit de s'absenter pendant une durée de vie déterminée : demi-journée, une journée entière ou même quelques jours.

Pour qu'un employé s'absente une demi-journée ou une journée entière, la majorité des entreprises considèrent cela comme une permission. Cette dernière est à demander en avance dans le cas où la raison a été déjà connue ou pour les imprévues cela pourrait être demandée le jour même.

Si l'employé s'absente pour quelques jours, les entreprises prennent cela pour un congé. Ce dernier qui selon le code de travail est clairement un droit pour chaque employé qu'il soit dans une entreprise publique ou privée. La loi légifère pour tout employé devra avoir 2.5 jours de congé par mois.

Le retard fait partie aussi des phénomènes constatés dans les entreprises, ce dernier est soit inné ou pas mais pour les entreprises il est supposé inné. le personnel doit éviter à tout près les retards pour pouvoir compléter les 8 heures prédéfinie dans la loi pour qu'un employé effectue son travail. Il est clair connu par tout le monde que les absents ont toujours tort quel que soit le retard même de quelques minutes ou quelques heures pourraient changer les informations.<sup>33</sup>

Nous exposerons et analyserons le résultat concernant cet absentéisme dans le

---

<sup>33</sup> Ibid.

chapitre de résultat afin de vérifier nos hypothèses.

### **Le recrutement**

Pour donner une signification du recrutement est l'ensemble des actions mises en œuvre afin de sélectionner un candidat correspondant aux besoins et compétences requises pour accomplir les besoins de ce travail donné, dans une organisation donnée. La démarche ne peut donner suite sans qu'au par avant les compétences exigées par poste ainsi que les besoins de l'organisation soient clairement identifiés. Dans la partie de l'analyse du résultat de notre mémoire, nous analysant le nombre de personnes sont recrutées par les recruteurs de l'entreprise et quelles en sont les conséquences sur sa performance. Le recruteur avec lequel nous avons enquêté nous donnera des informations précises à ce sujet

### **Le licenciement**

Dans la législation du travail, le licenciement caractérise la mise à fin par l'employeur du contrat de travail à durée indéterminée. Les textes de droit précisent que « le contrat de travail conclu sans détermination de durée peut cesser à l'initiative d'une des parties contractantes ». Les résultats obtenus concernant ce licenciement nous les présenteront dans la partie qui suit. Les conceptions du responsable incontournable pour démontrer nos hypothèses.<sup>34</sup>

### **La démission**

La démission doit émaner d'une volonté que l'employé en CDI a exprimée librement. Cette rupture doit être unilatérale du salarié se fait par démission autrement dit notification à l'employeur de la volonté du salarié de mettre fin définitivement à la relation contractuelle et d'arrêter, pour la réalisation de cette rupture, l'exécution du contrat de travail. La démission est, en principe, un acte contre lequel on peut pas faire machine arrière c'est-à-dire irrémédiable : dans le cas où le salarié a démissionné, il est clair que sa seule volonté est de rompre définitivement le contrat de travail qui le relie à l'entreprise. Prenons le cas, nous avons reformulé une demande au responsable les impacts de la démission des employés dans leur entreprise.

---

<sup>34</sup> Ibid.



## **Moyens matériel**

L'ordinateur est un outil très important qui nous a été très utile pour la réalisation de ce mémoire. Nous avons pu saisir notre travail, l'enregistrement et imprimer tous les diverses données. C'est un matériel indispensable dans la réalisation de notre mémoire. Il nous a permis de collecter et de ramasser des données sur Internet. C'est également un moyen nécessaire pour rédiger facilement notre mémoire.<sup>35</sup>

### **Conclusion :**

en bref, la performance est un concept complexe et multidimensionnel qui intègre les différentes dimensions pour la définir et différents indicateurs de mesure car elle reste une affaire de perception et tous les acteurs n'ont pas la même perception de la performance. Elle est, par ailleurs, relative à la vision de l'entreprise, sa stratégie et ses objectifs. Dans ce sens que la performance d'une entreprise peut être mesurée sous différents angles et ne se limite pas uniquement à sa dimension financière. Ainsi pour l'évaluer, il est nécessaire d'effectuer des mesures ou niveaux de toutes ses dimensions et s'appuyer sur ses facteurs déterminants pour l'améliorer.

---

<sup>35</sup> Ibid.

# **DEUXIEME PARTIE :**

**Partie empirique (pré-  
enquête)**

## *Chapitre IV :*

# *Organisme d'accueil et déroulement de la recherche*

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

### **IV.1. Présentation de l'organisme d'accueil :**

#### **- Evolution et identité de la SARL SPC GB :**

Les débuts c'était de la simple production artisanale. Cette entreprise a connu une évolution et une progression pendant laquelle elle a adopté la démarche d'extensions à ses unités de productions afin de commercialiser toute une gamme de produit.<sup>36</sup>

#### **Carte d'identité**

Raison social SPC GB société de production de confiserie et des boissons gazeuses

Statu juridique : société a responsabilité limitée (SARL).

