

Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la Recherche Scientifique

REPUBLIQUE DU MALI

UN PEUPLE - UN BUT - UNE FOI



U.S.T.T-B

UNIVERSITE DES SCIENCES DES TECHNIQUES
ET DES TECHNOLOGIES DE BAMAKO



FACULTE DE PHARMACIE

ANNEE UNIVERSITAIRE 2022-2023

THESE N°...../

TITRE

**Etude de la satisfaction des étudiants des universités publiques du Mali :
Cas de la Faculté de Pharmacie de l'Université des Sciences, des
Techniques et des Technologies de Bamako, Perspectives vers
l'amélioration de la qualité des services**



THESE

Présentée et soutenue publiquement le.../.../2023 devant la
Faculté de Pharmacie.

Par : M. Harouna Ousmane MORBA

**Pour obtenir le grade de Docteur en Pharmacie
(Diplôme d'État)**

JURY

Président :	M. Ababacar I MAIGA, <i>Professeur</i>
Membre :	M. Hama Boubacar MAIGA, <i>Maître-assistant</i>
Membre :	M Mamadou L DIARRA, <i>Maître-assistant</i>
Co-directeur :	M. Issa COULIBALY, <i>Maître-assistant</i>
Directeur :	M. Sékou BAH, <i>Professeur</i>

**LISTE DES MEMBRES DE L'ADMINISTRATION ET DU CORPS
ENSEIGNANT A LA FACULTÉ DE PHARMACIE ANNEE
UNIVERSITAIRE 2022-2023**

1. 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.

2. PROFESSEURS HONORAIRES

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

16	Saïbou	MAÏCA	Législation
17	Elimane	MARIKO	Pharmacologie
18	Mahamadou	TRAORE	Génétique
19	Sékou Fantamady	TRAORE	Zoologie
20	Yaya	COULIBALY	Législation

3. PROFESSFURS DECEDES

N°	PRENOMS	NOMS	SPECIALITE
1	Mahamadou	CISSE	Biologie
2	Drissa	DIALLO	Pharmacognosie
3	Moussa	HARAMA	Chimie analytique
4	Mamadou	KOUMARE	Pharmacognosie
5	Moussa	SANOGO	Gestion pharmaceutique

4. DER : SCIENCES BIOLOGIQUES ET MÉDICALES

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOMS	GRADE	SPECIALITE
1	Mounirou	BABY	Professeur	Hématologie
2	Mahamadou	DIAKITE	Professeur	Immunologie-Génétique
3	Alassane	DICKO	Professeur	Santé Publique
4	Abdoulaye	DJIMDE	Professeur	Parasitologie-Mycologie
S	Amagana	DOLO	Professeur	Parasitologie-Mycologie
6	Aldjouma	GUINDO	Professeur	Hématologie. Chef de DER
7	Akory Ag	IKNANE	Professeur	Santé Publique/Nutrition
8	Kassoum	KAYENTAO	Directeur de recherche	Santé publ./ Bio-statistique
9	Ousmane	KOITA	Professeur	Biologie-Moléculaire
10	Issaka	SAGARA	Directeur de recherche	Bio-statistique
11	Boubacar	TRAORE	Professeur	Parasitologie-Mycologie

2. MAITRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOMS	GRADE	SPECIALITE
1	Bourèma	KOURIBA	Maître de conférences	Immunologie
2	Almoustapha Issiaka	MAÏGA	Maître de recherche	Bactériologie-Virologie
3	Mahamadou S.	SISSOKO	Maître de recherche	Bio-statistique
4	Ousmane	TOURE	Maître de recherche	Santé Publiq/Santé environ.
5	Djibril Mamadou	COULIBAL Y	Maître de conférences	Biochimie clinique

6	Djénéba Coumba	DABITAO	Maître de conférences	Biologie-moléculaire
7	Antoine	DARA	Maître de conférences	Biologie-moléculaire
8	Souleymane	DAMA	Maître de conférences	Parasitologie - Mycologie
9	Laurent	DEMBELE	Maître de conférences	BiotechnologieMicrobienne
10	Seydina S. A.	DIAKITE	Maître de conférences	Immunologie
11	Fatou	DIAWARA	Maître de conférences	Epidémiologie
12	Ibrahima	GUINDO	Maître de conférences	Bactériologie Virologie
13	Amadou Birama	NIANGALY	Maître de conférences	Parasitologie – Mycologie
14	Fanta	SANGO	Maître de conférences	Santé publ/Santé commun.
15	Yéya dit Dadio	SARRO	Maître de Conférences	Epidémiologie

3. MAITRE ASSISTANT/CHARGE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOMS	GRADE	SPECIALITE
1	Mohamed	AG BARAIKA	Maître-Assistant	Bactériologie-Virologie
2	Charles	ARAMA	Maître-Assistant	Immunologie
3	Boubacar Tiétiè	BISSAN	Maître-Assistant	Biologie clinique
4	Seydou Sassou	COULIBALY	Maître-Assistant	Biochimie Clinique
5	Klétigui Casimir	DEMBELE	Maître-Assistant	Biochimie Clinique
6	Yaya	GOITA	Maître-Assistant	Biochimie Clinique
7	Aminatou	KONE	Maître-Assistant	Biologie moléculaire
8	Birama Apho	LY	Maître-Assistant	Santé publique
9	Dinkorma	OUOLOGUEM	Maître-Assistant	Biologie Cellulaire

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOMS	GRADE	SPECIALITE
1	Djénéba	COULIBALY	Assistant	Nutrition/Diététique
2	Issa	DIARRA	Assistant	Immunologie
3	Merepen dit Agnès	GUINDO	Assistant	Immunologie
4	Falaye	KEITA	Attaché de Recherche	Santé Publique/Santé Environn.
5	N'Deye Lallah Nina	KOITE	Assistant	Nutrition
6	Djakaridia	TRAORE	Assitant	Hématologie

5. DER : SCIENCES PHARMACEUTIQUES

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

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

2. MAITRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Loséni	BENGALY	Maitre de Conférences	Pharmacie hospitalière
2	Mahamane	H Aidara	Maitre de Conférences	Pharmacognosie

MAITRE ASSISTANT/CHARGE DE RECHERCHE

3.

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Bakary Moussa	CISSE	Maitre-Assistant	Galénique
2	Issa	COULIBALY	Maitre-Assistant	Gestion
3	Balla Fatogoma	COULIBALY	Maitre-Assistant	Pharmacie hospitalière
4	Adama	DENOU	Maitre-Assistant	Pharmacognosie
S	Hamma Boubacar	MAÏGA	Maitre-Assistant	Galénique
6	Adiaratou	TOGOLA	Maitre-Assistant	pharmacognosie

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Seydou Lahaye	COULIBALY	Assistant	Gestion pharmaceutique
2	Daouda Lassine	DEMBELE	Assistant	Pharmacognosie
3	Sékou	DOUMBIA	Assistant	Pharmacognosie
4	Assitan	KALOGA	Assistant	Législation
5	Ahmed	MAÏGA	Assistant	Législation
6	Aichata Ben Adam	MARIKO	Assistant	Galénique
7	Aboubacar	SANGHO	Assistant	Législation
8	Bourama	TRAORE	Assistant	Législation
9	Sylvestre	TRAORÉ	Assistant	Gestion pharmaceutique
10	Aminata Tiéba	TRAORE	Assistant	Pharmacie hospitalière
11	Mohamed dit Sarmove	TRAORE	Assistant	Pharmacie hospitalière

5. DER : SCIENCES DU MEDICAMENT

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Sékou	BAH	Professeur	Pharmacologie
2	Benoit Yaranga	KOUMARE	Professeur	Chimie Analytique
3	Ababacar I.	MAÏGA	Professeur	Toxicologie

2. MAITRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Tidiane	DIALLO	Maitre de Conférences	Toxicologie
2	Hamadoun Abba	TOURE	Maitre de Conférences	Bromatologie Chef de DER

3. MAITRE ASSISTANT/CHARGE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Dominique Patomo	ARAMA	Maitre-Assistant	Pharmacie chimique
2	Mody	CISSE	Maitre-Assistant	Chimie thérapeutique
3	Ousmane	DEMBELE	Maitre-Assistant	Chimie thérapeutique
4	Madani	MARIKO	Maitre-Assistant	Chimie Analytique
5	Karim	TRAORE	Maître-Assistant	Pharmacologie

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Mahamadou	BALLO	Assistant	Pharmacologie

2	Dalave Bernadette	COULIBALY	Assistant	Chimie analytique
3	Blaise	DACKOUCO	Assistant	Chimie Analytique
4	Fatoumata	DAOUCO	Assistant	Pharmacologie
5	Abdourahamane	DIARA	Assistant	Toxicologie
6	Aiguerou dit Abdoulaye	GUINDO	Assistant	Pharmacologie
7	Mohamed El Béchir	NACO	Assistant	Chimie analytique
8	Mahamadou	TANDIA	Assistant	Chimie Analytique

5. DER : SCIENCES FONDAMENTALES

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
-	-	-	-	-

2. MAITRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Lassana	DOUMBIA	Maitre de Conférences	Chimie appliquée
2	Abdoulaye	KANTE	Maitre de Conférences	Anatomie
3	Boubacar	YALCOUYE	Maitre de Conférences	Chimie organique

3. MAITRE ASSISTANT/CHARGE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
-----------	----------------	------------	--------------	-------------------

1	Mamadou Lamine	DIARRA	Maitre- Assistant	Botanique-Biol. Végét Chef de DER
2	Boureima	KELLY	Maître- Assistant	Physiologie médicale

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	Grade	SPECIALITE
1	Seydou Simbo	DIAKITE	Assistant	Chimie organique
2	Modibo	DIALLO	Assistant	Génétique
3	Moussa	KONE	Assistant	Chimie Organique
4	Massiriba	KONE	Assistant	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 M	COULIBALY	Droit commercial
5	Moussa I	DIARRA	Biophysique
6	Satigui	SIDIBÉ	Pharmacie vétérinaire
7	Sidi Boula	SISSOKO	Histologie-embryologie
8	Fana	TANGARA	Mathématiques
9	Djénébou	TRAORE	Sémiologie et Pathologie médicale
10	Mahamadou	TRAORE	Génétique
11	Boubacar	ZIBEÏROU	Physique

Bamako, le 22 juin 2023



**P/Le Doyen PO
Le Secrétaire Principal**

Seydou COULIBALY
Administrateur Civil

DEDICACES ET REMERCIEMENTS

DEDICACES

A ALLAH

Louange et gloire à Allah Seigneur des mondes, Maître du jour de la rétribution....

Al Hamdu Lilah, Al Hamdu Lilah, Al Hamdu Lilah ... Lequel donc des bienfaits de votre Seigneur nierez-vous ? *S55.V13*

Cette aventure m'a permis d'augmenter en foi et de me rapprocher de mon Seigneur.

Je suis satisfait de toi comme Seigneur, satisfait de l'Islam comme religion satisfait du Prophète Muhammad (SAW) comme Prophète et Messager.

Par ta grâce j'ai pu terminer ce travail, par ta grâce je serai un Pharmacien en acte.

A mon père : Ousmane Baba MORBA, tes conseils incessants ont forgé la personne que je suis aujourd'hui. Les attentions que tu as porté sur notre éducation n'ont pas été vaines. En est une occasion, ce modeste travail, pour te gratifier tous les sacrifices et souffrances que tu as fait pour tes enfants. Encore merci père !

