

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique



U.S.T.T-B

REPUBLIQUE DU MALI

Un Peuple-Un But-Une Foi



Université des Sciences des Techniques et des Technologies de Bamako

Faculté de Pharmacie

(FAPH)

Année universitaire 2021-2022

Thèse N° :..... /

THEME

**SATISFACTION AU TRAVAIL ET IMPLICATION
ORGANISATIONNELLE : LE CAS DU PERSONNEL DES
OFFICINES DE PHARMACIE DE BAMAKO**

Présentée et Soutenue publiquement le 21/06/2022 devant le jury de la Faculté de
Pharmacie par :

M. Fode Bengaly DIAWARA

Pour l'obtention du Grade de Docteur en Pharmacie (Diplôme d'Etat)

JURY

Président : Pr. Saibou MAIGA
Membre : Dr. Hamma MAIGA
Membre : Dr. Sylvestre TRAORE
Co-Directeur : Dr. Issa COULIBALY
Directeur : Pr. Seydou DOUMBIA

**LISTE DES ENSEIGNANTS DE LA FACULTÉ DE PHARMACIE ANNEE
UNIVERSITAIRE 2021 – 2022**

ADMINISTRATION

Doyen : Boubacar TRAORE, Professeur

Vice-doyen : Sékou BAH, Maître de Conférences

Secrétaire principal : Seydou COULIBALY, Administrateur Civil

Agent comptable : Ismaël CISSE, Contrôleur des Finances,

LES PROFESSEURES HONORAIRES

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Flabou	BOUGOUDOGO	Bactériologie-Virologie
2	Boubacar Sidiki	CISSE	Toxicologie
3	Bakary Mamadou	CISSE	Biochimie
4	Daouda	DIALLO	Chimie Générale et Minérale
5	Souleymane	DIALLO	Bactériologie - Virologie
6	Kaourou	DOUCOURE	Physiologie
7	Ousmane	DOUMBIA	Chimie thérapeutique
8	Boukassoum	HAÏDARA	Législation
9	Gaoussou	KANOUTE	Chimie analytique
10	Alou A.	KEÏTA	Galénique
11	Mamadou	KONE	Physiologie
12	Mamadou	KOUMARE	Pharmacognosie
13	Brehima	KOUMARE	Bactériologie/Virologie
14	Abdourahamane S.	MAÏGA	Parasitologie
15	Saïbou	MAÏGA	Législation

16	Elimane	MARIKO	Pharmacologie
17	Mahamadou	TRAORE	Génétique
18	Sékou Fantamady	TRAORE	Zoologie

PROFESSEURS DECEDES

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Mahamadou	CISSE	Biologie
2	Drissa	DIALLO	Pharmacognosie
3	Moussa	HARAMA	Chimie analytique

DER : SCIENCES BIOLOGIQUES ET MÉDICALES

1. PROFESSEURS/DIRECTEURS DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Mounirou	BABY	Hématologie
2	Abdoulaye	DABO	Biologie/Parasitologie
3	Mahamadou	DIAKITE	Immunologie-Génétique
4	Alassane	DICKO	Santé Publique
5	Abdoulaye	DJIMDE	Parasitologie-Mycologie
6	Amagana	DOLO	Parasitologie-Mycologie
7	Akory Ag	IKNANE	Santé Publique/Nutrition
8	Ousmane	KOITA	Biologie-Moléculaire
9	Boubacar	TRAORE	Parasitologie-Mycologie

|

2. MAITRES DE CONFÉRENCES/MAITRES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Aldjouma	GUINDO	Hématologie
2	Kassoum	KAYENTAO	Santé publique/ Bio-statistique
3	Bourèma	KOURIBA	Immunologie Chef de DER
4	Issaka	SAGARA	Bio-statistique
5	Almoustapha Issiaka	MAIGA	Bacteriologie-Virologie
6	Mahamadou Soumana	SISSOKO	Bio-statistique
7	Ousmane	TOURE	Santé Publique/Santé environnement

3. MAITRES ASSISTANTS/CHARGES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Mohamed	AG BARAIKA	Bactériologie-virologie
2	Charles	ARAMA	Immunologie
3	Boubacar Tiétiè	BISSAN	Biologie clinique
4	Djibril Mamadou	COULIBALY	Biochimie clinique
5	Seydou Sassou	COULIBALY	Biochimie Clinique
6	Antoine	DARA	Biologie Moléculaire
7	Souleymane	DAMA	Parasitologie -Mycologie
8	Djénéba Koumba	DABITAO	Biologie moléculaire
9	Laurent	DEMBELE	Biotechnologie Microbienne
10	Klétigui Casimir	DEMBELE	Biochimie Clinique
11	Seydina S. A	DIAKITE	Immunologie

12	Yaya	GOÏTA	Biochimie Clinique
13	Ibrahima	GUINDO	Bactériologie virologie
14	Aminatou	KONE	Biologie moléculaire
15	Birama Apho	LY	Santé publique
16	Dinkorma	OUOLOGUEM	Biologie Cellulaire
17	Fanta	SANGHO	Santé Publique/Santé Communautaire
18	Oumar	SANGHO	Epidémiologie

4. ASSISTANTS/ATTACHES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITES
1	Djénéba	COULIBALY	Nutrition/Diététique
2	Issa	DIARRA	Immunologie
3	Fatou	DIAWARA	Epidémiologie
4	Merepen dit Agnès	GUINDO	Immunologie
5	Oumar	GUINDO	Épidémiologie
6	Falaye	KEÏTA	Santé Publique/Santé Environnement
7	N'Deye Lallah Nina	KOITE	Nutrition
8	Amadou Birama	NIANGALY	Parasitologie-Mycologie
9	Djakaridia	TRAORE	Hématologie

DER : SCIENCES PHARMACEUTIQUES

1. PROFESSEURS/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Rokia	SANOGO	Pharmacognosie Chef de DER

2. MAITRES DE CONFÉRENCES/MAITRES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
-	Néant	-	-

3. LES MAITRES ASSISTANTS/CHARGES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITES
1	Loséni	BENGALY	Pharmacie Hospitalière
2	Bakary Moussa	CISSE	Galénique
3	Yaya	COULIBALY	Législation
4	Issa	COULIBALY	Gestion
5	Balla Fatogoma	COULIBALY	Pharmacie hospitalière
6	Mahamane	H Aidara	Pharmacognosie
7	Hamma Boubacar	MAÏGA	Galénique
8	Moussa	SANOGO	Gestion
9	Adiaratou	TOGOLA	Pharmacognosie

4. LES ASSISTANTS/ATTACHES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITES
1	Seydou Lahaye	COULIBALY	Gestion Pharmaceutique
2	Daouda Lassine	DEMBELE	Pharmacognosie
3	Adama	DENOU	Pharmacognosie
4	Sékou	DOUMBIA	Pharmacognosie
5	Assitan	KALOGA	Législation
6	Ahmed	MAÏGA	Législation
7	Aïchata Ben Adam	MARIKO	Galénique
8	Aboubacar	SANGHO	Législation
9	Bourama	TRAORE	Législation
10	Karim	TRAORE	Sciences Pharmaceutiques

11	Sylvestre	TRAORE	Gestion Pharmaceutique
12	Aminata Tiéba	TRAORE	Pharmacie Hospitalière
13	Mohamed dit Sarmoye	TRAORE	Pharmacie Hospitalière

DER : SCIENCES DU MÉDICAMENT

1. LES PROFESSEURS/DIRECTEURS DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITES
1	Benoît Yaranga	KOUMARE	Chimie analytique Chef de DER
2	Ababacar I.	MAÏGA	Toxicologie

2. LES MAITRES DE CONFÉRENCES/MAITRES DE RECHERCHE

N°	PRENOM	NOM	SPECIALITE
1	Sékou	BAH	Pharmacologie Chef de DER

3. LES MAITRES ASSISTANTS/CHARGES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Dominique Patomo	ARAMA	Pharmacie chimique
2	Mody	CISSE	Chimie thérapeutique
3	Ousmane	DEMBELE	Chimie thérapeutique
4	Tidiane	DIALLO	Toxicologie
5	Madani	MARIKO	Chimie Analytique
6	Hamadoun Abba	TOURE	Bromatologie

4. LES ASSISTANTS/ATTACHES DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Mahamadou	BALLO	Pharmacologie
2	Dalaye Bernadette	COULIBALY	Chimie analytique
3	Blaise	DACKOUO	Chimie Analytique
4	Fatoumata	DAOU	Pharmacologie
5	Abdourahamane	DIARA	Toxicologie
6	Aiguerou dit Abdoulaye	GUINDO	Pharmacologie
7	Mohamed El Béchir	NACO	Chimie analytique
8	Mahamadou	TANDIA	Chimie Analytique
9	Dougoutigui	TANGARA	Chimie analytique

DER : SCIENCES FONDAMENTALES

1. PROFESSEURS/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Mouctar	DIALLO	Biologie/ Chef de DER

2. MAITRES DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Lassana	DOUMBIA	Chimie appliquée

3. MAITRES ASSISTANTS/CHARGE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Mamadou Lamine	DIARRA	Botanique-Biologie végétale
2	Abdoulaye	KANTE	Anatomie
3	Boureima	KELLY	Physiologie médicale

4. ASSISTANTS/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Seydou Simbo	DIAKITE	Chimie organique
2	Modibo	DIALLO	Génétique
3	Moussa	KONE	Chimie Organique
4	Massiriba	KONE	Biologie Entomologie

5. CHARGES DE COURS (VACATAIRES)

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Cheick Oumar	BAGAYOKO	Informatique
2	Babou	BAH	Anatomie
3	Souleymane	COULIBALY	Psychologie
4	Yacouba	COULIBALY	Droit commercial
5	Bouba	DIARRA	Bactériologie
6	Moussa I	DIARRA	Biophysique
7	Babacar	DIOP	Chimie organique
8	Aboubakary	MAÏGA	Chimie organique
9	Modibo	SANGARE	Anglais
10	Satigui	SIDIBE	Pharmacie vétérinaire
11	Sidi Boula	SISSOKO	Histologie-embryologie
12	Fana	TANGARA	Mathématiques
13	Djénébou	TRAORE	Sémiologie et Pathologie Médicale
14	Mamadou B	TRAORE	Physiologie
15	Boubacar	ZIBEÏROU	Physique

DEDICACES

« Je dédie cette thèse ... »

Au nom d'Allah, le Tout Miséricordieux, le Très Miséricordieux.

Louange à Allah. On Le glorifie, on Lui demande de l'aide et on Lui demande pardon pour absoudre nos péchés ;

Personne ne peut égayer celui qu'Il guide et personne d'autre ne peut guider celui qu'Il égare.

Je témoigne qu'Il n'y a point de divinité digne d'adoration qu'Allah, l'Unique, qui n'a point d'associé et je témoigne aussi que Muhammad est son Serviteur et son Messager, que la bénédiction d'Allah soit sur lui, sa famille, ses compagnons, et tous ceux qui le suivent sur le droit chemin jusqu'au dernier jour.

Je demande donc à Allah, par ses plus beaux noms et attributs qu'Il mette de la sincérité dans ce modeste travail et qu'Il m'en fasse bénéficier dans ce monde et dans l'au-delà, ainsi que ceux qui ont contribué de loin ou de près à sa concrétisation, car Allah est capable de tout. C'est avec les yeux débordant de larmes, d'amour et de reconnaissance que je rédige ces mots. Je voudrais vous signifier toute ma gratitude, mais je suis embarrassé, ne voyant pas comment l'exprimer avec exactitude. Je profite de cette occasion pour vous dire merci d'avoir fait de moi ce que je suis, par votre grâce. Les mots ne suffiront jamais pour exprimer ce que vous représentez et continuez à représenter pour moi.

Je Te prie Seigneur d'accepter, ce modeste travail en témoignage de ma reconnaissance et de ma foi. Fasse que je me souviens toujours de Toi en toutes circonstances et en tous lieux et que mes derniers mots sur terre soient la prononciation de la CHAHADA. Amen !

✓ **A ma mère**

Aucune expression, aussi élaborée qu'elle soit, ne pourrait traduire ma profonde gratitude et ma reconnaissance pour toutes ces années, tant de sacrifices et dévouement.

Vous êtes symbole de bonté, de courage et de responsabilité.

Que dieu tout puissant vous donne santé et longue vie.

✓ **À Feu mon père**

Qu'Allah vous accueille dans son paradis. Amen !

✓ **A mes sœurs et frères**

Vous avez été une des motivations profondes de mon désir de réussir.

Puisse Dieu nous donner une longue vie dans la santé, pleine de succès et de bonheur.

✓ **A ma chère et tendre épouse**

Que notre union soit bénie avec beaucoup d'enfants.

Merci pour ta présence, tes conseils, ton soutien et ta disponibilité.

Trouve ici ma profonde gratitude.

✓ **A mes enfants**

Vous êtes une source de joie et de bonheur pour moi. Votre présence dans notre vie nous a comblé. Qu'Allah vous protège et vous accorde une longue vie dans la santé, pleine de succès.