Création : depuis 1936

Capital : 400 000 000 DA

Tel : 034 81 03 15

Fax : 034 20 20 40

Cordonnées : Mail : [set.toudja@yahoo.fr](mailto:set.toudja@yahoo.fr)

Activité : production de confiserie et des boissons gazeuse, boissons fruités, eaux minérales.

Siege social : route des concessions, quatre chemin BP N 252 /253 ER liberté, Bejaia(06) Algérie.

## **2. Historique**

En 1936 le confiseur GADOUCHE BOUALEM a installé une fabrication de confiserie et de la limonade à ELKHMIS dans la ville de Bejaia. Deux activités qui à première vue nous paraient complémentaire si on prend en considération le critère de la saisonnalité du marché locale. Cette fabrique produit la limonade pendant la haute saison et se concentre sur la confiserie sur les périodes hivernales. Durant la période de l'ouverture de la zone

---

<sup>36</sup> <http://www.toudja.dz>

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

industrielle de Bejaia la fabrique installe une extension aux quatre chemins ou elle redouble ses capacités productives. Cette unité existe à ce jour est considéré comme l'unité mère et abrite les locaux de la direction générale.

Durant les années 80 L'entreprise abandonne l'activité de confiserie et se consacre sur la production de boissons gazeuse.

Durant l'année 1992, elle entre dans le processus structuration et de développement à la cour du quel elle érige son statut social en SARL. Des efforts colossaux coordonnés, dans cette initiative de progression et de développement ont permis d'installer de nouvelles unités pour l'exploitation sur ses fonds propres, elle prend la décision d'investir et inaugurer en 1996 une usine moderne de production et d'embouteillage des eaux minérales et gazéifiées a Toudja, dénommée société des eaux Toudja (SET). Cette nouvelle installation situe en Pleine compagne emploie une centaine d'employés permanents avec une capacité de production frôlant les 4000 litres /heurs.<sup>37</sup>

Le succès de la société est très rapidement retentissant, escompté grâce aux qualités irréprochables de cette source qui date de l'époque romaine. Inspirée par la fascinante histoire de la source de Toudja, l'entreprise s'approprie la marque Toudja sous la griffe GB (boissons gazeuse commuté au nom du créature GADOUCHE BOUALEM).

En 2003 les instances dirigeantes décident d'installer une 3<sup>ème</sup> unité dans la zone d'activité d'Elkseur pour la production et la fabrication du jus et sirops avec une capacité de production et de commercialisation de près de 200 000 bouteilles (25 Cl/jour).

Des extensions récentes concernant la production de nectar du jus en brique de 1 litre et de 2 litres qui vit à présent de renforcement en capacité productives.

### **3. Mission et vision**

Les missions et vision de la SARL SPC GB peuvent être lus et compris dans cette expression : « notre seul capital réside dans la qualité et le sérieux de nos laboratoires des contrôles et qualité de recherche. Toutes nos unités sont équipées de station de traitement des

---

<sup>37</sup> Ibid.

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

eaux de dernière génération en faisant très attention à la santé et aux exigences des consommateurs. Notre gamme de produits a eu naturellement les faveurs de la clientèle... »

SPC GB s'est fixé comme priorité de subvenir aux besoins de la population à travers des produits et des services de bonne qualité assurant la santé et la sécurité des consommateurs.

### **1. Son organisation :**

#### **1.2- L'organigramme de LA SARL SPC GB :**

SARL SPC GB s'organise en unités de production et de commercialisation. Ces dernières sont organisées en départements qui sont divisés en services. Chaque service est divisé en sections lesquelles sont composées d'ouvriers sur machine et de mécaniciens régleurs. Le schéma suivant présente l'organigramme général de l'organigramme <sup>38</sup>

#### **1.3- Les missions et les objectifs de la SARL SPC GB**

Comme toute entreprise industrielle a des missions et des objectifs :

##### **– Les missions de la SARL SPC GB**

Indiqué dans le schéma présenté, il existe nombreux départements qui s'activent pour le fonctionnement de l'entreprise GB :

- a- La direction générale :** celle qui gère et assure le bon fonctionnement de l'entreprise avec ses différents départements ;
- b- Le secrétariat :** assure l'organisation et le fonctionnement du secrétariat de son Directeur, l'enregistrement et le classement de courrier ;

##### **C - Les directions principales de l'entreprise :**

**1 - Direction administration et finance :** gère la sous-direction ressource humaine et le service comptabilité et finance :

---

<sup>38</sup> Ibid.

