L'équipe, un véritable atout

Jacques Buxeraud, Jérôme Sicard, Marine Beaujard, Catherine Leyrissoux

► To cite this version:

Jacques Buxeraud, Jérôme Sicard, Marine Beaujard, Catherine Leyrissoux. L'équipe, un véritable atout. *Actualités Pharmaceutiques*, 2019, 58, pp.18 - 19. 10.1016/j.actpha.2019.01.005 . hal-03486048

HAL Id: hal-03486048

<https://hal.science/hal-03486048>

Submitted on 20 Dec 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial| 4.0 International License

Dochead dossier

Sous-dochead Évolution des missions à l'officine

L'équipe, un véritable atout

Jacques Buxeraud^{a,*}

Professeur émérite des Universités

Jérôme Sicard^b

Pharmacien

Marine Beaujard^c

Pharmacien et préparatrice en pharmacie

Catherine Leyrissoux^d

Pharmacien

^a Faculté de pharmacie, 2 rue du Docteur-Marcland, 87025 Limoges, France

^b Pharmacie Gambetta, 15 place Gambetta, 36000 Châteauroux, France

^c Pharmacie principale Sicard, 2 rue de la Marne, 51000 Châlons-en-Champagne, France

^d Pharmacie Leyrissoux, 21 avenue Kesler-Devillers, 56600 Lanester, France

** Auteur correspondant.*

Adresse e-mail : jacques.buxeraud@unilim.fr (J. Buxeraud).

Résumé

L'activité du préparateur en pharmacie le conduit, comme le pharmacien, à accompagner quotidiennement la patientèle au comptoir de l'officine. Les différents membres de l'équipe officinale peuvent témoigner de la complémentarité de leurs missions au service des patients.

© 2019

Mots clés – équipe officinale ; patientèle ; pharmacien ; préparateur en pharmacie

Summary à venir

© 2019

Keywords **à venir**

Si, autrefois, le métier de préparateur consistait à préparer des pommades, des solutions, des suppositoires ou des gélules dans l'arrière-boutique de la pharmacie, aujourd'hui, il ne s'agit plus qu'anecdotiquement de cela. Le préparateur contemporain est chargé de la gestion des stocks et se trouve le plus souvent à la vente au comptoir, face à la patientèle. Pour cela, il lui faut bien connaître les médicaments et les pathologies courantes, ce qu'il aura appris lors de ses études mais aussi au cours de ses nombreux stages et grâce à son expérience professionnelle. Il doit savoir écouter et conseiller, comme le pharmacien qu'il épaula au quotidien.

Jacques Buxeraud

Professeur émérite des Universités

Une histoire de "couple"

TEG1 Préparateur et pharmacien forment un couple qui travaille au service des patients et plus largement du public. Pierre angulaire de l'officine, ce duo ne peut fonctionner l'un sans l'autre.

TEG1 Tout le challenge du pharmacien titulaire est d'obtenir cette synergie en permettant à l'ensemble de l'équipe officinale de s'épanouir personnellement et professionnellement. Cette synergie est d'autant plus précieuse quand on a, comme moi, suivi un cursus dans l'industrie. Quand l'heure du retour à l'officine sonne, il est essentiel de pouvoir s'appuyer sur les multiples compétences des préparateurs. Mon expérience me montre au quotidien l'étendue de leurs capacités au comptoir et en back-office. Bien sûr, chacun ses domaines de responsabilité. Malgré tout, ils constituent des piliers de l'officine. Il n'y a qu'à écouter les discussions avec au comptoir. Combien de clients me demandent : « *Elle travaille aujourd'hui Armelle ?* » Un pharmacien adjoint remplaçant nous faisait remarquer récemment combien il lui était rare de voir une pharmacie dans laquelle des patients rentrent avec enthousiasme. Notre réussite est en effet d'avoir des patients qui viennent à l'officine car ils savent qu'ils vont y être bien reçus.