✓ **Au Dr feu Moussa SANOGO**

Merci pour vos conseils, votre disponibilité dans la réalisation de ce travail.

Seul Allah saura te récompenser à la hauteur de ses actes.

Qu'Allah t'accueille dans son paradis. Amen !

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier,

✓ **ALLAH, Le Tout Puissant ; Le Miséricordieux ; Le Très Miséricordieux.**

✓ **A tous nos maîtres et enseignants**

Avec l'expression de mon éternelle reconnaissance et de mon profond respect.

✓ **Au corps professoral, au Décanat de la Faculté de Pharmacie (FAPH)**

Merci pour tout le soutien moral et l'encadrement exemplaire.

Recevez l'expression sincère de toute notre reconnaissance.

✓ **A ma promotion**

Ces années passées ensemble dans l'entente, la solidarité et l'entre-aide, nous ont permis de relever les défis et de faire la fierté de notre promotion.

Merci pour tous vos soutiens

✓ **Au personnel de la pharmacie hospitalière du centre hospitalier**

universitaire Pr Bocar Sidy SALL de Kati et les officines enquêtées

Merci pour votre patience, vos conseils qui m'ont permis de réaliser ce travail

HOMMAGE AUX MEMBRES DU JURY

À Notre Maître et Président du Jury

Professeur Saibou MAIGA

- Professeur en législation à la FAPH
- Membre du comité d'éthique de la FAPH/FMOS
- Directeur adjoint de publication Mali médical
- Chevalier de l'ordre du mérite de la santé du Mali
- Médaillé du mérite National avec effigie abelle

Nous vous remercions de la confiance que vous avez placée en nous acceptant comme élève, et pour la patience dont vous avez fait preuve à notre égard durant toute notre formation.

Vous nous avez appris le sens de la rigueur dans le travail. Votre générosité, votre disponibilité ainsi que vos qualités intellectuelles nous honorent. Recevez ici très cher maître, l'expression de notre profonde reconnaissance et gratitude.

À Notre Maitre et Juge

Dr. Hamma B MAIGA

- Maitre-assistant en pharmacie galénique
- Membre du comité national de pharmacovigilance
- Secrétaire administratif du Syndicat des enseignants du supérieur de la FMOS/FAPH

Cher maitre,

Nous vous sommes infiniment reconnaissants d'avoir accepté aimablement de juger ce travail.

Votre compétence et votre sens de devoir nous ont profondément imprégnés.

Que ce travail soit l'expression de notre profond respect et de notre reconnaissance.

À Notre Maitre et Juge

Docteur Sylvestre TRAORE

- Pharmacien au CHU de Kati ;
- Assistant en gestion Pharmaceutique à la FAPH
- Spécialiste en Gestion Pharmaceutique et Logistique Santé

Cher maitre,

Vous nous avez impressionnés par votre gentillesse, votre disponibilité. Vous nous avez fait l'honneur en acceptant de juger malgré vos multiples occupations. Veuillez recevoir cher maitre, l'expression de notre profonde gratitude et notre immense respect.

À Notre Maitre et Co Directeur de Thèse

Dr. Issa COULIBALY

- Enseignant chercheur
- Maitre-Assistant en gestion à la FAPH/FMOS
- Ancien Président de l'ordre des pharmaciens dans la région de Koulikoro
- Chef de service des examens et concours à la FMOS et FAPH

Cher maitre,

Nous souhaitons vous remercier d'avoir accepté de diriger cette thèse. Nous vous sommes très reconnaissant de nous avoir permis, par vos enseignements et votre vision de la pharmacie, d'en appréhender tous les aspects, tant sur la partie qualité que sur les autres.

À Notre Maitre et Directeur de Thèse

Professeur Seydou DOUMBIA

- Professeur titulaire en épidémiologie à la FMOS ;
- Directeur adjoint au département d'entomologie du MRTC ;
- Doyen de la faculté de médecine et d'odonto stomatologie de Bamako ;
- Directeur adjoint international Center for Excellence in Research (ICER) NIH/USSTTB Bamako Mali.
- Directeur du Programme ICEMR-WAF « International Center for Excellence in Malaria Research » ;
- Directeur du Centre Universitaire de Recherche Clinique (UCRC) de l'USTTB au Mali ;
- Membre d'honneur de l'Association Américaine de Médecine Tropicale et Hygiène des Etats Unis (ASTMH)

Honorable maitre,

Nous sommes très heureux de vous avoir comme directeur de thèse.

Vos qualités scientifiques et médicales, votre amour pour le travail bien fait, votre rigueur et votre souci pour la culture de l'excellence auprès de nous les apprenants font de vous un maître exemplaire.

Veillez accepter, cher maître nos sentiments de reconnaissance

LISTES DES ABREVIATIONS

- DCI** : Dénomination Commune Internationale
- DRH** : Direction des ressources humaines
- GRH** : gestion des ressources humaines
- OMP** : Office Malien de Pharmacie
- OMS** : Organisation Mondiale de la Sante
- PPM** : Pharmacie Populaire du Mali
- SARL** : Société à responsabilité limitée
- SNC** : Société en nom collectif

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Répartition des personnes enquêtées selon les aspects sociodémographiques.....	29
Tableau II : Mesure de la satisfaction au travail.....	30
Tableau III : La répartition des personnels enquêtés en fonction de leur implication organisationnelle (Score normal).....	32
Tableau IV : La répartition des personnels enquêtés en fonction de leur implication organisationnelle (Score inversé).....	33

LISTE DES FIGURES

Figure 2 : Perspective attitudinale.....	13
Figure 3 : Perspective comportementale.....	14

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
OBJECTIFS.....	3
Objectif général	3
Objectifs spécifiques	3
I. GENERALITES	4
1.1. Définition des termes.....	4
1.2. Concepts et théories des ressources humaines :	7
1.3. L’implication organisationnelle.....	12
1.4. Le concept de satisfaction au travail	16
II. METHODOLOGIE	26
2.1. Cadre d’étude.....	26
2.2. Type d’étude	27
2.3. Période d’étude	27
2.4. Population d’étude.....	27
2.5. Échantillonnage	28
2.6. Collecte et analyse des données	28
III. RESULTATS.....	29
1.1. Aspects sociodémographiques du personnel.....	29
1.2. Mesure de la satisfaction au travail (le Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) traduit par Roussel en 20 indicateurs.	30
IV. DISCUSSION	30
CONCLUSION	39
RECOMMANDATIONS.....	40
REFERENCES	41
ANNEXES	48

INTRODUCTION

Dans une société en profonde mutation et dans laquelle les consommateurs, subissent la crise économique et le chômage, souhaitent le meilleur prix tout en bénéficiant d'un service optimal, les petites et moyennes entreprises du Mali se doivent d'être performantes. Pour être compétitives, elles doivent notamment adopter une stratégie d'entreprise et mener une politique de gestion sociale adaptée pour faire face à ces changements. [1]

Au Mali, le secteur de la pharmacie d'officine connaît beaucoup de difficultés. En effet, on est passé de 8 officines à environ plus de 650 officines dont 292 dans le district de Bamako. La réglementation exige un minimum de 4 à 6 personnels par officine, aujourd'hui le secteur emploie plus de 2600 personnes [2]. Ce chiffre est susceptible d'accroître d'une année à l'autre.

Dans les officines de pharmacie comme dans d'autres formes d'organisation, lorsque le climat social se dégrade, il est souvent difficile de mobiliser les travailleurs. Ces derniers expriment leur mécontentement par des désertions physiques (turnover, grève) ou psychologiques (démotivation). Cette situation compromet la performance de l'officine, car le niveau d'implication du personnel, leur attitude au travail, sont des éléments de plus en plus perçus dans la qualité des prestations offertes aux usagers. Le climat social interne influence fortement le climat de service offert à la clientèle. Les officines comme d'autres organisations sont donc devant un défi : renforcer l'implication des personnes qui sentent, d'une certaine manière, que plus elles travaillent pour améliorer les résultats de l'organisation, plus elles précarisent leur propre situation.

Le personnel constitue l'une des principales sources de valeurs de l'officine. L'une des difficultés que rencontre ces officines est de parvenir à satisfaire et à impliquer son personnel à la vie de l'organisation. En effet, le personnel pense, réfléchit et a des attentes qu'il cherche à satisfaire [2]. La satisfaction et l'implication du personnel doit constituer une des préoccupations permanentes du

pharmacien titulaire. À cet effet il doit identifier, mettre en place des pratiques managériales innovantes permettant de motiver, d'impliquer et enfin satisfaire.

La capacité d'une organisation à susciter l'implication de son personnel est devenue un indice important de l'efficacité des pratiques de gestion des ressources humaines. Le concept d'implication organisationnelle a connu une forte popularité dans les années 80[3]. Après une relative accalmie, ce concept revient en force dans les sciences de gestion, parce qu'il semble apporter des réponses satisfaisantes aux problèmes qui se sont développés et/ou accentués, ainsi qu'aux changements profonds observés dans le monde du travail ces vingt dernières années, surtout dans le secteur de la santé[4].

Au Mali, si des travaux ont été réalisés sur la gestion du personnel, très peu se sont intéressés à la dimension satisfaction au travail et implication organisationnelle. Nous avons initié cette étude dans le but de combler ce vide.

OBJECTIFS

Objectif général

Étudier la satisfaction au travail et l'implication organisationnelle du personnel des officines de pharmacie de Bamako.

Objectifs spécifiques

1. Décrire le profil sociodémographique du personnel officinal interrogé ;
2. Identifier les éléments de satisfaction au travail du personnel officinal interrogé ;
3. Déterminer le degré d'implication au travail du personnel officinal interrogé.

I. GENERALITES

1.1. Définition des termes

1.1.1. Pharmacie

La pharmacie peut être définie comme l'ensemble des connaissances scientifiques et techniques qui concourent à la fabrication, au contrôle, au conditionnement, à la conservation et la délivrance des médicaments. Elle est exercée par des pharmaciens diplômés [5].

1.1.2. Officine

L'officine est un établissement tenu par un pharmacien et affecté à l'exécution des ordonnances magistrales, à la préparation et à la vente au détail des médicaments et tout autre produit entrant dans le monopole du pharmacien.

Trois (03) formes de sociétés sont prévues :

- L'exploitation individuelle
- La société en nom collectif (S.N.C.) constituée exclusivement de pharmaciens ;
- La société à responsabilité limitée (S.A.R.L) dans laquelle la participation des pharmaciens est majoritaire au capital social [2].

Le personnel minimum exigé dans une officine de pharmacie se compose de :

- Un ou plusieurs pharmaciens en fonction du chiffre d'affaires ;
- Un caissier, un vendeur, un manœuvre, un préparateur en cas de besoin ;
- Un agent comptable ou un bureau de gestion comptable [6].

1.1.3. Catégories professionnelles du personnel

Le classement du personnel est fonction de sa qualification professionnelle et de l'emploi qu'il occupe dans l'officine [1].

1.1.4. Médicament

Selon l'article 34 du Décret n° 91-106 / PRM Portant organisation de l'exercice privé des professions sanitaires : « on entend par médicament, toute drogue ou substance, ou préparation, ou composition présentée comme possédant des

propriétés préventives ou curatives à l'égard des maladies humaines ou animales ainsi que tout produit pouvant être administré à l'homme ou à l'animal en vue d'établir un diagnostic médical, ou de restaurer, corriger ou modifier leurs fonctions organiques.

Sont considérés comme médicaments, les produits diététiques qui renferment dans leur composition des substances chimiques ou biologiques ne constituant pas elles-mêmes des aliments mais dont les propriétés confèrent à ces produits soit des propriétés spéciales recherchées en thérapeutiques diététiques, soit des propriétés de repas d'épreuve[7].

1.1.5. Evolution du secteur pharmaceutique privé

La pharmacie malienne a connu deux grandes étapes d'évolution. De 1960 - 1980: cette étape fut marquée par la pharmacie d'approvisionnement du Mali, la Pharmacie Populaire du Mali (PPM), les organisations non gouvernementales, les missions catholiques et les différentes coopérations (Sino-malienne, Maliano-sovietique) qui assuraient l'importation et la distribution du médicament aux populations maliennes[8].