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

**2 - Sous-direction générale (service RH) :** son travail est de contrôler, et coordonne et suit la gestion de la totalité des opérations relative à la situation administrative de personnels de l'entreprise, aussi étudier et prévoit et planifier des besoins annuels et pluriannuels en personne au niveau de l'entreprise. Elle étudie et installe des procédures qui respectent une certaine norme en ce qui concerne la gestion des personnes travaillant dans l'entreprise et élabore la stratégie de gestion de cette dernière.<sup>39</sup>

**3 - Le service comptabilité et finance :** ce service son travail est de vitrifier et de contrôler la bonne passation des écritures financière de la structure ;

**4 - Le service de comptabilité générale :** ce service est chargé de tenir la comptabilité générale ; Le service comptabilité analytique son travail est d'évaluer les coûts et les prix, mettre en place les procédures de détermination des coûts et installe ces procédures au niveau des unités de gestion ;

**5- Le service budget et chargé de :**

- consolidation et établissement du budget annuel de l'entreprise et suivre son exécution ;

- Mettre en place le budget avec la collaboration des structures concernées ;

- Surveiller et contrôler les écarts entre les prévisions et les réalisations ;

- Mettre en place le plan de financement et surveiller son exécution ;

- Contrôler et suivre la réalisation de toutes les opérations budgétaires.

- La sécurité : ce service préventive garantie la protection de l'entreprise et de ce fait intervenir en cas d'incident ou d'accident et veille aux mesures préventive d'hygiène et de sécurité au sein de l'entreprise.

**6 - Le service des moyens généraux :** ce service sont travail consiste en la gestion des approvisionnements divers et de la gestion des biens meubles et immeubles de l'entreprise. Il assure la coordination des travaux (maçonnerie, plomberie, entretiens...) de l'entreprise, des locaux et mobilier de bureau.

**7 - La direction commerciale :** elle détient un rôle très important qui est la définition de la politique commerciale de l'entreprise (vente, client...), elle analyse et assure le suivi et le

---

<sup>39</sup> Ibid.

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

contrôle permanent de l'activité commerciale de l'unité, elle couvre la fourniture des matières premières et produits chimiques ;<sup>40</sup>

- Le service vente s'occupe des ventes de produits finis ; boissons et jus, eaux minérale ;
- Le service ordonnancement et lancement s'occupe de l'accueil des clients et lance leurs commandes ;
- Le service créance assure le suivi de la situation des clients portant sur les dettes et les créances. Il assure le recouvrement d'éventuelles factures non payés (non réglées) et le suivi du fichier du client, intervient lorsque le client ne règle pas sa créance en suivant le service créance des procédures telle que : le déplacement chez le client ; le rappel des clients par téléphone ; la lettre de relance ; et la mise en demeure.

Dans le cas échéant, transmission du dossier du client au service juridique.

**8 - La direction d'exploitation :** garanti l'utilisation probante et efficace de l'outil et les moyens de production dans l'optique d'être à la hauteur des exigences du marché tout en respectant des normes et standard professionnels ainsi que la sécurité, sans oublier la bonne gestion des ateliers de production tel que, technique et maintenance. La sous-direction maintenance prend en charge l'approvisionnement en pièces détachées pour le fonctionnement des machines de production, l'administration centrale compte le corps managériale de SPC GB, elle se compose des effectifs du personnel répartis en fonction de l'entreprise comme dans l'organigramme présenté dans la page suivante :

### **2. L'environnement**

SPC GB fait partie des entreprises Algériennes, son activité appartient précisément au domaine de l'agroalimentaire et offre dans ce dernier de boissons fruitées et gazeuses le fonctionnement de cette entreprise fait intervenir de nombreux acteurs dont la présence d'une concurrence accrue.

### **3. Les activités et intervenant**

L'entreprise garde toujours son activité première qui est la production des boissons gazeuses, récemment SPC GB s'est lancée dans la production des eaux minérales et des nectars de jus comme perspective de 2013, l'entreprise projette de s'engager dans la production dans le

---

<sup>40</sup> Ibid.



## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

secteur des crèmes glacées, cette activité exploitée fait que différents acteurs s'imbriquent directement ou indirectement dont principalement :

- Les institutions étatiques et collectivités locales
- Les institutions financières (banque et postes)
- Des fournisseurs (locaux et étrangers) approvisionnement en équipements, des matières premières et des services (transitaires, le port, bureaux d'analyse)
- Les distributeurs considérés comme clients de l'entreprise.<sup>41</sup>

### **4. Marché et concurrence**

Le leader SPC GB est mobilisé sur une large partie du pays, ces produits « les jus et sirop est empilés TOUDJA » sont aujourd'hui disponible sur le territoire national grâce a un réseau dépositaires exclusifs installés a Alger, Oran, Annaba, Setif, et Milla et au sud ».

L'entreprise continue à alimenter son marché local (Bejaia) et en plus elle couvre une grande partie du territoire nord Algérien comme nous l'avons déjà signalé, d'autres régions demeurent comme visées sous forme de perspectives d'élargissement de l'activité de l'entreprise sur ce marché, l'entreprise propose une offre variée des boissons :

- Soda avec variétés de parfums.
- Eaux minérale.
- Nectar de jus.

Ce créneau connaît une concurrence ardue que ça soit sue le plan local a qui s'ajoute aujourd'hui de nombreuses marque étrangères importées ou installées sur le territoire national parmi les géant mondiaux ,en peut noter tel que : Coca cola, Pepsi cola, sans négliger la présence des locaux imposant comme hamoud bouelem, Ifri , Rouiba, Ramy .