A mes mères : Mariam AYA et Safiatou ONGOIBA, les mots m'ont toujours manqué pour vous signifier mes sentiments ; même si je les trouve, ils ne suffiront jamais pour vous dire combien je suis fier d'être votre fils. Vous resterez pour nous des mères exemplaires, très courageuses et très sociables. Ce travail est le fruit de tant d'années de dur labeur ; puisse-t-il, non seulement vous apporter réconfort et fierté mais aussi le témoin de mon profond amour. Merci pour vos prières et bénédictions. Je prie ardemment Le tout puissant pour qu'Il vous garde le plus longtemps possible auprès de nous.

A tous mes frères et à toutes mes sœurs

Votre soutien et la chaleur de la vie familiale ne m'ont pas fait défaut tout au long de mes études. Ce travail vous revient pour renforcer les liens de parenté. Qu'Allah nous aide tous à réaliser nos rêves !

A mon grand frère : Hamane Issa MORBA

Je te dédie ce modeste travail avec beaucoup d'affection. Merci pour tout !

REMERCIEMENTS

La réalisation de cette thèse a été possible grâce aux concours de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma reconnaissance. Je tiens à remercier tous mes professeurs, pour le partage de leurs expériences, leur savoir et leurs conseils.

A mes oncles, tontons et tantes

Merci pour votre soutien, vos inquiétudes à mon égard.

A mes cousins et à mes cousines

Je me garde de citer vos noms au risque d'oublier, recevez ici toute ma reconnaissance et ma profonde gratitude.

A mes neveux et nièces

Je me garde de citer vos noms au risque d'oublier. Soyez rassurés de mon amour.

Aux familles GORO à Koro et ONGOIBA à Yoro

Vos différents soins m'ont marqué. Recevez le fruit de votre tendresse. Qu'ALLAH vous comble et vous accorde le meilleur, ce que vous désirez de plus cher.

Aux familles MORBA et GUINDO à Bamako

Merci pour l'hospitalité, et pour tout ce que vous avez fait et vous continuez de faire pour moi depuis mon enfance. Qu'ALLAH vous récompense !

A mes aînés et amis

Merci pour l'affection portée à ma personne. Qu'ALLAH facilite vos parcours respectifs.

Au feu Docteur Mamadou B Coulibaly et famille

Un Père, ce n'est pas forcément celui qui nous donne la vie. Mais également celui qui nous montre la voie à suivre dans la vie ; Que ce travail témoigne ma profonde affection et ma gratitude à votre égard ainsi qu'à toute votre famille.

Un grand merci à vous pour vos soutiens tant moraux que financier qu'ALLAH vous en récompense pleinement. Je ne pourrais jamais oublier votre sacrifice sans merci, votre affection et votre considération à ma personne et surtout votre contribution à ma réussite de vie estudiantine. Merci à vous.

Que dire à par vous dire MERCI ? Merci de m'avoir toujours montré la voie. Merci énormément le père, je vous serai toujours reconnaissant et loyal car les vrais c'est pour la vie. Que votre âme repose en paix !

Au personnel de la Pharmacie Koumba

Merci pour votre accueil chaleureux et votre contribution à la réalisation de ce travail.

A mon cher ami Kassoum DEMBELE

Je te remercie sincèrement pour tout ! Puisse ALLAH Tout Puissant te bénir davantage.

À l'État Malien Chère Patrie,

Merci de m'avoir donné l'opportunité d'acquérir la plus noble des richesses. Juste merci et qu'Allah protège, bénisse et les Maliens.

À l'administration et au corps professoral de la Faculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odontostomatologie (FMOS/FAPH) :

Chers Maîtres, nous vous remercions pour les connaissances que vous nous avez transmises. Nous retenons de vous des Hommes scientifiques, pédagogues, honnêtes, sincères et exemplaires. Merci pour la qualité de la formation.

Au Docteur COULIBALY Issa

Votre rigueur, votre persévérance et votre compétence sortent du commun. J'ai admiré en vous la simplicité, la disponibilité partout et la cordialité. Ce travail vous le savez Docteur est le résultat de votre assistance et de votre soutien matériel. Que Dieu vous donne une récompense juste et une longue vie !

A tous mes camarades de la quatorzième promotion du numerus clausus

FAPH/Bamako

Merci pour ces temps passés ensemble. Ces 6 années, ont été pour moi une joie. Que Dieu fasse de nous de très bons pharmaciens pour nos parents et pour nos différentes nations. Bonne continuation !

A tous mes maîtres du premier cycle jusqu'à l'Université

Merci pour l'enseignement reçu. Puisse le bon Dieu vous combler de Ses innombrables bienfaits.

Au Comité AEEM 2021-2022, à la grande famille GINNA DOGON, à l'Alliance Universitaire pour le Renouveau (ALLURE), à l'Association des Etudiants Ressortissants de la Région de Mopti et Sympathisants (AERMOS), à l'Association Santé Plus KORO, à l'AJDM, à la Conversation Citoyenne de Bamako et au Collectif des Responsables de Classe (CRC), merci pour votre soutien, accompagnement, et confiance.

J'adresse une pensée intime de prompt rétablissement à tous les malades à quelques points du globe terrestre où ils se trouvent.

Enfin, merci à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail dont je n'ai pas pu citer les noms. Qu'Allah vous préserve !

HOMMAGE AUX MEMBRES DU JURY

A NOTRE MAITRE ET PRESIDENT DU JURY

Professeur Ababacar I MAIGA

- ✓ Professeur titulaire en Toxicologie à la FAPH
- ✓ Ancien Vice Doyen de la FAPH
- ✓ Ancien DGA de l'INSP
- ✓ Ancien DGA de la DPM

Cher Maître,

Emerveillé par la qualité de votre parcours, nous sommes très honorés que vous ayez accepté de présider ce jury malgré vos multiples occupations.

Veillez recevoir ici cher maître, l'expression de notre profonde gratitude et notre respect les plus sincère.

C'est un grand honneur que vous nous faites en acceptant de présider ce jury de thèse. Votre disponibilité malgré vos multiples occupations ; vos qualités humaines et intellectuelles font de votre personne un modèle qui force le respect et l'admiration. Recevez cher maître nos sincères remerciements.

A notre Maître et juge

Docteur Hamma Boubacar MAIGA

- ✓ Maître-assistant à la Faculté de Pharmacie de Bamako ;
- ✓ Responsable de la commission de suivi des stages cliniques de la Faculté de Pharmacie ;
- ✓ Pharmacien praticien au CHU Hôpital du Mali ;
- ✓ Membre de la commission scientifique du CHU Hôpital du Mali ;
- ✓ Secrétaire Général du Comité SNESUP FMOS/FAPH.

Cher maître,

C'est un grand honneur que vous nous faites en acceptant de juger ce travail. Nous vous remercions pour l'accueil, les conseils et les enseignements reçus pour l'élaboration de ce travail. Votre disponibilité, votre simplicité et surtout vos qualités humaines font de vous un maître admirable. Recevez cher maître notre profonde gratitude.

A notre Maître et juge

Docteur Mamadou Lamine DIARRA

- ✓ Titulaire d'un Ph.D en Botanique
- ✓ Maître-assistant en Botanique et en Biologie végétale à la FAPH

Cher Maître,

Nous sommes honorés par le fait que vous avez accepté de siéger dans ce jury malgré vos multiples occupations. Votre rigueur scientifique et votre amour pour le travail bienfait font de vous Maître respecté de tous. Recevez cher maître notre grande considération.

A notre Maître et Co-directeur de thèse

Docteur Issa COULIBALY

- ✓ Maître-assistant en gestion à la Faculté de Pharmacie ;
- ✓ Titulaire d'un master en management des établissements de santé ;
- ✓ Enseignant chercheur ;
- ✓ PhD en gestion ;
- ✓ Chargé de cours de gestion à la FMOS ;
- ✓ Chef de service des examens et concours de la faculté de Pharmacie ;
- ✓ Praticien hospitalier au CHU BOCAR SIDY SALL de Kati ;
- ✓ Membre du Groupe de Recherche sur le secteur public en Afrique ;
- ✓ Membre du Laboratoire télé médecine, télé-enseignement de l'UCAD de Dakar ;
- ✓ Membre du Laboratoire de Recherche en GRH/ Stratégie et Organisation de l'Université Cheick Anta DIOP de Dakar ;
- ✓ Ancien président de l'ordre des pharmaciens de Koulikoro.

Cher Maître,

Ce travail est avant tout le vôtre et nous sommes heureux de témoigner que vous n'avez jamais ménagé votre peine pour qu'il soit mené à bien. Votre abord facile, votre esprit critique et votre objectivité malgré votre multiple occupation ont largement contribué à renforcer la qualité de ce travail. Votre souci pour la formation continue des étudiants, votre rigueur dans le travail, votre disponibilité, votre grande ouverture et vos conseils nous ont très favorablement marqués.

Permettez-nous cher maître de vous réitérer l'expression de notre reconnaissance, de notre admiration et de notre profonde gratitude.

A notre Maitre et Directeur de thèse

Professeur Sékou BAH

- ✓ PhD en Pharmacologie ;
- ✓ Professeur de pharmacologie à la FMOS et à la FAPH ;
- ✓ Membre du comité technique de pharmacovigilance ;
- ✓ Titulaire d'un master en santé communautaire internationale ;
- ✓ Chef de service de la Pharmacie hospitalière au CHU point G ;
- ✓ Vice Doyen de la Faculté de Pharmacie de Bamako.

Cher maître,

Ce fut pour nous une grande fierté de nous compter parmi vos élèves. Votre amour pour la profession, votre souci du travail bien fait, votre engagement pour nous procurer une bonne formation, votre simplicité, votre disponibilité, votre générosité, vos qualités d'homme de science très méthodique, font de vous une référence et un exemple. C'est avec abnégation que vous avez dirigé ce travail malgré vos multiples occupations. Honorable maître trouvez en ces quelques mots notre reconnaissance pour toutes les connaissances transmises. Que Dieu vous bénisse.