- De 1980 à nos jours : cette étape fut la plus importante car elle connaît d'éminents événements.
- En 1981, l'Office Malien de Pharmacie (OMP] a vu le jour à la suite de la disparition de la Pharmacie d'Approvisionnement (Pharmappro).
- En 1982, ce fut la création de l'inspection de la sante publique et des affaires sociales chargées de contrôler entre autres les activités pharmaceutiques sur toute l'étendue du territoire malien.
- En 1983, l'état malien initia la politique des Médicaments Essentiels en

Dénomination Commune Internationale (DCI) en vue de satisfaire d'avantage les besoins médico-pharmaceutiques des populations quelles que soient leurs

situations conformément aux préoccupations de l'Organisation Mondiale de la Sante (O.M.S) [8]

- En 1985 la Loi N°85-41/AN-RM du 22 juin 1985 autorisa l'exercice privé des professions sanitaires (médicales et pharmaceutiques) au Mali dont le décret d'application est le N° 117/PGRM du 23 juillet 1985.
- L'autorisation de l'exercice privé des professions sanitaires en 1985 et la levée du monopole de la PPM en 1990 ont conduit à une véritable éclosion du secteur privé pharmaceutique, notamment à Bamako et les capitales régionales.
- En 1992 le décret N° 92-050/P-RM modifia le décret N°91-106/P-RM du 15 mars
- 1991 portantes organisations de l'exercice privé des professions sanitaires au Mali. Ce dernier avait remplacé celui du 23 juillet 1985 à savoir le N°177/PG-RM. [8]

1.1.6. Pharmacien d'officine

Le pharmacien d'officine est le meilleur garant en matière de dispensation sécuritaire (pharmacovigilance), de produits sanguins (hémovigilance) et dispositifs médicaux (matéiovigilance). En raison de son contact avec un large public, le pharmacien d'officine est l'un des acteurs les mieux placés pour participer à des actions importantes de prévention et d'éducation sanitaire. Il a donc sous sa responsabilité :

- la mission de dispensation,
- la mission d'acteur de sante publique,
- la mission de gestion d'entreprise (l'officine étant une entreprise) bon usage des médicaments. Il a les responsabilités de vigilance vis à vis des médicaments [9]

1.1.7. Ordre National des Pharmaciens du Mali

L'Ordre des Pharmaciens est un organisme professionnel doté de la personnalité civile agissant sous sa seule responsabilité.

Il a pour but de veiller :

- De veiller au respect des principes de moralité, de probité et de dévouement indispensables à l'exercice des professions pharmaceutiques
- De veiller à la défense de l'honneur et de l'indépendance de la profession ;
- De veiller au respect, par tous les membres, des devoirs professionnels et des règles édictées par le code de déontologie (LOI-N°2017-031-du-14-juil_2017-Portant-Creation-OP-du-Mali-1)
- De donner son avis à la demande des pouvoirs publics ou formuler des suggestions de sa propre initiative sur toutes questions relatives au secteur pharmaceutiques ;
- De soumettre au Ministre chargé de la santé toute mesure qui lui paraît propre à favoriser le développement sanitaire du pays.

A l'accès à la profession de pharmacien [2]

1.2. Concepts et théories des ressources humaines

1.2.1. La fonction des ressources humaines :

Différence conceptuelle entre approche de l'administration du personnel et approche de la gestion des ressources humaines :

La gestion de la main d'œuvre par l'administration du personnel considère la main d'œuvre comme une source de cout à minimiser donc une personne substituable qui a des droits et des devoirs, gérée par un chef personnel.

La gestion des ressources humaines la considère comme un investissement, un sujet porteur de culture, d'aspiration et d'attentes et ne doit pas être comme un simple sujet de droit, gérée par la direction des ressources humaines.[1]

1.2.2. Etat des lieux sur la gestion des ressources

On assiste depuis les années 1980 à une transformation des pratiques de la gestion des ressources humaines : « les modèles les plus récents tendent de réunir diverses activités choisies en fonction de l'obtention de résultat et qu'ils les intègrent dans un ensemble orienté de la façon prospective vers les besoins de l'organisation »[10]

1.2.3. Missions spécifiques de la gestion des ressources humaines

Les missions spécifiques de la gestion des ressources humaines sont définies comme suite selon Peretti (1998) :

1.2.3.1. Administrer efficacement

Correspond à la mise en place d'une organisation décentralisée de la fonction ressource humaine et une responsabilisation de la ligne hiérarchique. Ainsi, des activités de GRH sont parties intégrantes de certaines fonctions (chef de chantier, chef d'équipe...)[1]

1.2.3.2. Développer la motivation et l'implication des salariés

Les définitions concernant le concept de motivation sont foisonnantes. La motivation peut être définie comme le processus qui gouverne l'engagement dans une action en déclenchant, donnant la direction, l'intensité et la persistance à un comportement [11]. Elle se manifeste sous divers aspects tels que l'enthousiasme, l'assiduité, la persévérance « Réserve d'énergie », la motivation naît de l'enregistrement et de la régulation de nombreux paramètres qui permettent à l'individu :

- de s'adapter et comprendre l'environnement et les situations données ;
- de choisir l'investissement dans le temps et le sens voulu avec l'intensité souhaitée ;
- d'assurer la prolongation de l'action engagée jusqu'à son terme. [11]

Il convient de connaître les attentes des salariés considérés comme des clients, notamment en matière d'équité, d'employabilité, d'épanouissement, d'écoute, d'éthique et y répondre selon une logique de réciprocité pour favoriser les attitudes et comportements souhaités.

Les moyens d'action sont les suivants :

- Variété des tâches,
- Partage du pouvoir,
- Promotion,
- Rémunération,
- Participation,

Formation...[11]

1.2.3.3. Favoriser le changement

Il s'agit là d'encourager les comportements nouveaux, efficaces grâce à la formation et à certains programmes de mobilisation tels que de nouvelles modalités de travail ou la rémunération.[1]

1.2.3.4. Mettre en œuvre la stratégie

La direction des ressources humaines (DRH) doit participer à la définition de la stratégie de son entreprise, doit veiller à la prise en compte en amont des conséquences de ressource humaine des décisions prises.

Le D.R.H. doit veiller à la cohérence de la stratégie R.H. avec celle de l'entreprise et à la cohérence des différentes pratiques de G.R.H. entre elles de manière à accompagner efficacement la stratégie définie au sommet stratégique.[1]

1.2.4. Fonction stratégique de la gestion des ressources humaines

Aujourd'hui la gestion des ressources humaines a dépassé le stade de la paie, de la sécurité pour une responsabilité plus grande et importante. Elle est considérée comme acteur stratégique pour les entreprises dans un univers dynamique et concurrentiel. La stratégie est un processus de formation et de mise en œuvre des

moyens appropriés en vue d'atteindre les objectifs d'une entreprise et de réaliser sa mission, dans un environnement difficilement prévisible et fortement concurrentiel [12].

La gestion stratégique présente 4 étapes :

- le diagnostic ;
- la formulation de la stratégie (buts à atteindre) ;
- la mise en œuvre et
- l'évaluation

La gestion stratégique implique des liens étroits entre les stratégies de l'entreprise et les pratiques de gestion des ressources humaines. Ceci nécessite que les professionnels de la gestion des ressources humaines (notamment le responsable de la formation) soient fortement impliqués dans la définition des stratégies de l'entreprise [13]

1.2.5. Les finalités de la gestion des ressources humaines :

Les quatre finalités identifiées par F. BLANCHOT et F. WACHEUX (2002) et présentées dans le tableau suivant, illustrent les différentes facettes de la dimension stratégique de la gestion des ressources humaines. Celle-ci peut être créative de valeur en attirant, en développant, mobilisant et conservant les compétences requises dans l'entreprise[14].

Finalités stratégiques de la GRH	Opérationnalisation
Attirer les compétences requises	L'attraction des compétences requises passe par le recrutement, ainsi que la gestion des rémunérations, de l'emploi, la formation, des carrières et de la communication.
Développer les compétences	Le développement des compétences passe par la formation, la communication et la gestion des parcours professionnels. Les évolutions de l'environnement doivent être prises en compte et anticipées dans le cadre de la gestion de l'emploi et de la formation, aux niveaux collectif et individuel.
Mobiliser les compétences requises disponibles	La mobilisation des compétences disponibles vise à l'allocation adéquate des compétences. Elle passe par leurs usages dans la direction des valeurs et buts de l'entreprise, au travers de la gestion de l'individu (recrutement et formation), la gestion de l'emploi (mise en avant de l'autonomie, des initiatives) et la gestion des relations collectives (communication, circulation et transparence des informations). L'organisation du temps de travail et la gestion des effectifs participent également au travail de mobilisation.
Conserver les (seules) compétences requises	La conservation des compétences vise à ne fidéliser que les compétences requises et à éviter de garder ou de développer les autres. La gestion anticipée des emplois et des effectifs participe à cette fidélisation, ainsi que des outils d'adaptation comme l'organisation du temps de travail, la mobilité et la flexibilité.

Pour une finalité conséquente de l'entreprise il faut conserver un équilibre entre trois pôles d'action de la GRH[15] :

Action administrative qui organise et met en œuvre des règles juridiques fixées par la législation, la réglementation ou les accords contractuels engageant

l'entreprise ; elle assure les relations avec les services administratifs compétents en matière d'emploi, de sécurité sociale et de formation.

Action de gestion qui formule un jugement sur l'état actuel et sur les perspectives d'évolution des effectifs et qualifications ; elle propose des mesures d'adaptation ou de développement permettant de rendre les ressources humaines compatibles avec les projets de l'entreprise.

Action d'information et de communication définit les procédures formelles ou de démarches informelles d'échange, de dialogue et de négociation au sein de l'entreprise. Cet équilibre peut varier selon la culture, la stratégie de chaque entreprise et par les pratiques des GRH telles que la motivation et la fidélisation.[1]

1.3. L'implication organisationnelle

Dans cette première partie, nous présentons successivement le concept d'implication, les cibles concernées, ses dimensions, ses mesures, ses conséquences et ses antécédents les plus fréquemment cités dans la littérature. Ce premier état de l'art a pour but de faire le point sur les connaissances disponibles au sujet de l'implication organisationnelle, de justifier notre choix de nous centrer uniquement sur la dimension affective et d'identifier la zone d'ombre théorique que constitue la relation satisfaction au travail – implication organisationnelle.[1]

1.3.1. Le concept d'implication

La première utilisation du terme « d'implication » dans des travaux académiques semble pouvoir être décelée dans la publication de Foote [16].

Il faudra toutefois attendre les années 70 pour que les recherches sur ce concept s'intensifient réellement. A cette époque, Porter et al[17] le définissent en tant qu'attachement psychologique et qu'identification du salarié à son entreprise. Ils proposent que « l'implication correspond à une identification à l'organisation

fondée sur le partage de ses buts et de ses valeurs, la volonté de faire des efforts dans ce sens et le désir d'en rester membre »[17].

Cette première conception marquante est clairement présentée à l'époque comme attitudinale. Les réflexions ultérieures, notamment celles de Reichers [18], ont progressivement abouti à délaissé cette proposition pionnière du fait de la présence dans le raisonnement d'intentions comportementales. Cette dualité est manifeste dès l'instant où l'on considère la distinction opérée par la langue anglaise entre le « *commitment* » et l'« *involvement* ». Le premier terme renvoie spécifiquement à une attitude alors que le second est celui de l'intention d'action comme le remarquent fort justement Meyer et Herscovitch [19].

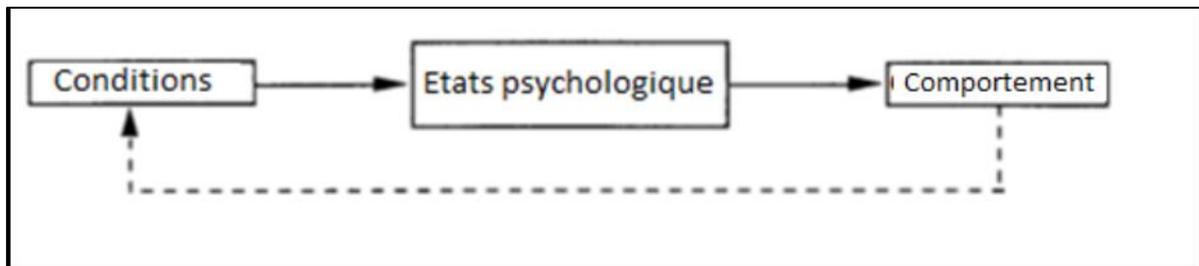


Figure 1 : Perspective attitudinale.

Source : Meyer J P et Allen N J (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review. Vol 1. 61-89 [20].

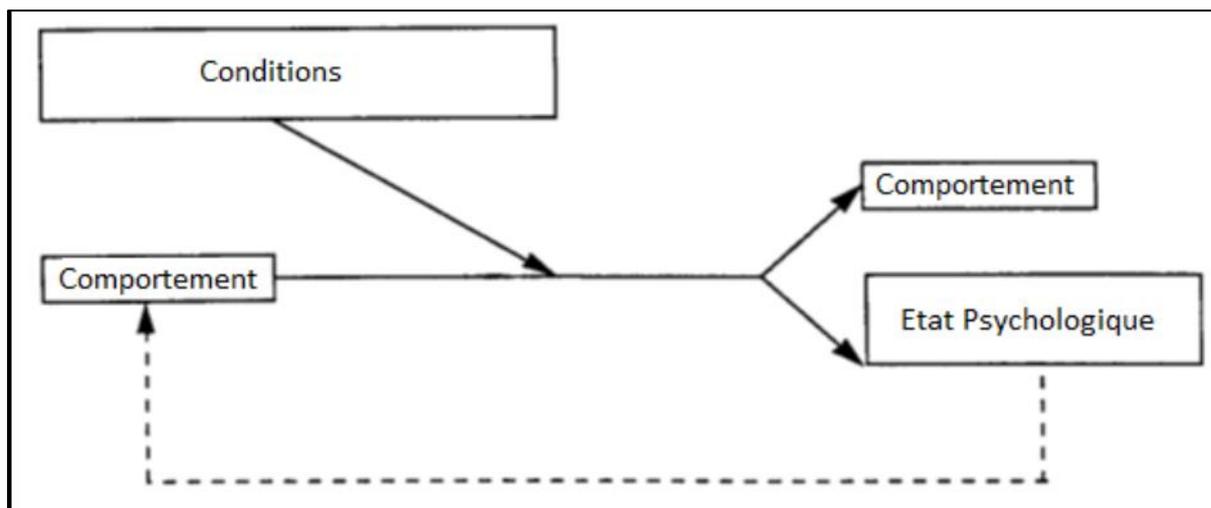


Figure 2 : Perspective comportementale.