### **5. Les produits**

L'entreprise est présentée par une panoplie de produits :

- Le créneau des eaux minérales aves sa marque « TOUDJA » ce produit est principalement distribué dans la région de Bejaia une gamme de 0.50 Cl et 1.25 L ;

---

<sup>41</sup> Ibid.

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

- Alors que les boissons et jus de fruits (gamme 1.25L ,2 L ,1L pour les ménages et 0.25Cl en verre retournable destinées à la consommation individuelle, la distribution est régulière dans le centre et l'est du pays et récemment l'ouest et le sud.
- Les nectars de fruits carton 2L.
- Nous avons aussi le nectar d'orange « boissons à base du concentré d'orange pulpeux qui a su préserver toutes la saveur et les vitamines des fruits fraîchement cueillis ».
- Il y a aussi les boissons aux fruits en boîte carton 1 L.
- on compte aussi le Nectar d'abricot « boisson rafraichissante et savoureuse élaborée, du nectar d'abricot algérien des Aurès, réputé pour être unique au monde par sa qualité et sa saveur ».
  
- Cocktail méditerranéen « boisson à base d'une sélection des fruits de la méditerranée plus généreux en vitamines »
- Les boissons aux fruits 1.25 L
- Les boissons aux fruits Bouteille 25 Cl
- Nectar d'oranges
- Orange sanguine
- Nectar de pomme
- Nectar d'abricot
- Nectar de fruits rouges
- Cocktail pêche orange abricot cocktail de fruit
- Et enfin, soda boissons gazeuse avec plusieurs parfum et différent gamme 1 L, 2 L, 33 Cl.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Ibid.

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

### **IV.2. déroulement de la recherche empirique (la pré-enquête) :**

C'est une étape très importante dans toute élaboration d'un projet de recherche. C'est la première confrontation et contacte du terrain, qui nous a permet d'assembler des informations indispensables à notre étude.

Notre pré-enquête s'est déroulé au sein du la SARL SPC GB groupe TOUDJA. La période de déroulement de notre enquête à débuté le 01 / 04/ 2021 jusqu'à que la pandémie refis surface. A fin de clôturé notre recherche et de finalisé l'enquête mener et les donner recueilles, Au motif de la crise sanitaire qui a touché l'entreprise TOUDJA en particulier et le pays en général et qui a engendré un disfonctionnement au sein de cette dernière d'où une partie des salaries a été mis en congé d'office à cause de cette pandémie, nous n'avons pas pu mener à terme les échantillonnages et les enquêtes comme nous l'avions souhaité. En vu du temps qui nous pressé, nous nous somme contenté de présenter quelques résultats que nous avons pu récoltés durant notre pré-enquête et que nous avons essayé de présenter à la fin de notre travail.

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

### **IV.3. Les Difficultés rencontrés :**

Au motif de la pandémie qui touche en ce moment notre pays, nous n'avons pas pu mener à terme les échantillonnages et les enquêtes comme nous l'avions souhaité.

En effet, après remis des questionnaires pour analyser les réponses, à partir des données personnelles, des salaires de l'entreprises, une bonne partie des employés à été mise en congé d'office à cause de cette pandémie.

Nous avons constaté des disfonctionnements pour mener des enquêtes sereines sur le terrain, les données recueillies sont insuffisante au vu des perturbations, sur les conditions de travail au sein de l'entreprise.

Aussi le coté pratique de mémoire se trouve ampute d'une bonne partie des réponses qui nous aurai permis de donner une vision globale, et objective sur les performances de l'entreprise ,en période ordinaire et régulière.

Cependant on peut déduire que les réponses obtenues aussi minimales soient elles démontrent que les conditions de travail ont un effet positif sur la participation à la performance de l'entreprise et la majorité de nous enquêtés on mise un terme sur cette question, qu'un climat social apaisé contribue favorablement à une meilleur rentabilité.

## ***Chapitre IV : organisme d'accueil et déroulement de la recherche***

---

### **Conclusion :**

L'entreprise que nous avons choisi est la société GB une société dans le secteur agroalimentaire qui spécialisée dans la production des boissons non alcoolisées, elle est pour nous un endroit le plus important qui nous a permis de réaliser ce mémoire. Les employés de cette entreprise ont été donné le maximum d'effort à fin de finaliser notre recherche, mais malheureusement l'état sanitaire de l'environnement nous a pas permis de clôturer cette étude dans la partie pratique. Cela nous a permis d'obtenir diverses informations qui sont présentées dans le chapitre résultat.

Plusieurs théories en gestion des ressources humaines insistent sur plusieurs facteurs, en vue de résoudre la problématique de la performance de l'entreprise, et des aspirations de ses employés et des attentes.

Sur la motivation incitation pour son intérêt et son bien être d'effectuer les tâches aux normes demandées, afin d'obtenir des résultats efficaces et exemplaires.