LISTE DES ABREVIATIONS

CAMES	Conseil Africain et Malgache pour l'Enseignement Supérieur
CED	Centre d'Education pour le Développement
CEDEAO	Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest
CNE	Centre National de l'Education
DNEB	Direction Nationale de l'Education de Base
ENA	Ecole Nationale d'Administration
ENI	Ecole Nationale supérieure d'Ingénieurs
ENSUP	Ecole Normale Supérieure
FAPH	Faculté de Pharmacie
FMOS	Faculté de Médecine et d'Odontostomatologie
IPR	Institut Polytechnique Rural
ISFRA	Institut Supérieur de Formation et de Recherche Appliquée
LISREL	Linear Structural Relationships
LMD	Licence-Master-Doctorat
MEEF	Master de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation
NEF	Nouvelle Ecole Fondamentale
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
OOAS	Organisation Ouest Africaine de la Santé
PISE	Programme International pour le Suivi des acquis des Elèves
PRODEC	Programme Décennal de Développement de l'Education
STEM	Science, Technology, Engineering, and Mathematics
USTTB	Université des Sciences, des Techniques et des technologies de Bamako

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Répartition des participants en fonction du sexe	20
Tableau II : Répartition des participants en fonction de la tranche d'âge.....	20
Tableau III : Répartition des participants en fonction de la nationalité	21
Tableau IV : Répartition des participants en fonction du statut matrimonial	21
Tableau V : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à la disponibilité de personnel de l'administration de la faculté de pharmacie selon le niveau d'étude des étudiants	22
Tableau VI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie sont aimables selon le niveau d'étude des étudiants.....	23
Tableau VII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie cherchent à répondre à leurs besoins efficacement (avec rapidité et soin) selon le niveau d'étude des étudiants.....	24
Tableau VIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie sont bien organisés selon le niveau d'étude des étudiants	25
Tableau IX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie sont compétents selon le niveau d'étude des étudiants	26
Tableau X : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie sont qualifiés selon le niveau d'étude des étudiants	27
Tableau XI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie ont de la bonne pédagogie selon le niveau d'étude des étudiants.....	28
Tableau XII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie sont disponibles selon le niveau d'étude des étudiants	29
Tableau XIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie sont ponctuels selon le niveau d'étude des étudiants	30

Tableau XIV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie ont un système d'évaluation convenable selon le niveau d'étude des étudiants.....	31
Tableau XV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si le programme de la faculté de pharmacie est complet selon le niveau d'étude	32
Tableau XVI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si le contenu des cours de la faculté de pharmacie est riche et pertinent selon le niveau d'étude.....	33
Tableau XVII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si le contenu des cours de la faculté de pharmacie est actualisé selon le niveau d'étude	34
Tableau XVIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par les supports de cours mis à la disposition des étudiants de la Faculté de pharmacie sont de bonne qualité (clairs, bien structurés) selon le niveau d'étude	35
Tableau XIX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par le volume horaire des cours à la faculté de pharmacie est satisfaisant selon le niveau d'étude	36
Tableau XX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants en fonction de leur niveau d'étude par rapport au fait que le système rattrape des modules est efficace.....	37
Tableau XXI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les salles de classes de la faculté de pharmacie sont suffisamment spacieuses selon le niveau d'étude	38
Tableau XXII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les salles de classe de la faculté de pharmacie sont bien climatisées et possèdent des ventilateurs selon le niveau d'étude	39
Tableau XXIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les meubles de la faculté de pharmacie (chaises, tables) sont en bon état selon le niveau d'étude.....	40
Tableau XXIV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les salles de classes sont bien entretenues (peintures, nettoyage) selon le niveau d'étude	41
Tableau XXV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les toilettes de la faculté de pharmacie sont en nombre suffisant selon le niveau d'étude	42

Tableau XXVI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les toilettes de la faculté de pharmacie sont bien entretenues selon le niveau d'étude	43
Tableau XXVII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si la bibliothèque de la faculté de pharmacie est riche et diversifiée selon le niveau d'étude	44
Tableau XXVIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis la bibliothèque de la faculté de pharmacie permet de bonnes conditions pour y travailler selon le niveau d'étude.....	45
Tableau XXIX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par les services de la reprographie sont satisfaisants selon le niveau d'étude.....	46
Tableau XXX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants en fonction de leur niveau d'étude sur le fait que les ordinateurs de la salle informatique sont en nombre suffisant	47
Tableau XXXI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants en fonction de leur niveau d'étude sur le fait que dans la salle informatique, les ordinateurs, les équipements (souris, écran, clavier) sont modernes.....	48
Tableau XXXII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par le débit de la connexion internet rapide à la faculté de pharmacie selon le niveau d'étude	49
Tableau XXXIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par les services du restaurant de la faculté de pharmacie sont convenables (prix, qualité) selon le niveau d'étude.....	50

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
OBJECTIFS	4
Objectif général :	4
Objectifs spécifiques :	4
1. GENERALITES	6
2. METHODOLOGIE	23
2.1. Lieu et période d'étude	23
2.2. Type d'étude	23
2.3. Population d'étude	23
2.4. Variables étudiées	23
2.5. Echantillonnage et Taille de l'échantillon	23
2.6. Saisis et analyse des données	24
2.7. Considération éthique	24
3. RESULTATS	26
3.1. Caractéristiques sociodémographiques des participants.....	26
3.2. Perception du participant par rapport à la disponibilité de personnel de l'administration.....	28
3.3. Les enseignants	33
3.4. Enseignements	38
3.5. Les locaux	44
3.6. Autres services	48
4. COMMENTAIRES ET DISCUSSION	59
4.1. Caractéristiques sociodémographiques.....	59
4.2. Satisfaction des études par rapport aux personnels de l'administration.....	60
4.3. Satisfaction des études par rapport aux enseignants et aux cours	61
4.4. Concernant la bibliothèque et les salles informatiques.....	62
4.5. Satisfaction des étudiants en pharmacie par rapport aux locaux	63
4.6. Satisfaction des étudiants en pharmacie par rapport aux toilettes et la restauration	63

CONCLUSION66
RECOMMANDATIONS67
REFERENCES68
ANNEXES71

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Etant toujours à la préoccupation des entreprises de services, la qualité des services est aujourd'hui dans le monde, un outil utilisé par de nombreuses universités afin d'accroître leur compétitivité, conséquence de la concurrence de plus en plus forte. Les universités pensent donc aux étudiants comme principaux clients et cherchent leur satisfaction par une amélioration de la qualité de leurs services [1].

En effet, depuis 2001, un rapport de l'OMS a fait le constat de la diversité des programmes des études de pharmacie en Afrique. Les curricula de formation sont obsolètes, inadaptés, non harmonisés d'un pays à un autre et parfois même d'une université à une autre dans un même pays. Cette grande disparité des programmes d'enseignement pharmaceutique d'un pays à un autre, d'un espace linguistique à un autre conduit à un cloisonnement des formations, avec une absence de reconnaissance réciproque et d'équivalence des diplômes délivrés. Pour pallier à ces insuffisances, depuis 2009, l'Organisation Ouest Africaine de la Santé (OOAS), institution spécialisée de la CEDEAO, en collaboration avec différents partenaires, notamment le Conseil Africain et Malgache pour l'Enseignement Supérieur (CAMES), les Ordres professionnels et les Universités de Médecine et de Pharmacie, a organisé plusieurs ateliers de haut niveau. Ces ateliers avaient pour but l'harmonisation des curricula de formation en sciences de la santé dans l'espace CEDEAO Anglophone, Francophone et Lusophone en tenant compte du format Licence-Master-Doctorat [2].

Le processus d'harmonisation des programmes d'études en pharmacie et des codes de déontologie des pharmaciens dans l'espace CEDEAO a été amorcé par l'Organisation Ouest Africaine de la Santé (l'OOAS) dans le souci de garantir des prestations de services pharmaceutiques de qualité aux populations d'une part, et d'autre part de favoriser le libre exercice de la profession pharmaceutique dans la région Ouest-africaine [3].

Au Mali, le secteur de l'enseignement supérieur présente un environnement fortement concurrentiel. En effet le pays présente quelques dizaines d'établissements supérieurs (publics et privés), dont quatre dispensent des formations en pharmacie. De ce fait le choix des étudiants entre les différents établissements, est le plus souvent guidé d'une part par le niveau de la qualité des enseignements offerts et d'autre part, par la reconnaissance de ces diplômes sur le plan national mais aussi international. Cependant malgré toutes les reconnaissances et accréditations dont bénéficie la Faculté de Pharmacie de l'USTTB, la satisfaction de ses étudiants semble ne peut être totale au vu des observations effectuées (les grèves qui perturbent l'année scolaire, absence de matériels pour les cours pratiques, etc.). De ce fait certaines interrogations peuvent être formulées à savoir :

- Les étudiants de la Faculté de Pharmacie sont-ils satisfaits des services qui lui sont offerts ?
- La Faculté de Pharmacie prend-t-il des mesures pour satisfaire au mieux ses étudiants ?
- Quelles sont les actions que la Faculté de Pharmacie pourrait mener pour améliorer la satisfaction de ses actions ?

C'est dans ce cadre que nous avons initié la présente étude à la Faculté de Pharmacie de l'USTTB dans le but de déterminer la satisfaction des étudiants.

OBJECTIFS

OBJECTIFS

Objectif général :

Evaluer la satisfaction des étudiants de la Faculté de Pharmacie par rapport aux différents services qui leur sont proposés.

Objectifs spécifiques :

- Décrire le profil sociodémographique des étudiants de la Faculté de Pharmacie ;
- Définir les principaux critères de satisfaction et d'insatisfaction des étudiants de la Faculté de Pharmacie ;
- Hiérarchiser ces critères pour leur contribution à la satisfaction globale des étudiants ;
- Définir les axes d'amélioration prioritaires.

GENERALITES

1. GENERALITES

1. Définition de la satisfaction

Le mot satisfaction vient du latin satisfactio qui est « l'action de satisfaire un besoin, un désir, une demande, une tendance » ou bien « le contentement, la joie résultant en particulier de l'accomplissement d'un désir, d'un souhait » ou enfin, « ce qui répond à la demande de quelqu'un » [4].

En tant qu'élément central de l'éducation à l'innovation et à l'entrepreneuriat, les étudiants ont leur mot à dire dans leur satisfaction quant à la qualité de l'enseignement [5].

Elliott et Shin décrivent la satisfaction des étudiants comme « le caractère favorable de l'évaluation subjective par l'étudiant des différents résultats et expériences liées à l'éducation. La satisfaction des étudiants est en constante évolution par des expériences répétées dans la vie du campus » [6].

2. Organisation et fonctionnement de l'enseignement supérieur au Mali

Fondé en 1990, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique est l'agence gouvernementale chargée de superviser l'enseignement supérieur et la recherche scientifique au Mali. Le ministère joue un rôle crucial en façonnant le système éducatif du pays et en veillant à ce qu'il réponde aux besoins de l'économie et de la société du pays. [7]

L'une des principales fonctions du ministère est d'élaborer des politiques et des stratégies pour l'enseignement supérieur et la recherche scientifique. Cela comprend l'établissement de normes pour les programmes universitaires, l'établissement de lignes directrices pour l'accréditation et l'assurance qualité et la promotion de l'innovation et de la collaboration dans la recherche. Le ministère travaille également en étroite collaboration avec les universités et les instituts de

recherche pour garantir qu'ils disposent des ressources et du soutien dont ils ont besoin pour mener à bien leur travail de manière efficace [8].

Un autre rôle important du ministère est de financer l'enseignement supérieur et la recherche scientifique. Cela comprend l'allocation de ressources aux universités et aux instituts de recherche, ainsi que l'octroi de bourses et de subventions aux étudiants et aux chercheurs. Le ministère s'efforce également d'attirer des financements et des partenariats internationaux pour soutenir la recherche et l'innovation au Mali. Outre son rôle dans l'enseignement supérieur et la recherche scientifique, le ministère joue également un rôle clé dans la promotion de la science et de la technologie au Mali. Cela comprend le soutien d'initiatives visant à accroître l'accès à la technologie et à l'information, ainsi que la promotion des programmes d'éducation et de formation STEM. Le ministère s'efforce également de promouvoir l'entrepreneuriat et l'innovation dans les secteurs de la science et de la technologie, dans le but de créer de nouvelles opportunités de croissance et de développement économique. Compte tenu de tout cela, selon uniRank, le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique du Mali est une organisation importante liée à l'enseignement supérieur qui joue un rôle important dans l'élaboration de l'avenir de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique au Mali. Grâce à ses politiques, à son financement et à son soutien à l'innovation et à la collaboration, le ministère contribue à bâtir une société plus forte, plus prospère et plus équitable pour tous les Maliens. [8]

3. Les différentes réformes intervenus dans l'enseignement supérieur

La première réforme de l'enseignement au Mali a vu le jour en octobre 1962.

La réforme du système éducatif malien avait pour but de s'attaquer aux aspects qualitatifs et quantitatifs de l'enseignement.