Source : Meyer J P et Allen N J (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review. Vol 1. 61-89 [20].

Depuis, la définition la plus communément admise dans le champ de l'organisationnel behavior semble être celle d'Allen et Meyer [20]: « L'implication est un état psychologique qui caractérise la relation entre un individu et une cible et qui a des conséquences sur la décision de rester membre ou non de cette cible » [20].

1.3.2. Les dimensions de l'implication organisationnelle

Il s'articule autour de trois dimensions. Pour eux, l'implication organisationnelle est un état psychologique qui caractérise la relation qu'entretient un employé avec son organisation ainsi que son désir d'en rester membre [21].

Elle est composée d'une dimension affective qui conduit un employé à rester membre de l'organisation parce qu'il le désire réellement. Elle est également composée d'une dimension calculée qui l'amène à rester membre de l'organisation parce qu'il y a intérêt : le coût de départ où les récompenses futures seraient trop importantes pour en changer dans un tel cas de figure. Et enfin, elle

est composée d'une dimension normative qui reflète plutôt un sentiment d'obligation morale envers l'organisation : le salarié reste membre car il le doit.

Le principal intérêt de l'étude de l'implication organisationnelle réside dans sa capacité à prédire certains comportements des salariés comme la performance au travail, l'intention de quitter l'entreprise, l'intention de retrait, l'intention de s'absenter, les comportements citoyens organisationnels, le stress ou encore le turn over[3], [4], [22], [23].

1.3.2.1. L'intention de quitter

L'étude du roulement du personnel a pour but de comprendre ce qui amène un salarié à vouloir quitter son emploi[24]. Le roulement volontaire correspond au désir d'un salarié de rompre la relation avec l'entreprise qui l'emploie. Cette notion se différencie du roulement involontaire résultant d'une mise à pied ou d'un licenciement.

Il peut être défini comme le comportement d'un salarié présent à son poste mais ne travail volontairement pas au maximum de ses capacités.

Cette intention de retrait est fréquemment présentée comme une conséquence de l'implication organisationnelle. [25]

1.3.2.2. L'intention de retrait

Comme pour l'intention de quitter, Krausz et al [26] révèlent qu'il est préférable d'étudier la notion de retrait en termes d'intention plutôt que de comportement.

Il peut être défini comme le comportement d'un salarié présent à son poste mais ne travaillant volontairement pas au maximum de ses capacités [25].

1.3.2.3. L'intention de s'absenter

L'utilisation de la notion d'intention de s'absenter permet de se focaliser uniquement sur l'absentéisme volontaire et de ne pas prendre en compte l'absentéisme involontaire lié aux maladies, aux accidents du travail ou aux actes imprévisibles. [25].

1.3.2.4. Satisfaction

Tout comme l'implication, la satisfaction au travail est un des concepts les plus étudiés dans le champ du comportement organisationnel.

La satisfaction au travail correspond à « l'impression subjective globale positive, résultante de nombreux facteurs dont celui d'avoir atteint un but recherche, indice d'une réalisation de soi ». Il s'agit d'une réponse affective et émotionnelle de la personne face à son emploi et elle a des conséquences sur le comportement des individus [12].

Avec la satisfaction, la fidélité revêt un caractère physique c'est-à-dire les individus sont satisfait des conditions de travail offertes par l'entreprise. [12].

1.4. Le concept de satisfaction au travail

En effet, la motivation est considérée comme une force alors que la satisfaction est un état psychologique résultant de la comparaison entre des attentes et une réalité perçue. L'implication renvoie quant à elle plutôt à une relation[27].

Pour être plus précis, leur objet concerne plus spécifiquement la motivation au travail qui s'avère pourtant être clairement distincte de la satisfaction. Herzberg utilise néanmoins les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction dans sa théorie de la motivation au travail. Pour lui, la satisfaction au travail ne serait pas dépendante de facteurs extrinsèques mais seulement de facteurs intrinsèques.

Les facteurs extrinsèques appelés également facteurs d'ambiance ou d'hygiène permettraient seulement d'empêcher le mécontentement ou l'insatisfaction.

Les facteurs intrinsèques seraient quant à eux porteurs de satisfaction. Ces facteurs valorisants, appelés également facteurs moteurs, permettraient aux salariés d'être satisfaits. Pour Herzberg, les facteurs de satisfaction sont donc différents des facteurs d'insatisfaction. L'insatisfaction ne peut pas, par conséquent, être considérée comme le contraire de la satisfaction. Le contraire de la satisfaction est dans cette perspective l'absence de satisfaction. [27].

1.4.1. Les sources de satisfaction

Pour Spector[28], si les chercheurs souhaitent comprendre les attitudes qui en résultent, ils doivent auparavant connaître les relations qui existent entre les différentes sources de la satisfaction au travail. Dans ses travaux, il en identifie neuf. Il s'agit du salaire, des promotions, du management, des avantages, des récompenses, de la politique globale, des coéquipiers, de la nature du travail, de la communication. Le niveau global de satisfaction se décompose ainsi en différentes satisfactions plus circonstanciées.[28]

Le salaire et les promotions sont associés à la satisfaction globale. Ces sources semblent toutefois de moindre intensité par rapport aux autres. Bien que les revenus du travail soient importants pour les individus, les recherches ont montré que les salariés qui perçoivent les plus fortes rémunérations ne sont pas systématiquement les plus satisfaits. Plus le supérieur direct est compréhensif, à l'écoute ou encore amical et plus le niveau de satisfaction envers le management des membres de son équipe augmente [29].

La satisfaction envers la nature du travail peut également être influencée par le manager. Cette nature du travail est définie par les tâches que les salariés réalisent. Ainsi, la satisfaction envers la nature du travail est plus élevée lorsque les salariés sont face à des défis mentaux qui leur permettent d'utiliser leurs capacités et leurs compétences [29].

Le sentiment de justice constitue un élément important au regard du comportement des salariés. Le sentiment d'équité et d'intégration au sein d'un groupe de travail influence, en effet, de manière significative le niveau de satisfaction envers les coéquipiers et donc le niveau de satisfaction global [29]. De ce fait, les collègues de travail, la cohésion du groupe et la culture de l'entreprise semblent être une source de satisfaction particulièrement importante[30].

1.4.2. Conditions de travail

Les conditions de travail se définissent comme étant l'ensemble des dispositifs et des moyens pris et mis en place par l'entreprise pour permettre à son personnel de s'épanouir et de créer plus de valeur, d'une manière générale elles désignent l'environnement dans lequel, les employés vivent sur leur lieu de travail.[1]

Le terme conditions de travail recouvre un contenu plus ou moins large, il peut être regroupe en quatre facteurs : facteurs physiques et environnementaux, facteurs organisationnels, facteurs sociaux et facteurs psychologiques.[1]

1.4.2.1. Facteurs physiques et environnementaux

C'est un ensemble d'outils de l'environnement immédiat de travail. C'est également tout ce qui caractérise une situation de travail et favorise ou freine l'activité des travailleurs.

Il s'agit de l'implantation et de la conception du poste de travail, ainsi que son environnement physique et technique.

Ces facteurs peuvent être soit un facteur de dégradation de la santé des travailleurs (fatigue, stress professionnel) ou alors contribue à leur épanouissement dans leur lieu de travail (la rotation, la polyvalence des postes, l'enrichissement des postes). Ces facteurs ont des répercussions positives et/ou négatives sur la performance de l'entreprise, la mise en place de bons facteurs physiques permet à l'entreprise de conserver durablement son personnel. [31]

1.4.2.2. Facteurs organisationnels

Ils concernent les règles relatives à l'organisation et à la gestion de l'entreprise afin de renforcer et d'améliorer la productivité du personnel et de rentabiliser l'investissement du recrutement.[1]

Ces facteurs organisationnels sont généralement les charges de travail (temps de travail) et les procédures (adaptation des salaires à leurs postes, consignes, règlement).[1]

1.4.2.3. Facteurs sociaux

Les facteurs sociaux dépendent des relations de travail, souvent conditionnées par le style de management et la qualité de communication interne de l'entreprise. Ces facteurs sont les dialogues sociaux (les communications, les réunions d'information), la rémunération (la politique de rémunération est aujourd'hui devenue un outil stratégique de la GRH pour les entreprises), la reconnaissance (regroupe l'aspect immatériel de la rétribution tel que les félicitations, les encouragements, les primes, les promotions).[1]

1.4.2.4. Facteurs psychologiques

Ils résultent des situations professionnelles qui engendrent des répercussions sur la santé psychologique des salariés tels que la souffrance au travail, stress et épuisement professionnel.

Enfin, les conditions de travail en elles même peuvent avoir un effet sur l'état d'esprit des salariés et ainsi influencer leur satisfaction envers la nature du travail. Evolué dans un environnement adéquat et posséder les connaissances utiles pour bien faire son travail permet d'améliorer la satisfaction globale des salariés [32].

1.4.3. Les dimensions de la satisfaction

A force de recherches, le raffinement théorique du concept est parvenu à un stade extrêmement avancé. Il est possible de trouver un découpage de la satisfaction au travail en dimensions pour presque chacune des cibles évoquées dans la section précédente.

Les trois nouvelles dimensions se rapportent respectivement aux besoins de rapports sociaux, au besoin de reconnaissance et au respect des valeurs morales. Elles sont davantage sujettes à caution. En revanche, les deux dimensions originales de la satisfaction -intrinsèque et extrinsèque- sont retrouvées dans l'ensemble des travaux issus de Weiss et al [33].

Ces constats récurrents nous invitent à ne conserver que les deux dimensions intrinsèque et extrinsèque de la satisfaction au travail pour la suite de notre démonstration. De la même manière qu'au sein du champ de l'implication organisationnelle, la mesure de la satisfaction au travail a suivi l'évolution de ses définitions théoriques. [33].

1.4.4. Les mesures de la satisfaction au travail

De très nombreuses d'échelles de mesure de la satisfaction au travail existent. Il est possible de les classer en deux catégories : des échelles mesurant la satisfaction au travail de façon globale ou l'échelle de satisfaction avec la vie professionnelle. La seconde catégorie regroupe des échelles mesurant la satisfaction au travail par le biais des cibles. [28].

Il est composé de trente-six questions qui mesurent neuf cibles de la satisfaction au travail. Ces différentes cibles sont le salaire, les promotions, les avantages, le management, les récompenses, les procédures de travail, les collègues, la nature du travail et la communication. Chacune de ces cibles est évaluée par quatre échelles de Lickert en six points allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ». Certains items sont formulés de manière négative et doivent ainsi être renversés avant tout traitement statistique[28].

1.4.5. Les principales conséquences de la satisfaction au travail

Parmi toutes les conséquences envisageables, les plus étudiées sont sans nul doute la performance, l'intention de quitter l'entreprise, l'intention de rester dans l'entreprise ou encore l'implication organisationnelle. Le débat est beaucoup moins intense au sujet de l'intention de quitter l'entreprise ou de rester dans l'entreprise. La satisfaction au travail et l'implication affective contribuent de façon indépendante à la prédiction des intentions comportementales. Ces intentions seraient prédites plus fortement par la satisfaction que par l'implication. [28].

1.4.6. Lien entre satisfaction au travail et implication organisationnelle

L'étude de la nature de la relation qui unit ces deux concepts requiert au préalable la démonstration de l'existence même de cette relation. [28].

La satisfaction au travail et l'implication organisationnelle sont-elles corrélées ?

Du fait de la relation positive de ces deux concepts à la performance de l'entreprise d'une part[34] et à l'intention de quitter d'autre part[35], de nombreux chercheurs se sont intéressés à la relation entre ces deux concepts.