Et pour le côté immatériel l'instauration d'un climat social serein par une écoute permanente à l'endroit de son personnel et des avantages sociaux générateurs d'une motivation supplémentaire, la rémunération pécuniaire, elle démontre le facteur essentiel et indéniable, en ce sens qu'il permet à l'employé de s'affirmer et de satisfaire ses besoins.

En plus la communication relayer en permanence des discours pertinents et encourageants, surtout pendant les conjonctures de crise.

Une bonne communication est stratégique à plus d'un titre, d'abord comme marque de respect et comme instrument d'implication pour une amélioration des objectifs tracés pour l'entreprise.

***CONCLUSION***  
***GENERALE***

## Conclusion Générale

---

### - Conclusion Générale :

La motivation est l'une des sources de performance du travailleur. Elle est une variable déterminante à l'efficacité et à l'efficience de l'individu. Lorsque celui-ci est motivé il optimise son effort vers un but précis. Cela est différent d'une simple dépense d'énergie. Autrement dit, la motivation pousse le personnel à agir dans le sens des objectifs organisationnels. En effet, l'atteinte de l'objectif, conjuguée avec une utilisation rationnelle des ressources nous permet de définir et de déterminer la performance d'un individu au travail. Seuls les travailleurs motivés peuvent réussir dans leurs postes car ils consacrent toutes leurs énergies et leurs potentiels à l'accomplissement du travail.<sup>43</sup>

Toutefois, la performance au travail ne dépend non seulement de la motivation du personnel. Affirmer que n'importe qui peut réussir dans n'importe quel poste, s'il le désire, ne correspond pas à la réalité. La performance peut aussi varier en fonction des autres facteurs comme l'expérience, l'aptitude et l'environnement du travail. De toutes les façons, ces derniers constituent des éléments qui définissent ou accroissent la motivation de l'homme au travail.

Nous avons émis deux hypothèses pour notre mémoire. Le personnel motivé est source de performance et la satisfaction des besoins est source de motivation. Rendre une personne motivée n'est pas facile pour une entreprise mais nécessite au moins quelques facteurs qui pourront attirer l'attention des salariés à bien effectuer son travail.

Effectivement, la capacité de la société à satisfaire et à fidéliser ses employés lui permet de se différencier de la concurrence, et par la même occasion de perdurer sur le marché. C'est en ce sens que, désormais, chaque entreprise oriente sa stratégie vers la fidélisation et l'implication des salariés. Ainsi, pour le salarié, la motivation contribue efficacement à l'augmentation de sa performance individuelle et lui permet de trouver sa marque. De ce fait, il est important de faire évoluer les personnes dans leur travail. Assurément, cela permet de faire avancer l'entreprise, de la maintenir à un niveau de performance.

De nos jours, les entreprises évoluent dans un environnement économique de plus en plus exigeant. Elles ont besoin de progresser et de prospérer pour suivre ce

---

<sup>43</sup> <http://www.typesdemotivation.fr> .

## Conclusion Générale

---

changement. Aussi, il existe une rude bataille à leur niveau. En effet, les consommateurs se font de plus en plus exigeants, les nouvelles technologies se multiplient, les marchés financiers sont extrêmement sensibles, et bien d'autres choses qui viennent s'interférer avec la vie de l'entreprise. Tout cela accentue le besoin de comparaison des entreprises entre elles. C'est pour cela que la performance sociale, notamment la motivation du personnel, reste une notion fondamentale sur laquelle les entreprises doivent se concentrer pour devenir maître de leur marché. Une bonne gestion des ressources humaines est alors incontournable.<sup>44</sup>

L'entreprise que nous avons choisie est la société SPC GB. Certains des employés de cette entreprise ont été interviewés au fin de cette étude, dû au moins *pré-enquête*. Cela nous a permis d'obtenir diverses informations. Quelques employés ont pu citer les problèmes qu'ils rencontrent dans l'entreprise. D'ailleurs, nous avons longuement expliqué nos idées à ce sujet.

De plus, motiver le personnel revient à mesurer l'implication du salarié dans la société. Cette implication est le lien qui unit l'individu à l'organisation. Elle se caractérise par une forte adhésion du salarié dans les buts et les valeurs de la société, par une disposition de la personne à agir, à faire des efforts pour la firme et par un fort désir de rester membre de l'organisation. Une implication est toujours positive dans le domaine de la motivation du personnel. En ce sens, c'est par cette implication que la firme mesure la motivation intrinsèque du salarié.

La motivation des salariés provient par conséquent d'une volonté personnelle de progresser et de faire correctement le travail. Indubitablement, un salarié motivé apporte donc de nombreuses idées et est beaucoup plus innovant qu'un salarié qui ne l'est pas. En d'autres termes, l'employé motivé va travailler au-delà de ses capacités, va relever les défis et les challenges qui lui sont proposés, ce qui est très favorable pour l'entreprise. Dans notre cas, les employés ne sont pas motivés pour accomplir ses tâches. Ils ont des attentes qui ne sont pas satisfaites.