3.4. Approche par compétence

L'approche par compétences vise à développer les compétences des apprenants en tenant compte au moment de l'élaboration des programmes. Dans le curriculum, la compétence est définie comme étant « un ensemble de savoirs, de savoir-faire, de savoir-être constatés et mesurés, permettant à une personne d'accomplir de façon adaptée une tâche ou un ensemble de tâches ». Selon Cros et al. (2010), « la conception malienne de la réforme curriculaire par compétences est fondée sur les compétences “disciplinaires”, “transversales”, “de vie”, comprenant une approche globale et intégrée de l'apprentissage, un décloisonnement des disciplines et leur regroupement en “domaines”, un apprentissage basé sur la démarche de résolution de problèmes se fondant sur la liaison entre l'école et la vie pour donner du sens aux apprentissages scolaires ». L'enseignant change de rôle et devient un facilitateur pour l'acquisition des compétences, en créant un environnement favorable à l'apprentissage. L'approche par compétences a été adoptée car les résultats des apprenants maliens n'étaient plus satisfaisants depuis plusieurs années. À l'image de plusieurs pays de la sous-région, il fallait trouver une méthodologie d'enseignement et d'apprentissage en rapport avec les innovations antérieures.

3.5. Réforme Licence-Master-Doctorat : (LMD)

Le Mali a institué le système LMD dans son enseignement supérieur public par le décret n° 08-790/RM du 31 décembre 2008, pour répondre aux exigences de la mondialisation en matière d'enseignement supérieur. La faculté des sciences et techniques a été choisie comme faculté pilote, avec un début de généralisation prévu pour 2011. Naparé (2011) cite le ministre malien de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, selon lequel « la réussite du LMD dépendra de son appropriation par tous les partenaires, de l'élaboration des offres de formation, de l'amélioration des conditions de vie et de travail des enseignants ». Malgré les difficultés rencontrées au cours des trois premières années à la

faculté des sciences et techniques, en raison de problèmes d'organisation et du non achèvement des années universitaires, la généralisation du système a commencé en 2011, avec la scission de l'Université de Bamako en quatre universités et celle de Ségou. Chacune applique le système LMD à sa manière ; les années universitaires ne commencent et ne terminent jamais ensemble ni au même moment pour la même université. De nombreuses difficultés de mise en œuvre, notamment l'insuffisance d'enseignants, de matériels, de documents, de laboratoire, d'Internet, de formation, etc., poussent les enseignants à demander régulièrement de meilleures conditions de travail. Le cas de la faculté des sciences humaines et des sciences de l'éducation, où le système LMD a été mis en place en 2014-2015, en est une illustration. Le système LMD n'apportera une amélioration de l'enseignement supérieur que si des moyens humains, matériels et financiers adéquats sont mobilisés.

L'école malienne a connu plusieurs réformes et innovations pédagogiques dans le but de l'améliorer et de l'adapter aux enjeux éducatifs nationaux et internationaux. Cependant, les efforts consentis pour ces réformes n'ont pas été couronnés de succès, en raison de l'immensité des besoins. Les autorités politiques et scolaires doivent œuvrer ensemble et mettre l'accent sur l'augmentation des taux de scolarisation, le recrutement d'enseignants, l'amélioration de l'efficience ainsi que sur l'efficacité interne et externe des structures éducatives, le développement de la recherche scientifique, une meilleure gestion des ressources, le renforcement de la décentralisation de l'éducation. Les actions d'alphabétisation doivent être renforcées, car les taux brut et net de scolarisation sont certes satisfaisants mais encore éloignés des objectifs de l'éducation pour tous. Ainsi, en 2013, le taux brut de scolarisation du Mali était de 81,5 % avec 89,1 % pour les garçons et 74 % pour les filles. Le taux net de scolarisation était de 62,1 % au niveau national avec 68 % pour les garçons et 56,4 % pour les filles. Avec une mobilisation des ressources humaines

de qualité et une gestion efficiente, l'école malienne pourra atteindre ses objectifs à court, moyen et long terme.

3.6. Réformes de l'OAAS

3.6.1. Historique et Mission

Institution spécialisée de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) en charge des questions de santé, l'Organisation Ouest Africaine de la Santé fut créée par protocole A/P2/7/87 du 9 juillet 1987 signé à Abuja par les Chefs d'Etat et de Gouvernement, mais n'est devenue pleinement opérationnelle qu'en 2000 avec la nomination de son premier Directeur Général. Au fil des ans, l'OOAS a évolué pour devenir un leader régional en matière de santé, tout en continuant à remplir son mandat d'institution en charge des questions de santé de la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO). Le siège de l'OOAS se trouve à Bobo-Dioulasso au Burkina Faso [10].

L'article III du protocole de création stipule que « *l'objectif de l'Organisation Ouest Africaine de la Santé est d'offrir le niveau le plus élevé en matière de prestations de soins de santé aux populations de la sous-région sur la base de l'harmonisation des politiques des Etats membres, de la mise en commun des ressources et de la coopération entre les Etats membres et les pays tiers en vue de trouver collectivement et stratégiquement des solutions aux problèmes de santé de la sous-région* » [10].

Ainsi de par son protocole de création, l'OOAS est investie par les Chefs d'Etat et de Gouvernement du mandat politique d'assurer la coordination régionale en matière de santé dans l'espace CEDEAO [10].

4. Théorie relative à la satisfaction des étudiants

Dans le but de mieux comprendre la dynamique psychosociale de la satisfaction des étudiants, de nombreuses théories ont été avancées. Certaines de ces théories sont discutées ci-dessous :

4.1. La théorie des étudiants « heureux-productifs »

En 2002, Dollard, Cotton et de Jonge ont proposé une théorie nommée « Théorie heureuse-productive », dans laquelle il a été suggéré que la satisfaction des étudiants dépendait de différents facteurs psychosociaux. Des facteurs tels que l'adaptation, le bien-être et le stress. Pour cela, les auteurs ont utilisé la conception des tâches et théories du stress au travail pour examiner les relations entre les caractéristiques psychosociales du travail, bien-être, satisfaction et performance. La méthodologie adoptée pour leur étude consistait à collecter des données dans le cadre d'une enquête par échantillon aléatoire auprès de 176 étudiants universitaires australiens et en utilisant la modélisation d'équations structurelles LISREL, les résultats ont révélé que des niveaux élevés de la détresse psychologique et les faibles niveaux de satisfaction étaient tous deux liés à des exigences élevées combiné à un faible contrôle. De plus, les résultats soutiennent l'hypothèse selon laquelle la satisfaction médiate l'impact de l'environnement de travail sur la performance.

Même les études liées à la santé et au bien-être des étudiants et à leur rétention au collège ont souligné que les étudiants satisfaits qui ne ressentent pas de stress et sont à l'aise dans l'environnement institutionnel est plus susceptible non seulement d'être performant, mais également durer plus longtemps par rapport à un étudiant insatisfait et malheureux [11].

4.2. Théorie de l'autodétermination

La théorie a été proposée par les psychologues Edward Deci et Richard Ryan (2000), et il repose sur le fondement que trois besoins fondamentaux d'autonomie, de compétence et la parenté doit être prise en considération pour mieux comprendre la motivation. Ici, l'autonomie est le besoin de se sentir libre des contraintes externes sur le comportement et la compétence, reflète le besoin de se sentir capable, tandis que la relation fait référence au besoin d'être connecté avec d'autres autour de nous [11].

Dans le contexte de l'éducation, l'idée clé de la théorie de l'autodétermination est que lorsque les élèves auront le sentiment que ces besoins fondamentaux sont raisonnablement bien satisfaits, ils ont tendance à percevoir leurs actions et leurs choix doivent être intrinsèquement motivés ou « autodéterminés ». Dans un tel scénario, il est probable que les élèves porteront leur attention sur diverses activités qu'ils trouveront attrayants ou importants [11].

4.3. La théorie à deux facteurs de Herzberg

La théorie du facteur motivation-hygiène de Frederick Herzberg est considérée comme un facteur important et théories largement respectées pour expliquer la motivation et la satisfaction au travail. Selon la théorie de Herzberg (Herzberg et al. 1967), pour la satisfaction au travail et la performance dans une organisation, deux ensembles de facteurs entrent en action. Il a été déclaré que les facteurs de motivation sont des facteurs intrinsèques et sont largement administrés par l'employé, tandis que les facteurs d'hygiène sont des facteurs extrinsèques responsables de l'insatisfaction lorsque c'est déficient [11].

4.4. Effets d'insatisfaction

Si les étudiants sont, dans leur ensemble, moins sévères, cet optimisme s'estompe quand on passe de ceux du premier cycle (27 % d'avis négatifs) à ceux du second (52 %). On trouve là, parmi les étudiants avancés, un sentiment d'inadaptation face aux débouchés professionnels aussi fort que celui qui existe chez les étudiants des universités. Ce mécontentement repose sur deux griefs majeurs : manque de professionnalisme et mauvaise qualité de l'enseignement. L'insuffisance des contacts avec la vie professionnelle et le fait que l'enseignement ne correspond pas à la pratique des chantiers sont les reproches les plus souvent cités. Les trois quarts des jeunes diplômés reprochent à l'enseignement d'être trop théorique et de ne pas bien préparer au métier. Cette soif de professionnalisme apparaît très clairement dans les jugements portés sur les enseignements dispensés. A une très grande

majorité, les diplômés estiment que l'exercice du projet est, à la fois, le plus intéressant et le plus utile. Ils souhaitent que soient développées la pratique du métier (c'est-à-dire les relations avec les différents partenaires professionnels des architectes) et les matières scientifiques et techniques. Les étudiants sont du même avis. La moitié seulement des diplômés et des étudiants se disent plutôt satisfaits de la qualité de l'enseignement score très faible si on le compare à celui des étudiants des universités, chez qui on trouve un taux moyen de satisfaction de 70%. Cette sévérité s'explique aisément lorsque l'on constate que 65 % des étudiants et 73 % des diplômés partagent l'opinion selon laquelle "les enseignants ne sont pas toujours très compétents. Dans les griefs cités spontanément par les étudiants contre l'enseignement, la mauvaise qualité des enseignants vient en seconde position, après le manque de contact avec la vie professionnelle. L'insatisfaction quant à la qualité de l'enseignement est particulièrement vive dans les écoles de province. Il semble bien que ce soit la compétence [12].

En effet, de nombreuses causes, souvent non-exclusives, peuvent affecter la satisfaction ou l'insatisfaction par rapport aux études. Celle-ci peut, par exemple, dépendre des conditions de vie, du logement, de la restauration ou du transport, qui vont influencer le bien-être des étudiants au sein d'une vie de campus [13].

Elle est aussi étroitement corrélée aux conditions d'études [14] : la qualité perçue des modes d'enseignement, des moyens pédagogiques mis à disposition par l'Université ou les emplois du temps sont autant de facteurs susceptibles de favoriser l'intégration et la satisfaction des étudiants. Elle est également liée à la situation plus personnelle des étudiants et à certaines difficultés qu'ils ont pu rencontrer : la difficulté à s'intégrer dans des groupes de pairs [15], le manque de ressources financières [16], l'éloignement géographique ou le temps de transport notamment lorsque le campus est excentré [17], la nécessité de cumuler leurs études avec un emploi salarié ou la maternité peuvent conduire à une augmentation des contraintes dans l'activité étudiante. Elle peut enfin dépendre

des parcours scolaires, universitaires ou même parfois professionnels, des choix d'orientations plus ou moins subis mais également de la réussite aux différents examens qui ont jalonné le parcours. Au total, cette large gamme de déterminants susceptibles d'influencer la satisfaction montre qu'il convient de ne pas résumer la satisfaction ou l'insatisfaction à un plaidoyer ou à une critique de l'étudiant par rapport à sa formation ou son établissement, mais d'analyser celle-ci en considérant la manière dont différents facteurs s'imbriquent les uns dans les autres.