Pour le reste, la communauté scientifique observe l'existence d'une relation entre l'implication et la satisfaction. [34]

1.4.6.1. Les motifs probables de départ des ressources humaines

Les départs des ressources humaines sont dus à l'insatisfaction du salarié face à certain facteur tel que la rémunération, la reconnaissance, la formation, la communication et à la gestion des carrières.[1]

1.4.6.2. Une opportunité de carrière réduite

Les salariés apprécient de savoir qu'ils ont des possibilités d'évolution au sein de l'entreprise pour s'investir au maximum dans leur fonction. Chaque entreprise souhaite les faire évoluer sur d'autres postes afin de les fidéliser, les salariés auront le sentiment d'appartenir à une entité, ce qui les dissuadera de partir. [36]

1.4.6.3. Un manque de reconnaissance des salariés

La reconnaissance des salariés consiste à reconnaître les comportements, les efforts et les réalisations d'un employé ou d'une équipe lorsqu'ils contribuent à la réalisation des objectifs de l'organisation et qu'ils en reflètent les valeurs. [37]

La reconnaissance des salariés est importante car ce faisant elle permet d'inculquer un sentiment d'appartenance à l'égard de leur milieu de travail, de relever leur moral, d'inciter à être loyal, de favoriser l'instauration d'un milieu

de travail positif, de renforcer la motivation, et de favoriser la rétention du personnel. [37]

1.4.6.4. Un système de rémunération insuffisante

La politique de rémunération est un outil pour l'entreprise de réussir à attirer, garder et motiver les individus. Pour se faire il faut une rémunération équitable pour le service rendu. [37]

✓ Equité interne

Ceci fait référence à une rémunération équitable qui tient compte de rapport qu'ont entre eux les différents emplois au sein d'une organisation. On prend en compte le classement de tous les emplois par rapport aux autres emplois, selon leur importance pour l'organisation. [37]

✓ Equité externe

Elle fait référence à une rémunération équitable et concurrentielle lorsqu'on la compare avec la rémunération offerte sur le marché pour un emploi similaire ; il s'agit du niveau moyen de rémunération offerte par l'entreprise hôte par rapport au marché du travail externe. [37]

✓ Equité entre les employés

Elle fait référence à une rémunération équitable entre les employés qui font un même travail, ou dont le poste fait partie d'un même échelon au niveau d'emploi. Cela ne signifie pas que tous les employés reçoivent un même salaire, mais plutôt qu'ils sont payés de façons équitables par rapport aux autres employés qui ont le même rôle. [37]

✓ Equité salariale

Elle fait référence à la différence de salaire entre homme et femme, ils doivent recevoir un même salaire lorsqu'ils accomplissent substantiellement le même genre de travail nécessitant les mêmes compétences, efforts, responsabilités, selon des conditions de travail similaires dans le même travail. [37]

1.4.6.5. Une mauvaise politique de communication

La communication est la base de toute stratégie de motivation et de fidélisation des salariés. Elle permet de :[36]

- Développer le sentiment d'appartenance en mettant en commun un langage, une culture, des valeurs.
- Favoriser l'adhésion et la coopération du personnel à la politique de l'entreprise en l'informant de ses perspectives (enjeux, objectifs, moyens, résultats)
- Rassembler et établir une relation pérenne entre la direction et les salariés et entre les salariés eux-mêmes, quel que soient leur métier et leur niveau de responsabilité. [36]

Cette communication doit se faire à trois niveaux : au quotidien (au travers des échanges opérationnels), à moyen terme (par exemple sur l'organisation et les priorités avenir de l'entreprise), et à long terme (sur la stratégie globale de l'entreprise). [36]

1.4.6.6. Une politique de formation défailante

La formation répond aux besoins de développement des compétences et devient une source de reconnaissance du salarié qu'il faut vraiment mettre en valeur pour motiver et garder ses salariés. Selon JEAN BRILMAN en 1998 « la formation doit être perçue comme un portefeuille à valoriser au niveau de l'entreprise et une priorité de premier ordre. »[38]

1.4.6.7. La détresse psychologique

Les facteurs de détresse psychologique des salariés sont :

- La surcharge de travail (avoir trop de travail à faire, être soumis à des contraintes de temps serrées)
- La faible reconnaissance de la part des collègues et du supérieur ;
- Les mauvaises relations avec le supérieur ;

- La faible participation à la prise des décisions et le manque d'information. [38]

1.4.7. Les conséquences du départ des ressources humaines

Les conséquences de départ sont très néfastes pour toute entreprise, dans la mesure où le départ d'un salarié coûte d'autant plus cher qu'il est rarement prévu et anticipé, il représente donc une perte financière considérable autant qu'une perte au niveau des compétences.

1.4.7.1. Les conséquences financières

La mise en place de pratique de gestion des ressources humaines orientées vers la fidélisation des employés performants exige une sensibilisation et des efforts de la part des gestionnaires à l'égard de ce défi [39]. Les employés performants quittant l'organisation génèrent des coûts en matière de dotation et de formation tout en provoquant une diminution des ventes des produits pour l'officine. En effet, le départ du personnel signifie forcément des frais additionnels de recrutement et de formation des nouveaux candidats. Les coûts potentiels du départ proviennent donc de trois phases distinctes :

- **Le départ** : qui comporte les frais engendrés pendant la période où le salarié se sépare de son entreprise ;
- **Le remplacement** : il s'agit-là des coûts dus au période de recherche et d'embauche d'un nouvel employé ;
- **L'intégration** : c'est le calcul du différentiel de la productivité entre le moment où l'ancien part et où la personne qui le remplace devient aussi performante. [40]

1.4.7.2. Les conséquences liées au développement des compétences centrées sur les recrues

La perte des compétences, due au départ des salariés engendre une perte en termes d'expérience et de savoir ce qui engendre également une moins bonne qualité de travail.

Le départ des salariés compétant implique une réaffectation des ressources en matière de développement des compétences ; l'arrivée de nouveaux employés nécessite un investissement en termes de temps et d'énergie afin qu'ils développent les compétences nécessaires à l'emploi.

Une telle allocation des ressources peut avoir des répercussions négatives sur la compétitivité à long terme de l'entreprise. [39]

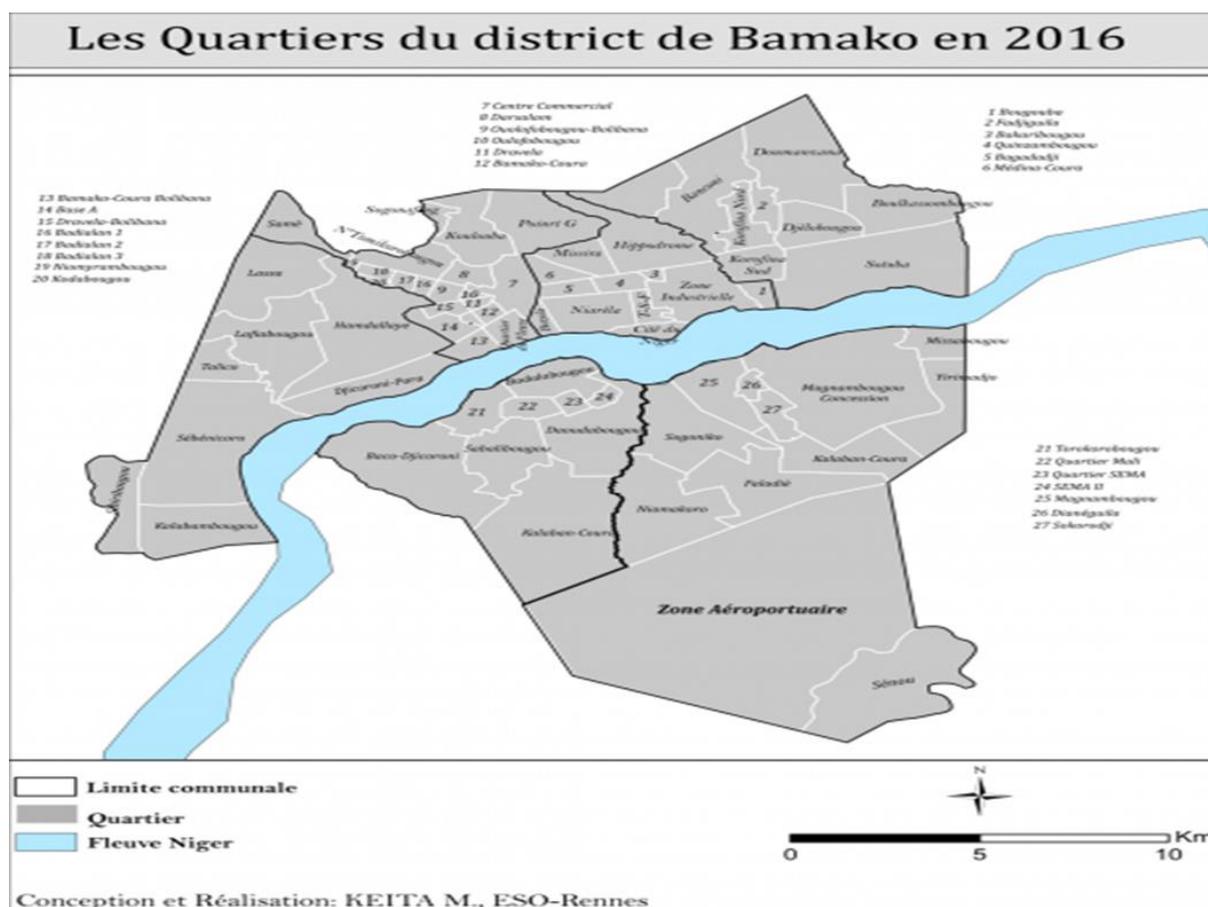
1.4.7.3. Les conséquences liées aux conditions de travail

Les départs des salariés influencent négativement sur le climat de travail et sur le moral des employés, puisque les spéculations sur les raisons de départ peuvent provoquer une mauvaise image organisationnelle voire même de compromettre la capacité de l'entreprise à attirer de nouveaux candidats compétant ainsi que les attitudes négatives parmi les employés. Le départ des salariés entraîne une augmentation de stress des employés due à une surcharge de travail causée par l'employé partant. Ces sources d'insatisfactions influencent la propension des employés à quitter leur emploi. [39]

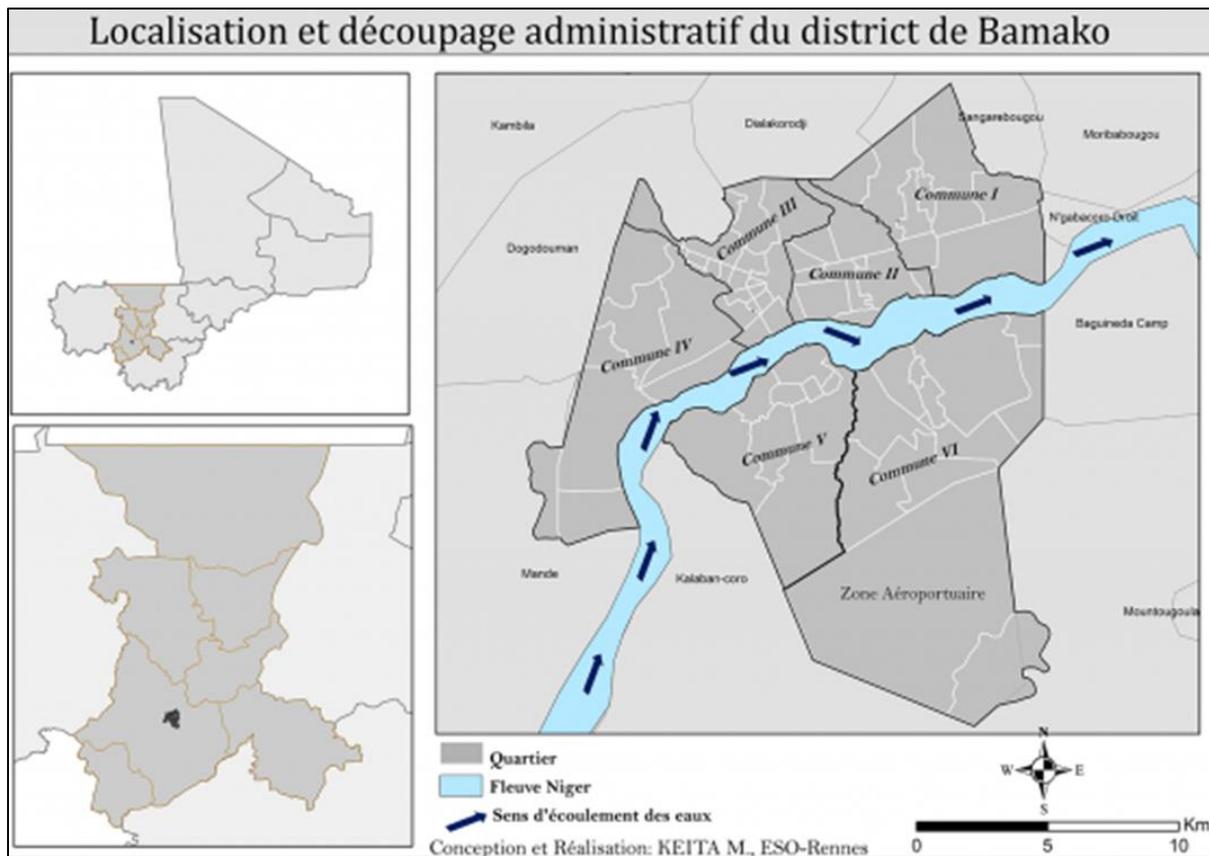
II. METHODOLOGIE

2.1. Cadre d'étude

Notre étude s'est déroulée dans la ville de Bamako, Fondé par les NIARE encore appelé NIAKATE, Bamako est la capitale et la plus grande ville du Mali. Dote d'un important port fluvial sur le Niger et centre commercial rayonnant sur toute la sous-région, la ville est aussi le principal centre administratif du pays. Son rythme de croissance urbaine est actuellement le plus élevé d'Afrique et le sixième au monde[41]. La capitale Mali est érigée en district et divisée en six communes reparties entre deux rives (rive gauche et rive droite). Bamako s'étend sur une superficie de 2 992 Km² et la population a été estimé environ à 2 446 700 habitants en 2018 avec une densité de 818 habitants par Km²[42].