Concernant l'absentéisme dans cette société, les individus n'obtiennent pas leur droit de congé et de permission si les objectifs ne sont pas atteints. Concernant la rémunération globale, les employés de la société ne sont pas satisfaits. Mais cela n'a pas

---

<sup>44</sup> Ibid.



## Conclusion Générale

---

diminué le CA de cette entreprise. le style directif était pour elle une stratégie permettant de la rendre performante. En effet, les employés doivent suivre à la lettre les instructions de leur supérieur. Mais malgré ces insatisfactions et ses démotivations, la société est en perpétuelle performance. Des agences ont été ouvertes dans plusieurs régions et que cette société pense encore en ouvrir d'autres. Après certaines analyses, notre première hypothèse n'est pas vérifiée pour cette entreprise en question, « La rémunération et l'enrichissement des tâches sont les facteurs de motivation des salariés au sein de l'entreprise SARL SPC GB groupe TOUDJA».

Nous avons observé grâce à notre pré-enquête que ces employés ont des besoins à satisfaire, ils ont mentionnés ce qu'ils attendent. Il est indispensable de les satisfaire pour qu'ils soient motivés à accomplir ses tâches. Le terme de « satisfaction » est quasiment indissociable des études sur la motivation. C'est est un état affectif résultant de la concordance entre ce que l'individu s'attend de recevoir de son travail et l'évaluation de ce qu'il en reçoit effectivement. Cette affection est due notamment au contenu de la tâche, au salaire, aux relations de travail et aux autres conditions de travail. Ces multiples facteurs influencent le comportement de l'individu dans l'accomplissement de ses tâches. La sensation d'un sentiment d'être satisfait pousse l'homme au travail à utiliser son potentiel maximal pour assurer la réalisation de ses activités. La satisfaction des attentes des salariés conduit à sa participation massive pour l'atteinte des objectifs fixés.

La motivation par la satisfaction des besoins des membres du personnel est une relation gagnant-gagnant où d'une part une organisation peut atteindre ses propres buts et d'autre part les attentes de chacun sont répondues. En effet, le désir de ce sentiment de bien être déclenche la motivation du travailleur. En d'autre terme, un individu est motivé si le travail qui lui est assigné permet de combler ses attentes. La satisfaction conditionne la bonne réalisation des obligations de l'homme au travail car elle le pousse à se comporter d'une certaine manière pour réaliser les objectifs.

A propos des besoins du personnel, on peut conclure que l'argent reste un facteur de motivation important et efficace mais il n'est pas le seul pour mobiliser l'individu au travail. Il existe d'autres éléments qui influencent la motivation du personnel mais qui sont mis de côté par la direction à savoir les conditions de travail, la formation,... Nous

## Conclusion Générale

---

souhaitons donc qu'après avoir rendu ce mémoire auprès de la société étudiée, les facteurs qui démotivent les employés seront examinés de près par la direction.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Ibid.

*Référence*

*Bibliographique*

### **BIBLIOGRAPHIE**

- Nancy LEONARD, Laura Lynn BEAUVAIS, Richard W.SCHOLL, « A SELF CONCEPT-BASED MODEL OF WORK MOTIVATION », In : [http://www.cba.uri.edu/scholl/Papers/Self\\_Concept\\_Motivation.HTM](http://www.cba.uri.edu/scholl/Papers/Self_Concept_Motivation.HTM)
- Louis BARGERON, « Satisfaction, Motivation, Performance au travail », Brochure, Paris 2006, p 09.
- MASLOW, « l’accomplissement de soi : de la motivation à la plénitude », Eyrolles, Paris 2004, p. 105
- Jean –louis Loubet Del Bayle, initiation aux méthodes des sciences sociales, éd l’harmattan, Paris, 2000, P61
- « Annick COHEN, toute la formation ressources humaines, édition DUNOD, paris, 2006, P85 »
- « BARTOLI Annie, « le changement dans l’organisation publique », Edition Dunod, 2005, P, 25.
- « Jacquillat, Bertrand, Op.cit, P106 »
- « BUSSENAULT CHATEL, et autres, « économie et gestion de l’entreprise » 4ème édition, vuibert, 2006, P, 13.
- Jean-François DORTIER, dictionnaire des sciences humaines, édition, sciences humaines, Ranthéaume,2004,p316.
- GRAWITZ Madeline, méthodes des sciences sociales, 11ème édition, Dalloz, paris, 2001, p384.
- Pierre N’GAHANE/Yves de Rongé .OP .cit, p151.1
- Bernard MARTORY, Daniel CROZET, gestion des ressources humaines : pilotage social et performance, 7ème édition, DUNOD, paris, 2008, P123.1
- « LAKHDAR SEKIOU .Jean-Marie PERETTI et autre, gestion des ressources humaines, 2ème édition, édition Boeck, 2001, P42.1
- « FOUURIAT Michel.Op.cit, P135. »1
- GRAWITZ Madeleine, lexique des sciences sociales, 7ème édition, Dalloz, paris, 2000, p285-286 .
- Aberkane Yasmina, Azibi Nabil, Ouali Hamz , mémoire fin d’études sur le thème les effets de la participation des salariés sur la performance de l’entreprise, département sciences sociale université Abderrahmane mira de Bejaia 2012/2013.