Globalement, près des deux tiers de l'ensemble des étudiants se disent assez satisfaits ou très satisfaits de l'intérêt de leur formation ou de leurs cours (67,9 % pour l'ensemble des étudiants, 64,5 % pour les étudiants de niveau master 1 et master 2). Si l'on se focalise sur les seuls masters 1 et 2 MEEF, ce taux chute à 51,2 %. Cependant, ce taux diffère selon l'année d'études : s'il atteint presque 60 % pour les masters 1, il n'est que de 44,3 % en master 2. De plus, lorsqu'il se déclare en alternance, seulement un étudiant sur quatre se déclare satisfait contre 57 % pour les autres étudiants de master 2.

Un autre motif d'insatisfaction concerne l'organisation de l'emploi du temps et des études. Si de manière générale, l'ensemble des étudiants et notamment ceux de master 1 paraissent éprouver une certaine insatisfaction (respectivement 40 % et 34,7 % de satisfaits), c'est plus fortement le cas des étudiants de master MEEF (29,4 %) et des étudiants de master 2 se déclarant en alternance (25,9 %). L'enquête questionne également les étudiants sur leur satisfaction quant à la possibilité de choisir les enseignements suivis dans une large gamme de cours. Cette possibilité est de fait assez rare dans l'enseignement supérieur français où, à l'exception de quelques options, le parcours des étudiants reste assez contraint par une certaine rigidité disciplinaire. Seulement un étudiant sur quatre au niveau de l'ensemble des masters 1 et masters 2, se déclare satisfait de cet aspect. Ce n'est le

cas que de 15 % des étudiants inscrits en master 1 ou master 2 MEEF et seulement 7,6 % des étudiants en master 2 MEEF se déclarant en alternance [13].

METHODOLOGIE

2. METHODOLOGIE

2.1. Lieu et période d'étude

Notre étude s'est déroulée à la Faculté de Pharmacie de l'Université des Sciences, des Techniques et des Technologies de Bamako (USTTB). Elle s'est étalée sur la période de janvier à décembre 2023.

2.2. Type d'étude

Il s'agissait d'une étude transversale descriptive portant sur la satisfaction des étudiants en pharmacie.

2.3. Population d'étude

Notre population d'étude était constituée de tous les étudiants en pharmacie.

❖ Critère d'inclusion

Ont été inclus dans notre étude les étudiants de la faculté de pharmacie régulièrement inscrits au moment de notre enquête ayant acceptés d'y participer.

❖ Critère de non-inclusion

N'ont pas été inclus dans notre étude :

- Les étudiants n'étant pas régulièrement inscrits en pharmacie ;
- Les étudiants absents pendant la collecte des données.
- Les étudiants régulièrement inscrits ayant refusés de participer.

2.4. Variables étudiées

Les paramètres suivants seront pris en compte : sociodémographique (sexe, provenance, niveau scolaire.) ; des variables portant sur les enseignants, l'enseignement, l'administration, les locaux, les équipements, les services etc.

2.5. Echantillonnage et Taille de l'échantillon

L'échantillonnage était de type non-aléatoire raisonné avec quota. Un choix délibéré de 100 étudiants a été fait par classe soit un total de 600 étudiants.

2.6. Saisis et analyse des données

❖ Technique de collecte des données

Les données ont été collectées grâce à des fiches d'enquêtes. Ces fiches ont été distribuées à chaque étudiant après avoir reçu leur consentement oral et une bonne explication de l'objectif de l'étude. Ensuite les fiches ont été remplies puis récupérées pour les saisis des données.

❖ Outils de collecte de données

Après la collecte des données, elles ont été saisies dans notre base de données et analysées par le logiciel SPSS 25.0. Nous avons utilisé le test de Chi carré pour déterminer les facteurs associés au degrés de satisfaction des étudiants avec comme seuil de significativité fixé à 5%.

2.7. Considération éthique

L'autorisation des autorités universitaires a été obtenue avant le début de l'enquête. Les fiches d'enquêtes étaient analysées dans le strict respect de la confidentialité. Un consentement éclairé des étudiants était requis et leur anonymat préservé, seul le numéro des fiches était utilisé pour l'identification des données. Ces données étaient utilisées uniquement dans le seul but de notre étude.

RESULTATS

3. RESULTATS

3.1. Caractéristiques sociodémographiques des participants

Tableau I : Répartition des participants en fonction du sexe

Sexe	Fréquence	Pourcentage
Féminin	278	46,3
Masculin	322	53,7
Total	600	100

Le sexe masculin a été majoritaire avec un sexe ratio de 1,16 en faveur du sexe masculin.

Tableau II : Répartition des participants en fonction de la tranche d'âge

Tranche d'âge	Effectifs	Pourcentage
18 à 20 ans	140	23,3
21 à 23 ans	247	41,2
24 à 26 ans	141	23,5
27 à 29 ans	49	8,2
30 ans et plus	3	,5
Moins de 18 ans	20	3,3
Total	600	100,0

La tranche d'âge de 21 à 23 ans a été la plus représentée soit 41,2%.

Tableau III : Répartition des participants en fonction de la nationalité

Nationalité	Effectifs	Pourcentage
Maliennne	569	94,8
Béninoise	2	0,3
Burkinabé	1	0,2
Camerounaise	4	0,7
Gabonaise	1	0,2
Ivoirienne	10	1,7
Nigérienne	1	0,2
Togolaise	12	2,0
Total	600	100,0

La majorité de nos participants étaient de nationalité malienne.

Tableau IV : Répartition des participants en fonction du statut matrimonial

Statut matrimonial	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	485	80,8
Divorcé (e)	4	0,7
En concubinage	13	2,2
Marié (e)	95	15,8
Séparé (e)	3	0,5
Total	600	100,0

La plupart des étudiants interrogés étaient des célibataires.

3.2. Perception du participant par rapport à la disponibilité du personnel de l'administration

Tableau V : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à la disponibilité de personnel de l'administration de la faculté de pharmacie selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	38,0%	20,0%	16,0%	15,0%	11,0%
2ème année	45,0%	23,0%	13,0%	12,0%	7,0%
3ème année	32,0%	16,0%	27,0%	13,0%	12,0%
4ème année	33,0%	23,0%	17,0%	15,0%	12,0%
5ème année	27,0%	24,0%	22,0%	20,0%	7,0%
6ème année	41,0%	25,0%	13,0%	12,0%	9,0%
Total	36,0%	21,8%	18,0%	14,5%	9,7%

Selon 36% des participants, le personnel de l'administration était disponible.

Tableau VI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie sont aimables selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	10,0%	22,0%	21,0%	8,0%	39,0%
2ème année	5,0%	33,0%	17,0%	10,0%	35,0%
3ème année	18,0%	27,0%	27,0%	6,0%	22,0%
4ème année	12,0%	34,0%	14,0%	18,0%	22,0%
5ème année	19,0%	26,0%	23,0%	21,0%	11,0%
6ème année	30,0%	21,0%	14,0%	18,0%	17,0%
Total	15,7%	27,2%	19,3%	13,5%	24,3%

Selon 13,5% des participants, le personnel de l'administration était aimable.

Tableau VII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie cherchent à répondre à leurs besoins efficacement (avec rapidité et soin) selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	36,0%	28,0%	16,0%	13,0%	7,0%
2ème année	32,0%	22,0%	28,0%	13,0%	5,0%
3ème année	18,0%	19,0%	32,0%	20,0%	11,0%
4ème année	31,0%	8,0%	32,0%	19,0%	10,0%
5ème année	21,0%	21,0%	33,0%	22,0%	3,0%
6ème année	24,0%	25,0%	26,0%	18,0%	7,0%
Total	27,0%	20,5%	27,8%	17,5%	7,2%

La majorité des étudiants interrogés n'étaient pas d'accord.

Tableau VIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie sont bien organisés selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	48,0%	16,0%	15,0%	12,0%	9,0%
2ème année	48,0%	16,0%	18,0%	10,0%	8,0%
3ème année	30,0%	22,0%	26,0%	9,0%	13,0%
4ème année	28,0%	25,0%	26,0%	10,0%	11,0%
5ème année	25,0%	22,0%	34,0%	14,0%	5,0%
6ème année	36,0%	25,0%	16,0%	18,0%	5,0%
Total	35,8%	21,0%	22,5%	12,2%	8,5%

Plus de 35% des étudiants étaient d'accord.

Tableau IX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les personnels de l'administration de la faculté de pharmacie sont compétents selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	44,0%	21,0%	13,0%	13,0%	9,0%
2ème année	42,0%	22,0%	11,0%	11,0%	14,0%
3ème année	35,0%	23,0%	16,0%	10,0%	16,0%
4ème année	33,0%	22,0%	20,0%	10,0%	15,0%
5ème année	37,0%	30,0%	17,0%	3,0%	13,0%
6ème année	44,0%	26,0%	15,0%	7,0%	8,0%
Total	39,2%	24,0%	15,3%	9,0%	12,5%

Les étudiants n'étant pas du tout d'accord étaient minoritaires.

3.3. Les enseignants

Tableau X : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie sont qualifiés selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	41,0%	16,0%	10,0%	8,0%	25,0%
2ème année	37,0%	12,0%	11,0%	8,0%	32,0%
3ème année	39,0%	15,0%	16,0%	7,0%	23,0%
4ème année	33,0%	18,0%	8,0%	11,0%	30,0%
5ème année	45,0%	11,0%	14,0%	4,0%	26,0%
6ème année	55,0%	9,0%	9,0%	10,0%	17,0%
Total	41,7%	13,5%	11,3%	8,0%	25,5%

Près de la moitié des étudiants étaient d'accord.

Tableau XI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie ont de la bonne pédagogie selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	40,0%	21,0%	18,0%	8,0%	13,0%
2ème année	43,0%	15,0%	12,0%	10,0%	20,0%
3ème année	31,0%	11,0%	23,0%	9,0%	26,0%
4ème année	39,0%	13,0%	13,0%	8,0%	27,0%
5ème année	35,0%	22,0%	16,0%	6,0%	21,0%
6ème année	51,0%	13,0%	14,0%	12,0%	10,0%
Total	39,8%	15,8%	16,0%	8,8%	19,5%

Les étudiants interrogés étaient majoritairement d'accord.

Tableau XII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie sont disponibles selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	41,0%	22,0%	14,0%	15,0%	8,0%
2ème année	39,0%	20,0%	17,0%	13,0%	11,0%
3ème année	34,0%	21,0%	22,0%	12,0%	11,0%
4ème année	40,0%	7,0%	22,0%	18,0%	13,0%
5ème année	37,0%	12,0%	29,0%	12,0%	10,0%
6ème année	32,0%	19,0%	28,0%	11,0%	10,0%
Total	37,2%	16,8%	22,0%	13,5%	10,5%

Seulement 10,5% étudiants étaient tout à fait d'accord.