Source : <http://journals.openedition.org/eps/77071> . Consulté le 27 juillet 2022



Source : <http://journals.openedition.org/eps/77071> . Consulté le 27 juillet 2022

2.2. Type d'étude

Il s'agit d'une étude qualitative de type descriptif et transversal portant sur la satisfaction au travail et l'implication organisationnelle du personnel des officines de pharmacie.

2.3. Période d'étude

L'étude s'est réalisée dans les officines de pharmacie de Bamako de Juin 2021 à Décembre 2021 soit une période de 7 mois. Elle a comporté une phase de collecte des données et la rédaction du document final.

2.4. Population d'étude

Notre étude a porté en contradiction avec les critères de non inclusion du personnel des officines de Bamako.

✓ Critères d'inclusion

- Ont été inclus dans notre étude les personnes suivantes :
- Pharmaciens-assistant (es) ;
- Vendeurs.

✓ Critères de non-inclusion

- N'ont pas été inclus dans notre étude,
- Les pharmaciens titulaires ;
- Le personnel de nettoyage et de sécurité ;
- Les stagiaires.

2.5. Échantillonnage

Nous avons utilisé un échantillonnage non-probabiliste de type raisonné et par quota. À cet effet, nous avons choisi de façon délibérée au niveau de chaque officine un pharmacien-assistant et deux vendeurs. Au niveau de chaque commune du district de Bamako, nous avons choisi 10 officines de façon raisonnée (obtenir le maximum d'information sur l'ensemble des officines du district de Bamako). Pour la taille de l'échantillon, ainsi nous aurons :

- Pharmacien-assistant : $10 \times 6 \times 1 = 60$
- Vendeurs : $10 \times 6 \times 2 = 120$

2.6. Collecte des données

Pour la collecte des données, un questionnaire a été adressé en entretien direct à notre échantillon d'étude.

2.7. Saisie et analyse des données

La saisi, le traitement et l'analyse des données ont été effectué sur les logiciels Excel, SPSS et Word.

2.8. Considérations éthiques

L'autorisation du conseil nationale de l'ordre des pharmaciens du Mali a été obtenue. L'anonymat et la confidentialité ont été garanti pour toutes les informations collectées au cours de cette étude.

III. RESULTATS

Durant les six (07) mois de notre étude, Nous avons colligé 180 personnels travaillant dans les officines de Bamako.

1.1. Aspects sociodémographiques du personnel.

Tableau I: Répartition des personnes enquêtées selon les aspects sociodémographiques.

Aspects sociodémographiques du personnel		Effectifs	Pourcentage (%)
Genre	Masculin	134	74,4
	Féminin	46	25,6
	Total	180	100,0
Education	Universitaire	118	65,6
	Secondaire	55	30,6
	Primaire	7	3,9
	Total	180	100,0
Situation matrimoniale	Marié	109	60,6
	Célibataire	71	39,4
	Total	180	100,0
Qualification	Vendeur	120	66,7
	Assistant	60	33,3
	Total	180	100,0
Age	[30 ans [83	46,1
	[30 à 40 ans [70	38,9
	[41 à 50 ans [10	5,6
	[51 à 60 ans [14	7,8
	[61 ans [3	1,7
	Total	180	100,0
Ancienneté	< 5 ans	113	62,8
	5 à 10 ans	38	21,1
	11 à 15 ans	15	8,3
	16 à 20 ans	4	2,2
	>20ans	10	5,6
	Total	180	100,0

Dans cette étude le sexe masculin était prédominant dans 74,4% des cas. Le sex-ratio était de 2,9. Soixante-cinq virgule six pourcent des personnels avait un niveau universitaire, parmi lesquels 60,6% était marié. Le vendeur avait représenté dans 66,7% des cas.

La majorité des personnes interrogées avaient un âge inférieur à 30 ans. L'âge moyen était de 33 ± 9 ans avec des extrémités de 19 à 63 ans.

La majorité des personnes interrogées avaient moins de cinq (05) ans d'ancienneté soit 62,8% des cas.

1.2. Mesure de la satisfaction au travail (le Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) traduit par Roussel en 20 indicateurs.

Tableau II : Mesure de la satisfaction au travail.

Mesure de la satisfaction au travail	Satisfait		Pas satisfait		Total
	N	(%)	N	(%)	
Relation interpersonnelle	156	86,7	24	13,3	180 (100%)
Transmission des consignes	148	82,2	32	17,8	180 (100%)
Délégation des tâches	146	81,1	34	18,9	180 (100%)
Modalité dans les prises de décision	142	78,9	38	21,1	180 (100%)
Conditions de travail	140	77,8	40	22,2	180 (100%)
Possibilités de prendre des initiatives	138	76,7	42	23,3	180 (100%)
Possibilités d'avancement	137	76,1	43	23,9	180 (100%)
Management du chef	137	76,1	43	23,9	180 (100%)
Stabilité de votre emploi	137	76,1	43	23,9	180 (100%)
Mode de gratification	135	75,0	45	25,0	180 (100%)
Possibilité de travailler en autonomie	116	64,4	64	35,6	180 (100%)
Application des règles et les procédures internes	111	61,7	69	38,3	180 (100%)
Salaire par rapport à l'importance du travail	102	56,7	78	43,3	180 (100%)

Les personnes interrogées étaient satisfaites de leur salaire par rapport à l'importance du travail à 56,7% et l'application des règles et les procédures internes dans 61,7%.

Plus de la moitié des personnes interrogées était satisfaite de la possibilité de travailler en autonomie soit 64,4% et 75,0% de leur mode de gratification.

76,1% des personnes interrogées était satisfaite de leur possibilité d'avancement, du management du chef et avait une stabilité dans leur emploi et 76,7 % de leur possibilité de prendre des initiatives.

Dans notre étude 77,8% des personnes interrogées était satisfaite de leurs conditions de travail et 78,9% de la modalité dans les prises de décisions.

La plupart des personnes interrogées était satisfaite de la délégation des taches dans 81,1% et la transmission des consignes à 82,2%.

La majorité des personnes interrogées était satisfaite de leur relation interpersonnelle soit 86,7% des cas.

Tableau III : La répartition des personnels enquêtés en fonction de leur implication organisationnelle (Score normal)

Echelle	Effectifs	Pourcentage (%)
<i>Je suis prêt(e) à faire de gros efforts, au-delà de ce qui est normalement attendu pour aider l'entreprise à réussir.</i>	89	49,4
<i>Je parle de cette entreprise à mes amis comme d'une très bonne entreprise où être membre est formidable.</i>	71	39,4
<i>J'accepterais pratiquement n'importe quelle tâche afin de demeurer membre de cette entreprise</i>	69	38,3
<i>Je suis fier de dire aux autres que j'appartiens à cette entreprise</i>	88	48,9
<i>Je trouve que mes valeurs personnelles sont très similaires à celles de l'entreprise</i>	58	32,2
<i>Cette entreprise me permet de donner le meilleur de moi-même</i>	77	42,8
<i>Je suis très heureux d'avoir choisi, à l'époque de mon recrutement, de travailler pour cette entreprise</i>	82	45,6
<i>Je me sens vraiment concerné par le futur de cette entreprise</i>	74	41,1
<i>Pour moi, cette entreprise est la meilleure de celles où je pourrais travailler</i>	68	37,8

La majorité des personnels interrogées était prête à faire des gros efforts au-delà de ce qui est normalement attendu pour aider l'entreprise à réussir soit 49,4% des cas.

Tableau IV : La répartition des personnels enquêtés en fonction de leur implication organisationnelle (Score inversé)

Echelle	Effectifs	Pourcentage (%)
<i>J'éprouve très peu de loyauté pour cette entreprise (score inversé)</i>	87	48,3
<i>Je pourrais tout aussi bien travailler pour une autre entreprise dans la mesure où mon travail resterait le même (score inversé)</i>	46	25,6
<i>Dans l'état actuel des choses, il en faudrait vraiment très peu pour me faire changer d'entreprise (score inversé)</i>	53	29,4
<i>Il n'y a pas grand-chose à gagner à rester indéfiniment dans cette entreprise (score inversé)</i>	61	33,9
<i>Souvent, je trouve qu'il est difficile d'être d'accord avec les politiques de l'entreprise sur des sujets qui concernent les salariés (score inversé)</i>	50	27,8
<i>J'ai fait une très grave erreur en décidant de travailler dans cette entreprise (score inversé)</i>	107	59,4

La majorité des personnels interrogées pensait avoir fait une grave erreur en décidant de travailler dans cette entreprise (score inversé) soit 59,4 % des cas.

IV. DISCUSSION

• **Limites et difficultés de l'étude**

Au cours de cette étude, nous avons rencontré certaines difficultés. A savoir la réticence d'innombrables pharmaciens pour des raisons de fuite de secrets dans leurs officines.

Par ailleurs, quelques fiches d'enquêtes ont été perdus auprès de plusieurs employés pour manque de temps et en situation d'urgence.

• **Méthodologie**

Nous avons mené une étude qualitative de type descriptif et transversal portant sur la satisfaction au travail et l'implication organisationnelle du personnel des officines de pharmacie.

• **Sexe**

Dans notre étude le sexe masculin était prédominant dans 74,4% avec un sex-ratio de 2,9. Ce résultat est supérieur à celui de Bah H. [1] qui a rapporté dans son étude en 2014 sur les enjeux et les limites de la fidélisation du personnel en officine qui a trouvé le sexe masculin dans 58,7% des cas. Ce même constat a été apporté par Ayele Y et al [43] en 2020 en Ethiopie qui ont trouvé une proportion considérable d'hommes soit 60,9 % des cas sur (la satisfaction au travail parmi les professionnels de la pharmacie travaillant dans les hôpitaux publics et ses facteurs associés, Ethiopie orientale) . Cette prédominance masculine s'expliquerait par le fait que les hommes sont plus disponibles que les femmes pour le travail dans les officines de pharmacie et aussi en Afrique le taux de scolarisation des femmes au niveau supérieur est très bas par rapport aux hommes.

• **Age**

La majorité des personnes interrogées dans notre étude avaient un âge inférieur à 30 ans. L'âge moyen était de 33 ± 9 ans avec des extrémités 19 à 63 ans. Ce résultat concorde avec ceux de Ayele Y et al [43] et de Bah H. [1] qui ont rapporté

respectivement une tranche d'âge de 26 à 30 ans dans 49,1% des cas et moins de 30 ans dans 63,4%. Selon la littérature l'âge est l'une des variables démographiques souvent signalées comme étant associées à la satisfaction au travail [43]. Une étude menée en Malaisie a rapporté une meilleure satisfaction dans le groupe d'âge de 35 à 45 ans par rapport aux pharmaciens plus jeunes [44]. L'explication possible de ce résultat est une forte attente de nouveaux employés et un besoin non satisfait conduisant à l'insatisfaction [45].

- **Niveau de scolarisation**

Soixante-cinq virgule six pourcent (65,6%) des personnels avait un niveau universitaire. Ces résultats est différent à celui de Bah H. [1] qui a apporté 41,3% des cas des personnels n'ayant pas fait une formation en sante mais similaire à celui de Ayele Y et al [43] réalisé en 2020 en Éthiopie orientale qui a noté 55,4% des cas de niveau universitaire. Le niveau de scolarisation pourrait jouer un rôle important dans la satisfaction et l'implication des personnels au travail par le fait que les personnels ayant un niveau d'éducation plus élevé peuvent avoir des meilleures opportunités qui se présentent.

- **Qualification du personnel**

Le vendeur avait représenté 66,7% des cas. ce résultat est similaire à celui de Bah H. [1] qui retrouvé un taux de 61,9% de cas de vendeurs dans les officines.

- **Ancienneté du personnel**

La majorité des personnes interrogées avaient moins de cinq (5) ans d'ancienneté soit 62,8% des cas. une ancienneté inférieure ou égale à 5 ans chez 55,5% des cas a été rapporté par Bah H. [1]. Ayele Y et al [43] a noté une ancienneté de 2 à 4 ans dans 40% des cas. Lau WM et al. [45] ont signalé une ancienneté de moins de dix (10) ans chez 52,4% des cas sur (la satisfaction et l'association avec l'implication dans les activités cliniques chez les pharmaciens hospitaliers à Hong Kong).