## ***Référence Bibliographique***

---

- . Megri Kahina, mémoire fin d'étude sur le thème de l'impacte des pratique des gestions des ressources humaines sur la performance sociale de l'entreprise, département sciences sociale, université Abderrahmane mira de Bejaia, promotion 2011-2012

## **WEBOGRAPHIE**

- <http://www.happy-at-work.ch>
- <http://www.toudja.dz>
- <http://www.goal-setting-guide.com/motivation-theory.htm>
- <http://www.pyramidedeMaslow.fr>,
- <http://www.typesde motivation.fr>

***LISTE***  
***DES FIGURES***

**LISTE DES FIGURES :**

- **Figure 1** : La pyramide de Maslow, P 20.

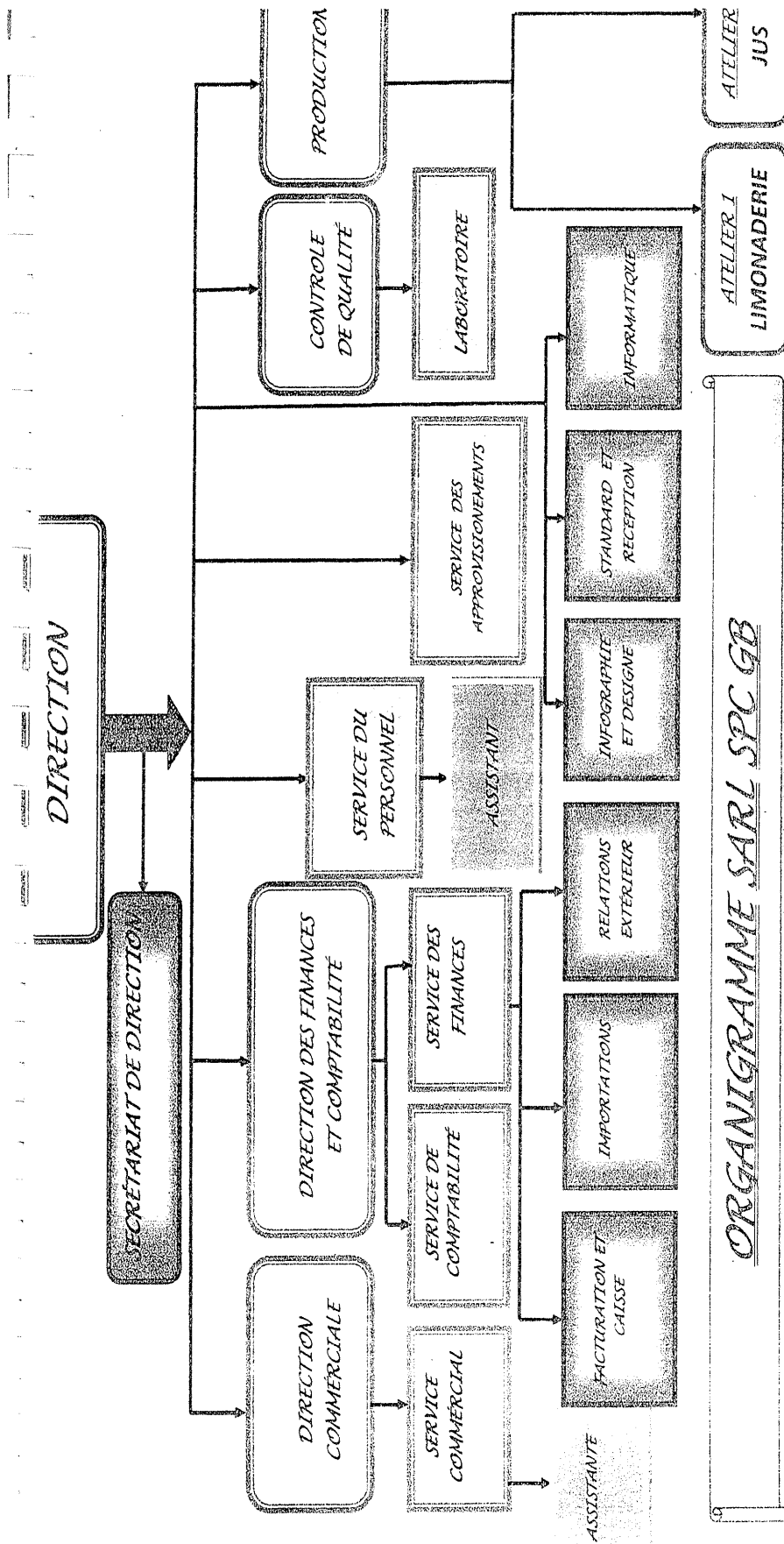
# ***LISTE DES ABREVIATIONS***



## ***LISTE DES ABREVIATIONS***

- **SARL SPC GB** : société a responsabilité limité société de production et confiserie de gazeuse boissons.
- **SARL SET** : société a responsabilité limité, société des eaux toudja.
- **GRH** : gestion des ressources humaines.
- **CO.G.B** : Corp.Gras.de Bejaia.
- **CA** : chiffre d'affaire.
- **PME** : petite et moyen entreprise.