Tableau XIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie sont ponctuels selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	31,0%	14,0%	24,0%	20,0%	11,0%
2ème année	31,0%	14,0%	24,0%	15,0%	8,0%
3ème année	28,0%	13,0%	30,0%	17,0%	12,0%
4ème année	30,0%	13,0%	24,0%	23,0%	10,0%
5ème année	28,0%	12,0%	30,0%	22,0%	8,0%
6ème année	21,0%	27,0%	31,0%	16,0%	5,0%
Total	28,2%	15,5%	28,5%	18,8%	9,0%

Les étudiants n'étant pas d'accord étaient les plus nombreux.

Tableau XIV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les enseignants de la faculté de pharmacie ont un système d'évaluation convenable selon le niveau d'étude des étudiants

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	29,0%	19,0%	20,0%	20,0%	12,0%
2ème année	42,0%	14,0%	16,0%	17,0%	11,0%
3ème année	30,0%	9,0%	30,0%	12,0%	19,0%
4ème année	36,0%	6,0%	16,0%	16,0%	26,0%
5ème année	39,0%	17,0%	19,0%	9,0%	16,0%
6ème année	43,0%	13,0%	19,0%	14,0%	11,0%
Total	36,5%	13,0%	20,0%	14,7%	15,8%

Seul 13% des participants sont restés indifférents.

3.4. Enseignements

Tableau XV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si le programme de la faculté de pharmacie est complet selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	22,0%	28,0%	18,0%	9,0%	23,0%
2ème année	42,0%	21,0%	15,0%	5,0%	17,0%
3ème année	13,0%	22,0%	37,0%	14,0%	14,0%
4ème année	27,0%	19,0%	27,0%	15,0%	12,0%
5ème année	22,0%	6,0%	43,0%	17,0%	12,0%
6ème année	18,0%	16,0%	37,0%	22,0%	7,0%
Total	24,0%	18,7%	29,5%	13,7%	14,2%

Les étudiants n'étant pas d'accord étaient dominants.

Tableau XVI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si le contenu des cours de la faculté de pharmacie est riche et pertinent selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	29,0%	27,0%	19,0%	6,0%	19,0%
2ème année	49,0%	12,0%	12,0%	6,0%	21,0%
3ème année	32,0%	18,0%	20,0%	8,0%	22,0%
4ème année	40,0%	14,0%	12,0%	11,0%	23,0%
5ème année	59,0%	10,0%	8,0%	12,0%	11,0%
6ème année	53,0%	17,0%	13,0%	3,0%	14,0%
Total	43,7%	16,3%	14,0%	7,7%	18,3%

Près de la moitié des étudiants étaient d'accord.

Tableau XVII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si le contenu des cours de la faculté de pharmacie est actualisé selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	32,0%	23,0%	14,0%	11,0%	20,0%
2ème année	46,0%	15,0%	21,0%	7,0%	11,0%
3ème année	28,0%	16,0%	26,0%	13,0%	17,0%
4ème année	31,0%	21,0%	21,0%	12,0%	15,0%
5ème année	48,0%	8,0%	14,0%	14,0%	16,0%
6ème année	40,0%	16,0%	18,0%	11,0%	15,0%
Total	37,5%	16,5%	19,0%	11,3%	15,7%

La plupart des étudiants étaient d'accord.

Tableau XVIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par les supports de cours mis à la disposition des étudiants de la Faculté de pharmacie sont de bonne qualité (clairs, bien structurés) selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	41,0%	23,0%	14,0%	13,0%	9,0%
2ème année	42,0%	12,0%	19,0%	13,0%	14,0%
3ème année	32,0%	18,0%	20,0%	9,0%	21,0%
4ème année	36,0%	13,0%	22,0%	14,0%	15,0%
5ème année	55,0%	6,0%	17,0%	9,0%	13,0%
6ème année	39,0%	18,0%	18,0%	14,0%	11,0%
Total	40,8%	15,0%	18,3%	12,0%	13,8%

Les étudiants étant d'accord ont été les plus représentés.

TableauXIX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par le volume horaire des cours à la faculté de pharmacie est satisfaisant selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	31,0%	17,0%	12,0%	19,0%	21,0%
2ème année	43,0%	12,0%	17,0%	20,0%	8,0%
3ème année	33,0%	16,0%	24,0%	12,0%	15,0%
4ème année	34,0%	16,0%	21,0%	13,0%	16,0%
5ème année	38,0%	13,0%	32,0%	7,0%	10,0%
6ème année	35,0%	7,0%	34,0%	14,0%	10,0%
Total	35,7%	13,5%	23,3%	14,2%	13,3%

La majorité des étudiants étaient d'accord.

Tableau XX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants en fonction de leur niveau d'étude par rapport au fait que le système rattrape des modules est efficace

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	21,0%	31,0%	20,0%	9,0%	19,0%
2ème année	27,0%	18,0%	23,0%	16,0%	16,0%
3ème année	31,0%	21,0%	25,0%	13,0%	10,0%
4ème année	33,0%	18,0%	16,0%	15,0%	18,0%
5ème année	32,0%	20,0%	29,0%	10,0%	9,0%
6ème année	30,0%	15,0%	28,0%	19,0%	8,0%
Total	29,0%	20,5%	23,5%	13,7%	13,3%

Les étudiants étant tout à fait d'accord étaient les moins nombreux.

3.5. Les locaux

Tableau XXI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les salles de classes de la faculté de pharmacie sont suffisamment spacieuses selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	19,0%	18,0%	26,0%	26,0%	11,0%
2ème année	16,0%	11,0%	38,0%	28,0%	7,0%
3ème année	21,0%	6,0%	38,0%	26,0%	9,0%
4ème année	7,0%	15,0%	28,0%	46,0%	4,0%
5ème année	5,0%	6,0%	32,0%	51,0%	6,0%
6ème année	9,0%	11,0%	43,0%	35,0%	2,0%
Total	12,8%	11,2%	34,2%	35,3%	6,5%

La plupart des étudiants n'étaient pas du tout d'accord.

TableauXXII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les salles de classe de la faculté de pharmacie sont bien climatisées et possèdent des ventilateurs selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	19,0%	13,0%	24,0%	35,0%	9,0%
2ème année	30,0%	11,0%	22,0%	22,0%	15,0%
3ème année	19,0%	10,0%	38,0%	25,0%	8,0%
4ème année	30,0%	14,0%	28,0%	23,0%	5,0%
5ème année	38,0%	6,0%	22,0%	23,0%	11,0%
6ème année	23,0%	8,0%	31,0%	27,0%	11,0%
Total	26,5%	10,3%	27,5%	25,8%	9,8%

Seulement 10,3% des étudiants sont restés indifférents.

Tableau XXIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les meubles de la faculté de pharmacie (chaises, tables) sont en bon état selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	9,0%	13,0%	36,0%	40,0%	2,0%
2ème année	34,0%	4,0%	30,0%	25,0%	7,0%
3ème année	22,0%	15,0%	24,0%	30,0%	9,0%
4ème année	20,0%	15,0%	38,0%	22,0%	5,0%
5ème année	15,0%	12,0%	41,0%	31,0%	1,0%
6ème année	18,0%	14,0%	38,0%	25,0%	5,0%
Total	19,7%	12,2%	34,5%	28,8%	4,8%

Les étudiants n'étant pas d'accord étaient dominants.

TableauXXIV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les salles de classes sont bien entretenues (peintures, nettoyage) selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	25,0%	15,0%	21,0%	32,0%	7,0%
2ème année	34,0%	9,0%	21,0%	19,0%	17,0%
3ème année	24,0%	12,0%	35,0%	21,0%	8,0%
4ème année	36,0%	13,0%	26,0%	21,0%	4,0%
5ème année	30,0%	12,0%	36,0%	16,0%	6,0%
6ème année	33,0%	10,0%	36,0%	13,0%	8,0%
Total	30,3%	11,8%	29,2%	20,3%	8,3%

La majorité des étudiants étaient d'accord.

3.6. Autres services

Tableau XXV : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les toilettes de la faculté de pharmacie sont en nombre suffisant selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	6,0%	13,0%	21,0%	56,0%	4,0%
2ème année	3,0%	9,0%	21,0%	63,0%	4,0%
3ème année	3,0%	7,0%	35,0%	54,0%	1,0%
4ème année	10,0%	9,0%	28,0%	50,0%	3,0%
5ème année	4,0%	3,0%	20,0%	71,0%	2,0%
6ème année	6,0%	14,0%	32,0%	44,0%	4,0%
Total	5,3%	9,2%	26,2%	56,3%	3,0%

Plus de la moitié des étudiants n'étaient pas du tout d'accord.

Tableau XXVI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si les toilettes de la faculté de pharmacie sont bien entretenues selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	5,0%	25,0%	20,0%	46,0%	4,0%
2ème année	5,0%	16,0%	19,0%	57,0%	3,0%
3ème année	5,0%	10,0%	38,0%	45,0%	2,0%
4ème année	10,0%	11,0%	25,0%	51,0%	3,0%
5ème année	3,0%	7,0%	27,0%	61,0%	2,0%
6ème année	2,0%	17,0%	34,0%	42,0%	5,0%
Total	5,0%	14,3%	27,2%	50,3%	3,2%

La moitié des étudiants n'étaient pas du tout d'accord.

Tableau XXVII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis si la bibliothèque de la faculté de pharmacie est riche et diversifiée selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	19,0%	24,0%	19,0%	13,0%	25,0%
2ème année	39,0%	24,0%	13,0%	11,0%	13,0%
3ème année	26,0%	17,0%	29,0%	16,0%	12,0%
4ème année	37,0%	12,0%	19,0%	17,0%	15,0%
5ème année	44,0%	16,0%	17,0%	10,0%	13,0%
6ème année	37,0%	19,0%	17,0%	18,0%	9,0%
Total	33,7%	18,7%	19,0%	14,2%	14,5%

Nous avons remarqué que la majorité des étudiants étaient d'accord.

Tableau XXVIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par rapport à leur avis la bibliothèque de la faculté de pharmacie permet de bonnes conditions pour y travailler selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	24,0%	24,0%	15,0%	9,0%	28,0%
2ème année	37,0%	20,0%	6,0%	11,0%	26,0%
3ème année	30,0%	15,0%	22,0%	18,0%	15,0%
4ème année	38,0%	12,0%	21,0%	15,0%	14,0%
5ème année	45,0%	16,0%	20,0%	9,0%	10,0%
6ème année	42,0%	20,0%	15,0%	11,0%	12,0%
Total	36,0%	17,8%	16,5%	12,2%	17,5%

On constate que la plupart des étudiants étaient d'accord.

Tableau XXIX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par les services de la reprographie sont satisfaisants selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	24,0%	33,0%	24,0%	13,0%	6,0%
2ème année	23,0%	40,0%	18,0%	13,0%	6,0%
3ème année	19,0%	32,0%	27,0%	14,0%	8,0%
4ème année	18,0%	37,0%	17,0%	16,0%	12,0%
5ème année	19,0%	52,0%	11,0%	11,0%	7,0%
6ème année	16,0%	42,0%	23,0%	10,0%	9,0%
Total	19,8%	39,3%	20,0%	12,8%	8,0%

Les étudiants indifférents étaient majoritaires.