Mesure de la satisfaction au travail (le Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) traduit par Roussel en 20 indicateurs.

La satisfaction au travail est importante pour une organisation en termes de relation positive avec la performance individuelle, la productivité, les relations avec les employés, la santé physique et mentale et la satisfaction de vivre. D'autre part, l'insatisfaction au travail se traduit par une baisse de la productivité, un roulement élevé du personnel et une mauvaise qualité de service aux clients [46], [47].

- **Condition du travail**

La satisfaction au travail est un facteur clé affectant la motivation professionnelle et la productivité, car des travailleurs satisfaits sont mieux placés pour fournir le service au niveau attendu. [48] Les facteurs qui influencent la satisfaction au travail sont liés à un rythme de travail d'épuisement [49], à l'environnement de travail, aux pressions externes (commerciales) et au secteur de pratique [50], [51].

Dans notre étude la majorité des personnes interrogées était satisfait de leur condition de travail soit 77,8% des cas. Ce résultat est cohérent à celui d'une étude menée en Chine, où 90 % des participants étaient satisfaits de leur condition de travail [52]. Ceci est différent avec ceux de Berassa MS et al [48] portant sur 80 professionnels de la pharmacie, qui ont rapporté 58,0% des cas de non satisfaction au travail lié à la condition du travail. Ce même constat a été fait dans une étude menée à l'est de l'Ethiopie, où 52% des professionnels de la pharmacie étaient insatisfaits de l'environnement physique de travail [43]. Cependant l'insatisfaction au travail pourrait avoir un impact sur la performance au travail, entraînant une augmentation du nombre d'erreurs.

- **Salaire par rapport au travail**

La majorité des personnes interrogées était satisfait de leur salaire par rapport à l'importance du travail soit 56,7% des cas. Différents aux résultats de nos

recherches en Éthiopie à Addis-Abeba, qui a révélé que plus de quatre pharmaciens sur cinq (81,2 %) étaient les moins satisfaits du montant de la rémunération qu'ils reçoivent pour leur travail [53]. L'augmentation de salaire a été adoptée comme stratégie pour faire face aux pénuries et cela, combiné à des opportunités d'emploi attrayantes, a conduit à une augmentation ultérieure du nombre d'étudiants et de diplômés en Amérique [48]. À l'appui de cela, une étude menée à l'est de l'Éthiopie a révélé que l'amélioration des salaires, une bonne gestion et un meilleur développement de carrière étaient des facteurs de motivation pour augmenter la satisfaction et réduire la migration des professionnels de la santé. Dans une précédente étude, A Kahaleh et C. Giather al [54] ont montré que les jeunes pharmaciens étaient significativement moins satisfaits de leurs revenus que les pharmaciens plus âgés, tandis que P. P. McHugh [55] a rapporté que les hommes étaient moins satisfaits que les femmes.

- **Relation interpersonnelle**

La majorité des personnes interrogées était satisfait de la relation interpersonnelle soit 86,7% des cas. Une satisfaction de la relation de travail interpersonnelle soit 74% des cas a été noté par Berassa MS et al [48] en Éthiopie à Addis-Abeba. Iorga M et al [56] a signalé dans son étude basé sur la Déterminants de la satisfaction au travail des pharmaciens hospitaliers dans les hôpitaux roumains en 2017 un taux de satisfaction de la relation interpersonnelles soit 95% des cas. Selon plusieurs étude une bonne relation avec les collègues est propice à une plus grande satisfaction des pharmaciens [57], [58]. La confiance entre les collègues contribue à l'atteinte des résultats organisationnels et diminue l'intention de roulement [59], [60].

- **Possibilité d'avancement**

La majorité des personnes interrogées était satisfait de leur possibilité d'avancement soit 76,1% des cas. Selon plusieurs études la perception qu'ont les pharmaciens des possibilités d'avancement disponibles augmente la satisfaction

au travail [61], [62]. Cela pourrait s'expliquer par le fait que la perspective d'une promotion future peut fournir un différentiel de compensation pour les pharmaciens actuellement disposés à accepter un emploi moins bien rémunéré. Traditionnellement, les pharmaciens ont été pessimistes quant à la disponibilité d'opportunités d'avancement dans leur lieu de travail, et les limites ont été exprimées par les praticiens des deux sexes [63], bien qu'il semble y avoir plus d'hommes que de femmes dans les postes de direction de la pharmacie.

Mesure de l'implication organisationnelle (Porter et al. 1974 ; échelle 1 à 7 points)

La majorité des personnels interrogés était prête à faire des gros efforts au-delà de ce qui est normalement attendu pour aider l'entreprise à réussir dans 49,4% des cas et 59,4% pensaient avoir fait une grave erreur en décidant de travailler dans cette entreprise (score inversé).

Dans l'étude de Berassa MS et al [48], 26 % des participants à l'étude pensaient que leurs talents sont pleinement utilisés dans leur travail et qu'ils sont prêts à poursuivre leur travail actuel à l'avenir. Selon Kahaleh et Gaither, la capacité à utiliser les compétences des professionnels a été identifiée comme le facteur le plus important dans leur perception de l'emploi idéal [54].

CONCLUSION

Une satisfaction a été observé chez la majorité des personnes interrogées au cours de notre enquête dans les officines de pharmacie de Bamako, tels que condition de travail, possibilité de prendre des initiatives, management du chef, modalité dans les prises de décisions relation interpersonnel.

Nous avons noté un âge moyen de 33 ± 9 ans avec des extrémités 19 à 63 ans et la majorité était des hommes. La plupart avait un niveau universitaire et était des vendeurs. La majorité des personnes interrogées avaient moins de dix (10) ans d'ancienneté.

RECOMMANDATIONS

Au terme de notre étude, nous formulons les recommandations suivantes :

Au Ministère de la sante

- Mettre en place un système de formation continue a l'intention des pharmaciens titulaires sur la gestion des ressources humaines.
- Veuillez à l'application des textes règlementaires et le code de travail par les autorités compétentes.

A l'ordre national des pharmaciens et aux syndicats

- Veiller au respect de la déontologie et l'éthique professionnelle ;
- Veiller à l'application de la convention collective du secteur pharmaceutique prive officinal.

Aux pharmaciens titulaires des officines privées

- Investir dans le renforcement des capacités du personnel officinal ;
- Améliorer la couverture et la qualité des services pharmaceutiques
- Reconnaître et considérer son personnel par des actes de gratitude ;
- Modifier les conditions du travail pour fournir une plus grande utilisation des compétences et des capacités

Au personnel officinal

- Exécuter son travail avec sérieux, loyauté, dévouement et honnêteté ;
- Respecter les règlements de l'officine et la discipline en vigueur.

REFERENCES

- [1] Bah H. Les enjeux et les limites de la fidélisation du personnel en officine : cas de 63 officines, Faculté de pharmacie, [Thèse de pharmacie], Bamako ; 2014 ; N°04 ; p70.
- [2] Conseil national de l'ordre des pharmaciens du Mali. Recueil des textes législatifs et règlementaires, régissant l'exercice de la pharmacie au Mali..
- [3] Meyer J P, Allen N J et Smith C A (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. Journal of Applied Psychology. Vol 78, p538–551.
- [4] Bashaw R E, et Grant E S (1994). Exploring the distinctive nature of work commitments: Their relationships with personal characteristics, job performance, and propensity to leave. Journal of Personal Selling & Sales Management, N°14(2), p1-16.
- [5] Jean Phillippe, approche promotionnelle des médicaments essentiels au regard du code de déontologie pharmaceutique régissant la publicité, cadre conceptuel : la politique pharmaceutique nationale du Mali. These de pharmacie 1995.
- [6] Yaya Coulibaly, année académique cours de législation pharmaceutique Faculté de pharmacie (FAPH) 2011-2012.
- [7] Décret n° 91-106 / PRM Portant organisation de l'exercice privé des professions sanitaires.
- [8] Banou. A. C, pharmaciens d'officines et délivrance des médicaments aux femmes en état de grossesse dans le district de Bamako.
- [9] Puisieux. F, activités et responsabilités du pharmacien dans ses secteurs professionnels habituels : enquête, 1999-2000.
- [10] S. SAINT ONGE ET AL 1998 relevé les défis de la gestion des ressources humaines page 18.
- [11] J.M. Peretti 1998-2003-2011, Ressource humaine edition Vuibert page 34, 290.

- [12] C. Lemoine, 2004 : motivation, satisfaction et implication au travail, in Brangier. E, Lancry. A, Louche. C (Dir), les dimensions humaines du travail, theories et pratiques de la psychologie du travail et organisation, presse universitaire de Nancy.
- [13] Moreno M. Cours de gestion des ressources humaines/ IFSE 2008 page 14.
- [14] Blanchot F, Wacheux F. « tic, finalités de la gestion des ressources humaines et création de valeur dans E-GRH : révélation ou évolution Edition liaisons 2002.
- [15] Elie Cohen. Dictionnaire de gestion collection « dictionnaire repère ».
- [16] Foote N N (1951). Identification as the basis for a theory of motivation. American Sociological Review, Vol 16, p14 – 21.
- [17] Porter L W, Steers R M, Mowday R et Boulian P V (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turn-over among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology. Vol 59, p603-609.
- [18] Reichers A E (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. Academy of Management Review. Vol 10, p465-476.
- [19] Meyer J P et Herscovitch L (2001). Commitment in the workplace. Toward a general model Human.Resource Management Review.N°11, p 299-326.
- [20] Meyer J P et Allen N J (1991). A three-component conceptualisation of organizational commitment.Human Resource Management Review.Vol 11 No. 1, p61-89.
- [21] O'reilly C A et Chatman J J (1986). Organizational commitment and psychology attachment : the effect of compliance , identification and internalisation on prosocial behavior. Journal of Applied Psychology. Vol.71, n°3.
- [22] Clegg C W (1983). Psychology of employee lateness, absence, and turnover: a methodological critique and an empirical study. Journal of Applied Psychology. N°68, p88-101.

- [23] Mathieu J E et Zajac D M (1990). A Review and Meta-Analysys of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. Psychological Bulletin. Vol 108-2, p171-194 .
- [24] Griffeth R W et Hom P W (2001). Retaining Valued Employees. Thousand Oaks: Sage.
- [25] Hemp P (2004). Présentée ism : At work - but out of it. Harvard Business Review. Vol 82(10), p 49-58.
- [26] Knoop R (1995). Relationships among job involvement, job satisfaction, and organisational commitment for nurses. Journal of Psychology. Vol 129, n°6, p 643- 650.
- [27] Thévenet M (2002). L'implication au travail, Vuibert, Paris .
- [28] Spector P E (1997). Job Satisfaction : Application, Assessment, Cause and Consequences. London, UK : Sage Publications.
- [29] Robbins S (1993). Organizational Behaviour: Concepts, Controversies, and Applications (6th edition). New Jersey : Prentice Hall.
- [30] Ghazzawi, I (2008). Job satisfaction antecedents and consequences: A new conceptual framework and research agenda. Business Review. Vol 11, n°2, p1–10.
- [31] Citeau. J. (2003), gestion des ressources humaines : pratiques generaux et cas pratique 2ème édition Armand colin.
- [32] Judge T A, Bono J et Locke A (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. Journal of Applied Psychology. Vol 85, n°2, p237–249.
- [33] Weiss D J, Dawis R V, England G W et Lofquist L H (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minnesota studies in vocational rehabilitation. Minneapolis: University of Minnesota, Vocational Psychology Research.

