

CERDI 2^{ème} Colloque international
« Financement de la santé dans les pays en développement »
Clermont Ferrand, France, 1-2 décembre 2005

Réformes des systèmes de santé et satisfaction du personnel : le cas du Mali

Pierre FOURNIER, Caroline DUFRESNE,
Maria Victoria ZUNZUNEGUI, Slim HADDAD

Ministère de la Santé
Mali



Agence canadienne de
développement international

Université 
de Montréal

Satisfaction du personnel de santé au Mali

Fournier, Dufresne, Zunzunegui, Haddad. CERDI, 1-2 décembre 2005

REMERCIEMENTS

Nos remerciements vont:

- À l'Agence canadienne de développement international qui a financé l'étude sur l'Analyse des systèmes de santé des Régions de Kayes et Ségou.
- Au Ministère de la santé, aux directions Régionales de la santé de Kayes et de Ségou qui ont étroitement collaboré à la réalisation de cette étude.
- À Mamadou Dravé qui a coordonné son exécution au Mali et à Victor Piché qui a activement participé à toutes les étapes de la réalisation.

Les auteurs de cette communication sont seuls responsables de son contenu.

Ministère de la Santé
Mali



Agence canadienne de
développement international

Université 
de Montréal

OBJECTIFS

1. Élaborer et valider des échelles de mesure de la satisfaction au travail du personnel de santé
2. Comparer la satisfaction des travailleurs de santé des secteurs public et communautaire avec ceux des secteurs privé et para public

HYPOTHÈSES CENTRALES

- ⇒ Les réformes depuis 1980 ont eu des effets majeurs sur les secteurs d'emploi
- ⇒ Les conditions de travail ont été différemment affectées dans ces secteurs
- ⇒ Elles sont plus difficiles dans les secteurs public et communautaire (ce dernier est créé par les réformes) et ont pu générer des insatisfactions auprès des travailleurs de ces secteurs

DONNÉES

- Étude primaire (Analyse des systèmes de santé des Régions de Kayes et Ségou-2002)
- Échantillon non aléatoire de 333 travailleurs des Régions de Kayes et Ségou
 - Public : 221 (12 établissements)
 - Privé : 18 (6 établissements)
 - Communautaire : 43 (12 établissements)
 - « Para public » : 51 (7 établissements)

VARIABLES

Satisfaction (construit initial, validé et modifié)

- 4 dimensions, 16 items, échelles de Likert (5 niveaux et ne sais pas)

Caractéristiques individuelles

- Age, sexe, cat. prof., ancienneté, expérience dans le poste

Caractéristiques contextuelles

- Région, milieu (rural/urbain)

Caractéristiques organisationnelles

- Appréciation de la situation de l'établissement (10 items)
- Appréciation de l'évolution de l'établissement (42 items)

LA MESURE DE LA SATISFACTION

Construit initial :

1. Salaire et avantages (4 items)
2. Formation (4 items)
3. Organisation du travail (5 items)
4. Outils de travail (3 items)

LA MESURE DE LA SATISFACTION-VALIDATION

Résultats de l'analyse factorielle (mesures de la satisfaction) (Facteurs, Saturation des items, Alpha de Chronbach, R²)

Facteurs	Variables-items	Point de saturation	AC	V
F1 : Rémunération	Primes	0,89		
	Salaire	0,88	0,8	0,3
	Possibilités d'avancement	0,78		
F2 : Supervision	Manière dont le travail est supervisé	0,92		
	Fréquence de la supervision	0,90	0,8	0,5
	Informations données sur le fonctionnement de l'établissement	0,56		
F3 : Organisation du travail	Horaires de travail	0,86	0,4	0,6
	Charge de travail	0,77		
F4 : Outils de travail	Matériel médical disponible	0,90	0,6	0,7
	Documents accessibles	0,82		

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales. Méthode de rotation : Oblimin avec normalisation de Kaiser. * ou coef. de corrélation de Pearson dans le cas de 2 items

LES INSTRUMENTS DE RÉFÉRENCE

MJS	Cette étude	JDI
Satisfaction personnelle		
Charge de travail	Organisation du travail	Travail
Support professionnel	Supervision Outils de travail	Supervision
Salaire et possibilités d'avancement	Rétribution	Salaire Promotion
Formation		Collègues

MJS : Measure of job satisfaction

JDI : Job descriptive index



SATISFACTION ET SECTEUR D'EMPLOI (en %)

	Totalement insatisfait	Partiellement satisfait	Totalement satisfait
Communautaire	23% ↑	69%	8%
Public	9%	84%	7%
Parapublic	4%	74%	22%
Privé	0%	57%	43% ↓

Totalement insatisfait : insatisfait pour les quatre dimensions de la satisfaction.

Totalement satisfait : satisfait des quatre dimensions de la satisfaction.