Tableau XXX : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants en fonction de leur niveau d'étude sur le fait que les ordinateurs de la salle informatique sont en nombre suffisant

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	21,0%	23,0%	28,0%	24,0%	4,0%
2ème année	7,0%	40,0%	22,0%	29,0%	2,0%
3ème année	4,0%	23,0%	26,0%	39,0%	8,0%
4ème année	14,0%	16,0%	26,0%	39,0%	5,0%
5ème année	5,0%	11,0%	25,0%	57,0%	2,0%
6ème année	2,0%	19,0%	30,0%	43,0%	6,0%
Total	8,8%	22,0%	26,2%	38,5%	4,5%

Seulement 4,5% des étudiants étaient tout à fait d'accord.

Tableau XXXI : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants en fonction de leur niveau d'étude sur le fait que dans la salle informatique, les ordinateurs, les équipements (souris, écran, clavier) sont modernes

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	22,0%	24,0%	29,0%	23,0%	2,0%
2ème année	11,0%	39,0%	21,0%	26,0%	3,0%
3ème année	6,0%	23,0%	34,0%	29,0%	8,0%
4ème année	18,0%	12,0%	22,0%	43,0%	5,0%
5ème année	5,0%	21,0%	30,0%	40,0%	4,0%
6ème année	6,0%	24,0%	22,0%	43,0%	5,0%
Total	11,3%	23,8%	26,3%	34,0%	4,5%

La plupart des étudiants n'étaient pas du tout d'accord.

Tableau XXXII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par le débit de la connexion internet rapide à la faculté de pharmacie selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	19,0%	17,0%	28,0%	31,0%	5,0%
2ème année	9,0%	12,0%	26,0%	49,0%	4,0%
3ème année	8,0%	15,0%	32,0%	39,0%	6,0%
4ème année	14,0%	11,0%	28,0%	42,0%	5,0%
5ème année	6,0%	8,0%	29,0%	53,0%	4,0%
6ème année	5,0%	21,0%	27,0%	42,0%	5,0%
Total	10,2%	14,0%	28,3%	42,7%	4,8%

Près de la moitié des étudiants n'étaient pas du tout d'accord.

Tableau XXXIII : Répartition de la proportion de satisfaction des étudiants par les services du restaurant de la faculté de pharmacie sont convenables (prix, qualité) selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
1ère année	9,0%	29,0%	31,0%	27,0%	4,0%
2eme année	11,0%	20,0%	41,0%	24,0%	4,0%
3ème année	10,0%	18,0%	39,0%	31,0%	2,0%
4ème année	13,0%	16,0%	31,0%	37,0%	3,0%
5ème année	7,0%	18,0%	27,0%	44,0%	4,0%
6ème année	10,0%	26,0%	25,0%	31,0%	8,0%
Total	10,0%	21,2%	32,3%	32,3%	4,2%

Seulement 4,3% des étudiants étaient tout à fait d'accord.

COMMENTAIRES ET DISCUSSION

4. COMMENTAIRES ET DISCUSSION

Nous avons mené une étude transversale descriptive qui s'est étalée sur la période de janvier à décembre 2023, portant sur la satisfaction des étudiants en pharmacie. Au cours de cette étude, nous avons été confrontés à quelques limites et difficultés qui sont entre autres :

- ✓ L'indisponibilité des étudiants à une période de l'enquête due aux grèves du syndicat des enseignants ;
- ✓ La réponse limitée de certains étudiants due au fait qu'ils étaient sous informés concernant le fonctionnement de l'administration ;
- ✓ Le retard de la fiche d'autorisation de l'enquête par le décanat de la FAPH ;
- ✓ Le refus de certains étudiants à se soumettre aux questionnaires par manque de temps.

Mais néanmoins, les résultats issus de cette étude nous ont permis de faire l'état des lieux de la satisfaction des étudiants en pharmacie par rapport à leur formation.

4.1. Caractéristiques sociodémographiques

Dans l'étude, le sexe masculin a représenté 54% des participants à l'étude avec un sexe ratio de 1,16 la plupart était dans la tranche d'âge de 21 à 23 ans et plupart et célibataires dans 80,8%.

Notre résultat diffère de celui de Yismaw et al [18] en Ethiopie qui a trouvé que dans son étude, plus de la moitié des participants étaient des femmes. De même que Farha et al [19] en Jordanie qui ont rapporté une prédominance du sexe féminin de 80,7% et de Sliman et al [20] au Maroc avec 79,2% des cas pour le sexe féminin. Cette différence de sexe avec notre étude pourrait s'expliquer par le fait que dans le contexte malien les femmes sont moins susceptibles de faire des études scientifiques mais aussi des études de longue durée du fait du mariage précoce dans notre société.

4.2. Satisfaction des étudiants par rapport aux personnels de l'administration

Dans l'étude peu d'étudiants étaient satisfaits de l'administration de la faculté de pharmacie. Par rapport au temps de traitement des services de l'administration, 27,0% des étudiants étaient. Par rapport à l'organisation du personnel, 35,8% sont satisfait de l'organisation du personnel de l'administration.

Les informations relatives à la mauvaise gestion, par l'administration de l'université, des enseignants ou à des conflits ravageurs entre eux, circulent très vite. Ces informations circulent non seulement parmi les membres du personnel de la faculté et parmi les étudiants, mais aussi à l'extérieur, surtout la gestion des notes des examens, des fraudes et la vitesse de traitement des dossiers des étudiants [22]. Ce genre de situation entame le prestige de l'université concernée mais aussi porte atteinte à son avantage sur les concurrents. L'évaluation de la satisfaction des étudiants est essentielle pour déterminer la qualité des services dans les établissements universitaires. Pour rester compétitifs, les établissements universitaires doivent continuellement acquérir, entretenir et construire des relations plus solides avec les étudiants [23].

4.3. Satisfaction des étudiants par rapport aux enseignants et aux cours

Dans notre étude plus de la moitié des étudiants étaient d'accord quant à la qualification et la pédagogie des enseignants de la faculté. Ces résultats pourraient s'expliquer par le fait que la majorité des enseignants de la faculté de pharmacie sont des professeurs de renommé international.

Malgré la compétence et la pédagogie approuvées par les étudiants de la faculté de pharmacie, la disponible et la ponctualité reste à désirer affirmant les résultats de notre enquête où seulement 47,7% sont satisfait de leur disponibilité et 37,2% sont satisfait de la ponctualité des enseignants de la faculté de pharmacie. Ces résultats pourraient s'expliquer par les multiples tâches qu'occupent ces

enseignants de façon simultanée. La plupart des enseignants sont soit dans les officines de pharmacies ou dans les pharmacies hospitalières.

Dans la même lancée, moins de la moitié pense que le programme de la faculté de pharmacie n'est pas au complet soit un total de 38,2% des enquêtés. Toute fois le contenu était pertinent selon 70% dont 43,7% étaient d'accord et 18,3% étaient tout à fait d'accord avec la pertinence du contenu du programme de la faculté de pharmacie. Ce résultat est inférieur à celui de Yismaw et al [18] en Ethiopie où le niveau de satisfaction concernant la structure des cours était de 52,08%. A cet effet, selon Aldemir et al [24], lorsque les enseignants sont de qualité et que le programme de cours est complet, les étudiants sont plus satisfaits non pas uniquement de leurs enseignants mais aussi de leurs établissements. Donc, même si une faculté est mal administrée, les étudiants restent satisfaits tant qu'ils ont des professeurs de grande qualité et un programme de cours bien établi. De même selon la littérature, par voie de conséquence, pour garantir la satisfaction des étudiants, il devient crucial pour les administrations des universités de recruter, de motiver et de conserver des enseignants de grande qualité [24].

Dans notre étude, plus de la moitié (53,2%) des étudiants dont 37,5% étaient d'accord et 15,7% étaient tout à fait d'accord du fait que le contenu des cours de la faculté de pharmacie est actualisé. La qualité des cours était jugée bonne par 54,6% des étudiants parmi lesquels 40,8% était d'accord et 13,8% étaient tout à fait d'accord avec cette qualité des cours.

Dans une étude menée par Yismaw et al [18] environ 58,03% des participants étaient satisfaits de l'explication des cours concernant l'enseignement, la satisfaction des étudiants était de 56,13% et un peu plus de la moitié (52,78%) des participants étaient satisfaits quant à la compréhension. Dans une étude menée en Turquie [24], la qualité de l'enseignement, la qualité des enseignants, la qualité des manuels, l'appartenance au sexe féminin et l'information préalable à l'entrée à l'université peuvent être considérées comme des déterminants de la satisfaction.

Selon la littérature [24], l'enseignement universitaire est un service à long terme. Les étudiants qui entrent à l'université/faculté avec des attentes prédéterminées commencent à comparer leurs attentes aux performances de leurs établissements respectifs pendant cette période relativement longue. Si leurs attentes ne sont pas satisfaites, c'est à dire que le niveau de performance est inférieur aux attentes, naît un sentiment d'insatisfaction. À l'inverse, si les performances sont égales ou supérieures à ce qui est attendu, les individus ont un sentiment de satisfaction.

4.4. Concernant la bibliothèque et les salles informatiques

Plus de la moitié des étudiants étaient d'accord sur 33,7% et 14,5% qui étaient tout à fait d'accord que la bibliothèque de la faculté de pharmacie est riche et diversifiée et permet de bonnes conditions pour y travailler. Notre résultat est similaire à celui rapporté par, Almetwazi et al [21] en Arabie Saoudite qui ont trouvé que l'environnement d'apprentissage était satisfaisant pour (32,56%) des étudiants.

La quasi-totalité des étudiants n'étaient pas satisfaits par rapport à la salle informatique de la faculté de pharmacie ni de la connexion internet. Au sein de la faculté de pharmacie il n'existe pas de salle informatique dédié aux étudiants.

Ce qu'il faut retenir est qu'aujourd'hui l'outil informatique s'immisce dans différents secteurs d'activité, y compris celui de l'éducation [25]. A ce jour l'importance de l'informatique dans le secteur éducationnel est telle que les établissements scolaires l'intègrent désormais dans le programme des cours. D'ailleurs, des espaces dédiés à l'exploitation de l'outil informatique dans les établissements universitaires permettent aux apprenants de faire des recherches sur différentes thématiques. Surtout dans le domaine de la pharmacie où la majorité des données ne sont pas dispensées dans les classes et les étudiants avec internet peuvent approfondir leur connaissance à travers la recherche qu'ils effectuent.

4.5. Satisfaction des étudiants en pharmacie par rapport aux locaux

Par rapport aux salles de classes de la faculté de pharmacie très peu d'étudiants étaient satisfaits dont 12,8% qui étaient d'accord et seulement 6,5% qui étaient tout à fait d'accord. Néanmoins, les salles de classe de la faculté de pharmacie sont bien climatisées et possèdent des ventilateurs avec 26,5% des étudiants qui étaient d'accord et 9,8% qui étaient tout à fait d'accord avec cette assertion.

Ces résultats pourraient s'expliquer par le nombre d'étudiants dans cette faculté avec la persistance du même nombre de salles vieillissantes.

4.6. Satisfaction des étudiants en pharmacie par rapport aux toilettes et la restauration

S'agissant du nombre des toilettes, leur propreté et leur entretien, tous ses aspects étaient très insatisfaisants par la majorité des étudiants.

Moins de 15% des étudiants étaient satisfaits de la restauration au sein de la faculté de pharmacie. Nos résultats diffèrent de ceux rapportés par les étudiants à Renne où un haut niveau de satisfaction : 83% sont « plutôt (65%) ou tout à fait (18%) satisfaits » de leur campus, contre 15% « plutôt pas satisfaits » et 3% « pas du tout satisfaits » [26].