# ANNEXES



## Résumé

Notre mémoire porte sur la problématique de la performance de l'entreprise qui est étroitement liée à la motivation. L'objectif de toute organisation est d'atteindre des objectifs de rentabilité avec efficacité et efficience. Nous avons opté pour une méthodologie dite quantitative consistant en collecte de données pondérables afin d'analyser les comportements des employés, plusieurs théories en RH, insistent sur la motivation ; qui est le facteur essentiel, quelle varie d'une école de pensée à une autre.

En effet tout être Humain aspire à la satisfaction de ses besoins primordiaux, afin de se réaliser et s'intégrer dans la société, qui est la sienne, selon la théorie de Maslow, contrairement à deux autres, qui l'une considère que les être Humains agissent sous la contrainte et dépourvus de sens des responsabilités et qu'il est nécessaire de les diriger et les contrôler, si l'on désire qu'ils fournissent des efforts pour la réalisation d'objectifs précis, autre théorie dite X préconise une toute autre approche qui estime que les employés sont coupables d'initiatives et coupables de fournir des efforts physiques et intellectuels et d'être même créatifs pour peu que l'organisation décentralise et responsabilise ses employés par délégation qui est une source d'initiatives personnelles.

L'entreprise étant une organisation qui utilise des moyens Humains financiers et matériels ou vise à produire et ces services doit réaliser des projets conséquents pour se survivre et faire face à la concurrence, aurait à opter pour une vision stratégique pour atteindre ses objectifs, par une prise en charge sereine de ses moyens Humains.

Aussi la motivation est un de ces facteurs , sachant qu'un personnel motivé est source de performance et permet de mesurer l'implication du salarié dans la société et une déficience de ce facteur peut emmener à un dysfonctionnement qui provoquerait des blocages dans le mécanisme de valeur, et résulterait à un changement néfaste, parmi les éléments vecteurs de la motivation on cite en premier la rémunération qui est le premier facteur de la motivation, sachant qu'elle est la contre partie du travail fourni par le salarié pour assurer les moyens de sa subsistance, ensuite l'environnement dans l'entreprise pour permettre à l'employé d'accomplir ses tâches dans un climat serein la responsabilisation , par délégation, qui incite à l'engagement plein dans son activité professionnelle.

Enfin, l'entreprise a tout intérêt à récompenser les efforts de ses employés par des avancements dans la hiérarchie par de nouvelles fonctions qui permettrait son accession à un

autre statut social pour des condition de vie meilleures et surtout pour une amélioration de son image vis-à-vis de ses proches et son entourage.

La motivation joue un rôle capital au même titre que les conditions de travail dans le manage des entreprises, elle profite autant à l'individu en lui apportant de nombreux avantages qu'à l'entreprise pour son essor économique.

## **Abstract**

Our thesis focuses on the issue of business performance which is closely linked to motivation. The goal of any organization is to achieve profitability goals effectively and efficiently. We opted for a so-called quantitative methodology consisting of collecting weigh table data in order to analyze employee behavior. Several theories in HR emphasize motivation; which is the essential factor, which varies from one school of thought to another.

Indeed every Human being aspires to the satisfaction of his primordial needs, in order to realize himself and to integrate himself in the society, which is his, according to the theory of Ma slow, unlike two others, which one considers that the Human beings act under constraint and devoid of a sense of responsibility and it is necessary to direct and control them, if we want them to provide efforts for the achievement of specific objectives, another theory called there advocates an any other approach which considers that employees are guilty of initiatives and guilty of providing physical and intellectual efforts and even being creative as long as the organization decentralizes and empowers its employees by delegation which is a source of personal initiatives.

The company being an organization which human financial and material means or view to produce and these services must carry out significant projects to survive and face the competition, would have to opt for a strategic vision to achieve its objectives, by taking serene charge of its Human resources.

Motivation is also one of these factors, knowing that a motivated staff is a source of performance and makes it possible to measure the employee's involvement in the company and a deficiency of this factor can lead to a dysfunction which would cause blockages in the mechanism of value, and would result in a harmful change, among the vector elements of motivation we first mentioned the remuneration which is the first factor of motivation, knowing that it is the counterpart of the work provided by the employee to ensure the means of his subsistence, then the environment in the company to allow the employee to accomplish

his tasks in a calm climate of empowerment, by delegation, which encourages full commitment in his professional activity.

Finally, the company has every interest in rewarding the efforts of its employees by advancement in the hierarchy by new functions which would allow its accession to another social status for better living conditions and especially for an improvement of its image vis - vis-à-vis those close to him and those around him.

Motivation plays a vital role in the same way as working conditions in the management of companies, it benefits the individual as much by providing him with many advantages as the company for its economic development.