- [34] Benkhoff B (1997). Ignoring commitment is costly: New approaches establish the missing link between commitment and performance. *Human Relations*. Vol 50, n°6, p 701-726.
- [35] Lum L, Kervin J, Clark K, Reid F et Sirola W (1998). Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction or organizational commitment? *Journal of Organizational Behavior*. Vol.19, n°3, p305-320.
- [36] *Revue Française de GRH, CAPITAL RH, les ressources humaines en pratique* N° 44 juin-juillet 2007.
- [37] *Revue Canadienne de GRH* [http://www.conseilrh.ca/La reconnaissance du personnel et la retention du personnel](http://www.conseilrh.ca/La_reconnaissance_du_personnel_et_la_retention_du_personnel), consulte le 19 Mars 2013.
- [38] J. Brilman 1998, les meilleures pratiques de management : au cœur de la compétition, édition organisation.
- [39] <http://www.Jobdiffusion.com/> l'enjeu de la retention du personnel. Consulte le 23 Mars 2013.
- [40] <http://www.petite-entreprise.net/> consequence du turn over. Consulte le 23 Mars 2013.
- [41] World's fastest growing cities and urban areas from 2006 to 2020 (cityMayors.com).
- [42] <<UNdata>> sur data.un.org (consulte le 13mai 2019).
- [43] Y. Ayele, B. Hawulte, T. Feto, G. V. Basker, et Y. D. Bacha, « Job satisfaction among pharmacy professionals working in public hospitals and its associated factors, eastern Ethiopia », *J. Pharm. Policy Pract.*, vol. 13, p. 11, mai 2020, doi: 10.1186/s40545-020-00209-3.
- [44] M. M. Manan, Y. Azmi, Z. Lim, C. F. Neoh, T. M. Khan, et L. C. Ming, « Predictors of job satisfaction amongst pharmacists in Malaysian public hospitals and healthcare clinics », *J. Pharm. Pract. Res.*, vol. 45, n° 4, p. 404-411, 2015, doi: 10.1002/jppr.1094.
- [45] W.-M. Lau, J. Pang, et W. Chui, « Job satisfaction and the association with involvement in clinical activities among hospital pharmacists in Hong

- Kong », *Int. J. Pharm. Pract.*, vol. 19, n° 4, p. 253-263, août 2011, doi: 10.1111/j.2042-7174.2010.00085.x.
- [46] K. Bhatnagar et K. Srivastava, « Job satisfaction in health-care organizations », *Ind. Psychiatry J.*, vol. 21, n° 1, p. 75-78, 2012, doi: 10.4103/0972-6748.110959.
- [47] T. Tadese, A. Mohamed, et A. Mengistie, « Assessment of factors influencing job satisfaction among health care providers, federal police referral hospital, Addis Ababa, Ethiopia », *Ethiop. J. Health Dev.*, vol. 29, n° 2, p. PDF-PDF, 2015.
- [48] M. S. Berassa, T. A. Chiro, et S. Fanta, « Assessment of job satisfaction among pharmacy professionals », *J. Pharm. Policy Pract.*, vol. 14, p. 71, août 2021, doi: 10.1186/s40545-021-00356-1.
- [49] P. A. Robers, « Job satisfaction among U.S. pharmacists », *Am. J. Hosp. Pharm.*, vol. 40, n° 3, p. 391-399, mars 1983.
- [50] Y. Higuchi *et al.*, « A cross-sectional study of psychological distress, burnout, and the associated risk factors in hospital pharmacists in Japan », *BMC Public Health*, vol. 16, p. 534, juill. 2016, doi: 10.1186/s12889-016-3208-5.
- [51] E. I. Schafheutle, E. M. Seston, et K. Hassell, « Factors influencing pharmacist performance: a review of the peer-reviewed literature », *Health Policy Amst. Neth.*, vol. 102, n° 2-3, p. 178-192, oct. 2011, doi: 10.1016/j.healthpol.2011.06.004.
- [52] J. Duan *et al.*, « Survey of career identity and job satisfaction among young hospital pharmacists in Guangdong province, China », *Afr. J. Pharm. Pharmacol.*, vol. 5, n° 3, p. 386-392, mars 2011, doi: 10.5897/AJPP11.041.
- [53] B. Balkhi, A. Alghamdi, N. Alshehri, et A. Alshehri, « Assessment of job satisfaction among hospital pharmacists in Saudi Arabia », *IOSR J Pharm*, vol. 7, n° 5, p. 34-40, 2017.

- [54] A. Kahaleh et C. Gaither, « The effects of work setting on pharmacists' empowerment and organizational behaviors », *Res. Soc. Adm. Pharm. RSAP*, vol. 3, n° 2, p. 199-222, juin 2007, doi: 10.1016/j.sapharm.2006.08.001.
- [55] P. P. McHugh, « Pharmacists' attitudes regarding quality of worklife », *J. Am. Pharm. Assoc. Wash. DC 1996*, vol. 39, n° 5, p. 667-676, oct. 1999, doi: 10.1016/s1086-5802(15)30351-x.
- [56] M. Iorga, C. Dondaş, C. Soponaru, et I. Antofie, « Determinants of Hospital Pharmacists' Job Satisfaction in Romanian Hospitals », *Pharm. J. Pharm. Educ. Pract.*, vol. 5, n° 4, p. 66, déc. 2017, doi: 10.3390/pharmacy5040066.
- [57] Y. B. Belay, « Job satisfaction among community pharmacy professionals in Mekelle city, Northern Ethiopia », *Adv. Med. Educ. Pract.*, vol. 7, p. 527-531, sept. 2016, doi: 10.2147/AMEP.S116147.
- [58] N. Hawthorne et C. Anderson, « The global pharmacy workforce: a systematic review of the literature », *Hum. Resour. Health*, vol. 7, p. 48, juin 2009, doi: 10.1186/1478-4491-7-48.
- [59] N. Ferres, J. Connell, et A. Travaglione, « Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes », *J. Manag. Psychol.*, vol. 19, n° 6, p. 608-622, janv. 2004, doi: 10.1108/02683940410551516.
- [60] H. H. Tan et A. K. H. Lim, « Trust in coworkers and trust in organizations », *J. Psychol.*, vol. 143, n° 1, p. 45-66, janv. 2009, doi: 10.3200/JRLP.143.1.45-66.
- [61] D. Al Khalidi et M. Wazaify, « Assessment of pharmacists' job satisfaction and job related stress in Amman », *Int. J. Clin. Pharm.*, vol. 35, n° 5, p. 821-828, oct. 2013, doi: 10.1007/s11096-013-9815-7.
- [62] G. N. Chua *et al.*, « Job satisfaction, organisation commitment and retention in the public workforce: a survey among pharmacists in Malaysia », *Int. J. Pharm. Pract.*, vol. 22, n° 4, p. 265-274, août 2014, doi: 10.1111/ijpp.12077.

[63] M. J. Carvajal et P. C. Hardigan, « Phamacists' inter-gender differences in behavior and opinions: is work input an important mediator? », *Internet J. Allied Health Sci. Pract.*, vol. 6, n° 2, p. 6, 2008.

ANNEXES

Questionnaire

I- Caractéristiques sociodémographiques

1. Genre Masculin /_/ Féminin /_/
2. Age /_/ ans
3. Niveau d'étude /_/ Année
4. Situation matrimoniale/_/
5. Qualification /_/
6. Ancienneté

II- Mesure de la satisfaction au travail (Le Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ, Traduit par Roussel, en 20 indicateurs, 1994)

Echelle de 1 à 5 (très insatisfait à très satisfait)

Dans votre emploi actuel, êtes-vous satisfait ?

1. De vos possibilités d'avancement

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

2. Des conditions de travail

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

3. Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

4. De votre importance aux yeux des autres

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

5. De la manière dont votre supérieur dirige ses collaborateurs

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

6. De la compétence de votre supérieur dans les prises de décisions

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

7. De la possibilité de faire des choses qui ne sont pas contraire à votre conscience

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

8. De la stabilité de votre emploi

Très insatisfait /_/ Pas satisfait /_/ Sans avis/_/ Satisfait /_/ Très satisfait /_/

9. Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

10. Des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

11. Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

12. De la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont appliquées

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

13. De votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous réalisez

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

14. Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

15. Des possibilités de rester occupé tout le temps au cours de la journée de travail

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

16. Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

17. Des possibilités de travailler seul dans votre emploi

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

18. De la manière dont vos collègues s'entendent entre eux

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

19. Des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

20. Du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail

Très insatisfait /_ / Pas satisfait /_ / Sans avis/_ / Satisfait /_ / Très satisfait /_ /

III- Mesure de l'implication organisationnelle (Porter et al. 1974 ; échelle 1 à 7 points)

1. Je suis prêt(e) à faire de gros efforts, au-delà de ce qui est normalement attendu pour aider l'entreprise à réussir

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

2. Je parle de cette entreprise à mes amis comme d'une très bonne entreprise où être membre est formidable

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

3. J'éprouve très peu de loyauté pour cette entreprise (score inversé)

/_7/ /_6/ /_5/ /_4/ /_3/ /_2/ /_1/

4. J'accepterais pratiquement n'importe quelle tâche afin de demeurer membre de cette entreprise

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

5. Je suis fier de dire aux autres que j'appartiens à cette entreprise

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

6. Je trouve que mes valeurs personnelles sont très similaires à celles de l'entreprise

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

7. Je pourrais tout aussi bien travailler pour une autre entreprise dans la mesure où mon travail resterait le même (score inversé)

/_7/ /_6/ /_5/ /_4/ /_3/ /_2/ /_1/

8. Cette entreprise me permet de donner le meilleur de moi-même

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

9. Dans l'état actuel des choses, il en faudrait vraiment très peu pour me faire changer d'entreprise (score inversé)

/_7/ /_6/ /_5/ /_4/ /_3/ /_2/ /_1/

10. Je suis très heureux d'avoir choisi, à l'époque de mon recrutement, de travailler pour cette entreprise

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

11. Il n'y a pas grand-chose à gagner à rester indéfiniment dans cette entreprise (score inversé)

/_7/ /_6/ /_5/ /_4/ /_3/ /_2/ /_1/

12. Souvent, je trouve qu'il est difficile d'être d'accord avec les politiques de l'entreprise sur des sujets qui concernent les salariés (score inversé)

/_7/ /_6/ /_5/ /_4/ /_3/ /_2/ /_1/

13. Je me sens vraiment concerné par le futur de cette entreprise

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

13. Pour moi, cette entreprise est la meilleure de celles où je pourrais travailler

/_1/ /_2/ /_3/ /_4/ /_5/ /_6/ /_7/

14. J'ai fait une très grave erreur en décidant de travailler dans cette entreprise (sc inversé)

/_7/ /_6/ /_5/ /_4/ /_3/ /_2/ /_1/

Fiche signalétique

Nom : DIAWARA

Prénom : Fode Bengaly

Adresse e-mail : bengalyfoddiawara@gmail.com

Année universitaire : 2021-2022

Ville de soutenance : Bamako

Pays d'origine : Mali

Titre de la thèse : Satisfaction au travail et implication organisationnelle : le cas du personnel des officines de pharmacie de Bamako

Lieu de dépôt : Bibliothèque de la Faculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odontostomatologie.

Secteur d'intérêt : Santé publique, Pharmacologie et Toxicologie.

Résumé : Notre étude a porté sur la satisfaction au travail et l'implication organisationnelle du personnel des officines de pharmacie durant la période de Juin 2021 à Décembre 2021. Elle était qualitative de type descriptif et transversal et a été réalisée dans les officines de pharmacie dans la ville de Bamako. L'objectif principal était d'étudier la satisfaction au travail et l'implication organisationnelle du personnel des officines de pharmacie de Bamako. Une enquête transversale a été menée dans les officines concernées. Au cours du travail, nous avons colligé 180 personnels travaillant dans les officines de Bamako. Ces données ont été analysées sur le logiciel SPSS. Le sexe masculin était prédominant dans 74,4% des cas. La tranche d'âge inférieure à 30 ans était la plus représentée soit 46,1%. Parmi les personnes enquêtées, les vendeurs ont représenté 66,7% des cas. La majorité des personnes interrogées avaient moins de cinq (5) ans d'ancienneté dans 62,8% % des cas. Dans notre étude, les personnes interrogées étaient satisfaites de la condition du travail, soit 77,8% des cas. La

majorité des personnels interrogés était prête à faire des gros efforts au-delà de ce qui est normalement attendu pour aider l'entreprise à réussir dans 49,4% des cas et 59,4% pensaient avoir fait une grave erreur en décidant de travailler dans cette entreprise (score inversé).

Mots clés : Satisfaction, officine, pharmacie

Abstract : Our study focused on the job satisfaction and organizational involvement of pharmacy dispensary staff during the period from June 2021 to December 2021. It was qualitative, descriptive and transversal and was carried out in pharmacies in the city of Bamako. The main objective was to study the job satisfaction and the organizational involvement of pharmacy staff in Bamako. A cross-sectional survey was conducted in the pharmacies concerned. During the work, we collected 180 staff working in the pharmacies of Bamako. These data were analyzed using SPSS software. The male gender was predominant in 74.4% of cases. The age group under 30 was the most represented at 46.1%. Among those surveyed, sellers accounted for 66.7% of cases. The majority of respondents had less than five (5) years of seniority in 62.8% of cases. In our study, the people questioned were satisfied with the working conditions, ie 77.8% of the cases. The majority of staff surveyed were willing to go to great lengths beyond what is normally expected to help the company succeed in 49.4% of cases and 59.4% thought they had made a serious mistake in deciding to work in this company (reverse score).

Keywords : Satisfaction, pharmacy, pharmacy

SERMENT DE GALIEN

Je jure, en présence des maîtres de la faculté, des conseillers de l'Ordre des Pharmaciens, et de mes condisciples :

D'honorer ceux qui m'ont instruit dans les préceptes de mon art et de leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle à leur enseignement,

D'exercer dans l'intérêt de la Santé Publique ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de l'honneur, de la probité et du désintéressement,

De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers le malade et sa dignité humaine,

En aucun cas, je ne consentirai à utiliser mes connaissances et mon état pour corrompre les mœurs et favoriser les actes criminels,

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses,

Que je sois couvert d'opprobres et méprisé de mes confrères si j'y manque !

Je le jure !