SATISFACTION ET SECTEUR D'EMPLOI (en %)

	Organ. travail		Supervision		Outils travail		Rétribution	
	N	O	N	O	N	O	N	O
Satisfaction*								
Public et communautaire	27	73	45	55	65	35	88	12
Privé et parapublic	18	82	25	75	47	53	67	33
Total	25	75	41	59	61	39	84	16

*O : oui; N : non. $p \leq 0,05$

Ministère de la Santé
Mali



Agence canadienne de
développement international

Université
de Montréal

FACTEURS ASSOCIÉS À LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE LA RÉTRIBUTION

Secteurs	Privé-parapublic	
	Public-communautaire	0.24**
Catégorie de profession	Non soignant	
	Soignant (médecin...)	
	Soignant intermédiaire (infirmier...)	0.42
	Soignant autre (matrone...)	0.15-1.18
		0.22*
		0.07-0.77
Évolution du centre de santé****	1.12**	1.07-1.35
-2LL		198.30
R ² (pseudo)		0.25

* $0.01 \geq p \leq 0,05$; ** $p < 0,01$; ***

**** variable continue : 5 = très détériorée;

25 = très améliorée

Modèle final (Ratio des côtes et IC)

- Les employés des secteurs public et com. sont moins satisfaits (4 fois moins)
- C'est le personnel soignant le moins qualifié qui est le moins satisfait
- Une perception favorable de l'évolution du centre de santé (ressources matérielles) **améliore** la satisfaction

Ministère de la Santé
Mali



Agence canadienne de
développement international

Université
de Montréal

FACTEURS ASSOCIÉS À LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE LA SUPERVISION

	Privé-parapublic	
Secteurs	Public-	0.31**
	communautaire	0.13-0.74
Ancienneté dans le poste		0.93** 0.88-0.97
Organisation du centre de santé	Ap. négative/ Indifférent	
	Appréciation positive	2.52** 1.27-5.01
Lieu de travail***		0.82* 0.71-0.97
Évolution des services curatifs	Détériorée Maintenue	
	Améliorée	2.82** 1.44-5.53
Évolution de l'organisation des services curatifs	Détériorée Maintenue	
	Améliorée	2.09* 1.10-3.98
-2LL		275.49
R ² (pseudo)		0.30

* $0.01 \geq p \leq 0,05$; ** $p < 0,01$; *** variable continue : 2= appréciation très négative; 10= appréciation très positive

Ministère de la Santé
Mali



Agence canadienne de
développement international

Université
de Montréal

Modèle final (Ratio des côtes et IC)

- Les employés des secteurs public et com. sont moins satisfaits (3 fois moins)
- Une perception favorable de l'organisation de l'établissement **améliore** la satisfaction
- Une perception favorable de l'évolution de l'offre et de l'organisation des services curatifs et de la satisfaction des besoins de la clientèle **améliorent** la satisfaction

FACTEURS ASSOCIÉS À LA SATISFACTION VIS-À-VIS DES OUTILS DE TRAVAIL

	Privé-parapublic	
Secteurs	Public-	0.54
	communautaire	0.27-1.09
Évolution du centre de santé****		1.11* 1.02-1.22
-2LL		241.23
R ² (pseudo)		0.18

**** variable continue : 5 = très détériorée;

25 = très améliorée

Modèle final (Ratio des côtes et IC)

- Pas de différence sign. selon les secteurs
- Une perception favorable de l'évolution du centre de santé (ressources matérielles) **améliore** la satisfaction

Ministère de la Santé
Mali



Agence canadienne de
développement international

Université
de Montréal

LIMITES

- Les instruments ont des qualités métriques moyennes à bonnes
- Leur validité de contenu pourrait être améliorée en ajoutant des items relatifs aux caractéristiques intrinsèques du travail. Une analyse fine des items écartés permettrait d'identifier des variables de remplacement
- Étude « mère » non conçue pour établir des comparaisons selon les secteurs d'emploi
- Pas de démonstration patente des effets des réformes (mécanismes non élucidés)

CONCLUSIONS (1)

Le personnel de santé des secteurs communautaire et public est moins satisfait* que celui des secteurs privé et para public en ce qui concerne :

- La rémunération
- La supervision

*après contrôle pour les variables individuelles, contextuelles et organisationnelles

CONCLUSIONS (2)

- Des perceptions positives de l'établissement (ressources, organisation), de son rôle auprès de la population (offre de soins, satisfaction de la clientèle) améliorent la satisfaction.
- Les caractéristiques individuelles et contextuelles ont peu d'influence

CONCLUSIONS (3)

- Les politiques de RH sont souvent absentes des réformes
- Quand elles sont présentes elles comportent surtout des incitatifs personnels dont les limites sont connues
- Les actions sur l'environnement et l'organisation de travail améliorent la satisfaction et peuvent avoir un effet bénéfique sur la motivation et la performance des RH