Ces résultats pourraient s'expliquer par le fait que les étudiants de la faculté de pharmacie sont en majorité obligés de loger au Point G du fait de la distance qui les sépare de la faculté. Au Point G, les chambres d'internat disponibles ne peuvent pas accueillir un grand nombre d'étudiants sans oublier que la majorité de ces étudiants viennent de l'intérieur du Mali car c'est la seule faculté de pharmacie publique du pays.

CONCLUSION

CONCLUSION

En conclusion, malgré certaines limites de cette recherche qui résulteraient de son caractère exploratoire, une satisfaction moyenne des étudiants a été obtenue concernant l'administration de la faculté de pharmacie, les enseignants et le programme des cours. Cependant les étudiants étaient insatisfaits de l'environnement universitaire passant par l'insuffisance des salles de classes, de l'accès aux outils informatiques, des logements pour les étudiants, les toilettes et la restauration. Il est donc nécessaire de prendre en compte la qualité de l'environnement universitaire afin de rendre la faculté de pharmacie un lieu favorable à l'apprentissage.

RECOMMANDATIONS

Au terme de notre étude, nous formulons les recommandations suivantes aux autorités politiques et administratives :

- ✓ Planifier un système de collaboration avec les étudiants de la faculté de pharmacie ;
- ✓ Accélérer le traitement des dossiers des étudiants ;
- ✓ Construire des salles informatiques pour l'accès à l'internet au sein de la faculté de pharmacie ;
- ✓ Multiplier les salles de classes et les chambres du campus afin d'améliorer les conditions d'apprentissage et de vie des étudiants.

REFERENCES

1. Nguyen T. Essai de mesure de la qualité de service dans le contexte d'enseignement supérieur universitaire au Viêt Nam, Faculté de gestion d'entreprises, Institut universitaire de technologie, de poste et de télécommunication, UNIVERSITÉ DE RENNES 1. [Thèse de méd.], Viêt Nam 2015 : 290p.
2. FORMATION EN PHARMACIE DANS L'ESPACE CEDEAO - PDF Téléchargement Gratuit [Internet]. [cité 31 janv 2023]. Disponible sur: <https://docplayer.fr/2869011-Formation-en-pharmacie-dans-l-espacecedeo.html>.
3. Organisation Ouest Africaine de la santé (OOAS). Curriculum harmonisé de formation des docteurs en Pharmacie de l'espace CEDEAO. 2015.
4. Karim MCA. Évaluation de la satisfaction des accompagnateurs des patients admis en hospitalisation dans le Service de Maladies infectieuses et tropicale (SMIT) du CHU du Point G. 2020;
5. Gao S, Zhuang J, Chang Y. Influencing Factors of Student Satisfaction With the Teaching Quality of Fundamentals of Entrepreneurship Course Under the Background of Innovation and Entrepreneurship. *Frontiers in Education*. 2021. vol 6, 9p.
6. Elliott K, Shin D. Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing This Important Concept. [http://lst-iiep.iiep-unesco.org/cgi-bin/wwwi32.exe/\[in=epidoc1.in\]/?t2000=016191/\(100\)](http://lst-iiep.iiep-unesco.org/cgi-bin/wwwi32.exe/[in=epidoc1.in]/?t2000=016191/(100)). 1 nov 2002;24.
7. Mali [Internet]. [cité 3 nov 2023]. Disponible sur: <https://www.aacrao.org/edge/country/mali>
8. Ministry of Higher Education and Research of Mali | uniRank [Internet]. [cité 3 nov 2023]. Disponible sur: <https://www.4icu.org/institutions/ml/199.html>
9. Loua S. Les grandes réformes de l'école malienne de 1962 à 2016. *Revue internationale d'éducation de Sèvres*. 1 sept 2017;(75):34-40.
10. Qui nous sommes | Organisation Ouest Africaine de la Santé [Internet]. [cité 5 nov 2023]. Disponible sur: <https://www.wahooas.org/web-ooasprod/fr/qui-nous-sommes>
11. Shukla S, Vishwavidyalaya RD, Soneji DB. Theories and models related to student satisfaction. 2020;10(5).

12. L'insatisfaction des étudiants... Le Monde.fr [Internet]. 26 oct 1989 [cité 5 nov 2023]; Disponible sur: https://www.lemonde.fr/archives/article/1989/10/26/l-insatisfaction-des-etudiants_4128248_1819218.html
13. Farges G et al. Des étudiants en ESPE moins satisfaits ? Université de Bourgogne, Dijon. 2017. 10p.
14. Paivandi S., 2016, « Comment les étudiants apprécient-ils leur environnement d'études ? », in Giret J.-F., Van de Velde C. et Verley E. (dir.), Les vies étudiantes. Tendances et inégalités, Paris, La Documentation française.
15. Benjamin M. et Hollings A., 1995, « Towards a Theory of Student Satisfaction: An Explanatory Study of the Quality of Student Life », *Journal of College Student Development*, vol. 36, n° 6, p. 574-586.
16. Xiao J. J., Tang C. et Shim S., 2009, « Acting for Happiness: Financial Behavior and Life Satisfaction of College Students », *Social Indicators Research*, 2009, vol. 92, n° 1, p. 53-6.
17. Dubet F. et Sembel N., 1994, « Les étudiants, le campus et la ville. Le cas de Bordeaux », *Les Annales de la recherche urbaine*, vol. 62, n° 1, p. 225-234.
18. Yismaw MB, Tesfaye ZT, Bhagavathula AS. Assessment of Pharmacy Students' Satisfaction towards Pharmacotherapy Lectures Delivered at the University of Gondar, Gondar, Ethiopia. *Education Research International*. 25 août 2021;2021:e5601773.
19. Abu Farha R, Elayeh E, Zalloum N, Mukattash T, Alefishat E, Suyagh M, et al. Perception of pharmacy students towards their community pharmacy training experience: a cross-sectional study from Jordan. *BMC Medical Education*. 17 mars 2021;21(1):161.
20. Slimani L, Hammidi L, Jhilal F, Nejjari C, Ahid S. Satisfaction of pharmacy students with e-learning approach in the University of Health Sciences Casablanca, Morocco during COVID-19 lockdown. *Pharm Educ*. 2 sept 2021;21:495-503.
21. Almetwazi M, Alhammad A, Alhossan A, Alturki H, Aljawadi M, Asiri Y. Pharmacy students' satisfaction with Introductory Pharmacy Practice Experiences (IPPE) at community pharmacy: The case of Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal*. 1 janv 2020;28(1):68-73.

22. Guolla M. Assessing the Teaching Quality to Student Satisfaction Relationship: Applied Customer Satisfaction Research in the Classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*. juill 1999;7(3):87-97.
23. Ried LD. A Model for Curricular Quality Assessment and Improvement. *AJPE* [Internet]. 1 déc 2011 [cité 8 nov 2023];75(10). Disponible sur: <https://www.ajpe.org/content/75/10/196>
24. Aldemir C, Gülcan Y. Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie. *Politiques et gestion de l'enseignement supérieur*. 2004;16(2):121-35.
25. Baudé J. L'informatique dans l'enseignement général : plus de 40 ans de présence active de l'EPI. *Terminal Technologie de l'information, culture & société*. 1 déc 2013;(113-114):53-67.
26. Isabelle D, Matthieu L, Patricia L, Emmanuelle M, Béatrice V. Etude « Conditions de vie et de santé des étudiants de Rennes » 2013-2014.130p.

ANNEXES

ICONOGRAPHIE



Image 1 : Entrée de la Faculté de pharmacie



Image 2 : Décanat de la Faculté de pharmacie



Image 3 : Salles de cours de la Faculté de pharmacie

Questionnaire 1.

Profil sociodémographique

1. Quel est votre genre :

Masculin /___/

Féminin /___/

2. Quel est votre âge:

Moins de 18 ans /___/

18 à 20 ans /___/

21 à 23 ans /___/

24 à 26 ans /___/

27 à 29 ans /___/

30 ans et plus /___/

3. Quel est votre nationalité :

Maliennne /___/

Autre (à préciser) :.....

4. Votre statut matrimonial :

Célibataire /___/

En concubinage /___/

Marié (e) /___/

Séparé (e) /___/

Divorcé (e) /___/

Veuf ou veuve /___/

5. Quel est votre

Niveau d'étude (pour les étudiants) :.....

6. Le personnel de l'administration

1. *Le personnel de l'administration de la faculté de pharmacie est disponible*

1. Pas du tout d'accord /___/ 2. Pas d'accord /___/ 3. Indifférent /___/ 4. D'accord /___/ 5. Tout à fait d'accord /___/

2. *Le personnel de l'administration de la faculté de pharmacie est aimable*

1. Pas du tout d'accord /___/ 2. Pas d'accord /___/ 3. Indifférent /___/ 4. D'accord /___/ 5. Tout à fait d'accord /___/

2. *Le personnel de l'administration de la faculté de pharmacie cherche à répondre à vos besoins efficacement (avec rapidité et soin)*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4. D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

3. *Le personnel de l'administration de la faculté de pharmacie est bien organisé*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4. D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

4. *Le personnel de l'administration de la faculté de pharmacie est compétent*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4. D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

5. **Les enseignants**

6. *Les enseignants de la faculté de pharmacie sont qualifiés.*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4. D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

7. Les enseignants de la faculté de pharmacie ont une bonne pédagogie

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4. D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. *Les enseignants de la faculté de pharmacie sont disponibles*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. ***Les enseignants de la faculté de pharmacie sont ponctuels***

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

1. ***Les enseignants de la faculté de pharmacie ont un système d'évaluation convenable***

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. **Enseignements**

3. ***Le programme de la faculté de pharmacie est complet***

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. ***Le contenu des cours de la faculté de pharmacie est riche et pertinent***

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. ***Le contenu des cours de la faculté de pharmacie est actualisé***

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. ***Les supports de cours mis à la disposition des étudiants de la faculté de pharmacie sont de bonne qualité (clairs, bien structurés)***

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

1. *Le volume horaire des cours à la faculté de pharmacie est satisfaisant*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. *Le système rattrape des modules est efficace*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. *Les locaux*

3. *Les salles de classes de la faculté de pharmacie sont suffisamment spacieuses*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. *Les salles de classe de la faculté de pharmacie sont bien climatisées et possèdent des ventilateurs*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. *Les meubles de la faculté de pharmacie (chaises, tables) sont en bon état*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. *Les salles de classes sont bien entretenues (peintures, nettoyage)*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.
D'accord / __ / 5. Tout à fait d'accord / __ /

2. *Autres services*

3. *Les toilettes de la faculté de pharmacie sont en nombre suffisant*

1. Pas du tout d'accord / __ / 2. Pas d'accord / __ / 3. Indifférent / __ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

2. ***Les toilettes de la faculté de pharmacie sont propres***

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

2. ***Les toilettes de la faculté de pharmacie sont bien entretenues***

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

1. La bibliothèque de la faculté de pharmacie est riche et diversifiée

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

2. ***La bibliothèque de la faculté de pharmacie permet de bonnes conditions pour y travailler***

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

2. ***Les services de la reprographie sont satisfaisants***

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

2. ***Dans la salle informatique les ordinateurs sont en nombre suffisant***

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

2. ***Dans la salle informatique, les ordinateurs, les équipements (souris, écran, clavier) sont modernes***

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

D'accord / ___ / 5. Tout à fait d'accord / ___ /

1. ***Le débit de la connexion internet est rapide à la faculté de pharmacie***

1. Pas du tout d'accord / ___ / 2. Pas d'accord / ___ / 3. Indifférent / ___ / 4.

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'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque.

Je le jure !