TEG1 Lutter contre les habitudes, avoir la capacité de se remettre en question, pouvoir travailler au sein d'un groupe transgénérationnel et surtout savoir s'adapter aux évolutions de son métier, autant d'écueils qu'il faut contourner pour amener son équipe à atteindre ses objectifs. La polyvalence de la préparatrice, sa connaissance souvent profonde de la patientèle de l'officine sont des atouts précieux pour accomplir le projet officinal que tout pharmacien titulaire se fixe lors de son installation. Cette notion de polyvalence est peut-être ce qui caractérise le mieux tous les préparateurs que j'ai eu la chance de rencontrer. Leur formation initiale et le plan de développement de leurs compétences permettent d'investiguer et développer de nouvelles activités économiques pour la pharmacie. L'autonomie, un des maîtres mots du management moderne, prend tout son sens. Cette capacité à assumer des responsabilités tout en étant source d'initiatives pour apporter toujours plus de valeur ajoutée à l'officine est un Graal à atteindre. Cela passe, au quotidien, par le respect des compétences mutuelles, une bonne complémentarité et une communication sans faille entre pharmaciens et préparateurs.

Jérôme Sicard

Main dans la main

TEG1 J'ai eu la chance d'avoir été formée aux deux métiers. Je suis persuadée que le préparateur et le pharmacien doivent travailler main dans la main. Cela passe par une bonne intégration et une bonne connaissance des ressources de chacun.

TEG1 Beaucoup d'années d'études les séparent. Pourtant, au comptoir, peu de chose les différencie, même si, bien sûr, la connaissance de l'art pharmaceutique est moins approfondie lors de la formation de préparateur, ce pourquoi il est important que le pharmacien surveille et que le préparateur demande conseil. En effet, dans certaines situations, le pharmacien reste la seule personne autorisée et suffisamment compétente pour assurer la délivrance en toute sécurité et donner les conseils appropriés. Cependant, la barrière entre les deux professions n'est plus, à l'heure de l'interprofessionnalité, concevable. Il en revient aux nouvelles générations de changer cela.

TEG1 La formation du préparateur a considérablement évolué au même titre que son métier au quotidien. La pharmacologie, et donc la thérapeutique, constituent une part importante du programme, ce qui lui permet d'occuper une place au comptoir, aux côtés du pharmacien. Comme la réalisation des préparations est de moins en moins d'actualité, le préparateur est amené à accomplir d'autres missions telles que la gestion des stocks, la réception de commandes, l'organisation des vitrines et bien d'autres choses. Il est également souvent responsable d'une gamme référencée au sein de l'officine. Cette fonction permet, d'une part, de l'intégrer dans la gestion de l'officine et, d'autre part, de décharger le pharmacien.

TEG1 Le préparateur est plutôt demandeur de cette évolution qui lui donne la possibilité de s'investir et d'obtenir une certaine reconnaissance de son employeur et des patients. Une évolution qui est aussi indispensable pour former une équipe dynamique, soudée et volontaire pour se lancer dans de nouveaux projets. Le pharmacien embrasse de nouvelles missions et le préparateur constitue une ressource essentielle pour le bon développement de ces fonctions naissantes. Alors, préparateurs et pharmaciens main dans la main !

Marine Beaujard

Pharmacien et préparatrice en pharmacie

Un ballet bien orchestré

TEG1 Démontrer scientifiquement ce que le pharmacien attend d'un préparateur m'amènerait sans aucun doute à parler d'éthique, de gestion du stress au travail – le stress du salarié et le burn out du titulaire –, de motivation, de conduite du changement, de gestion de crise, de protocoles, de procédures, de gestion de stock, de marketing, de *back up*, de formations continues en pharmacologie, pathologie, communication, botanique, homéopathie, vétérinaire, zoologie, phytothérapie, législation, hygiène, environnement... En résumé, de toute la diversité de notre métier.

TEG1 Une pharmacie n'est pas qu'un pharmacien titulaire, il s'agit d'une équipe, un pool d'êtres humains qui ont choisi de servir d'autres êtres humains en dispensant des traitements médicamenteux, des conseils d'hygiène de vie... Dans la chaîne qui aboutit à la dispensation du médicament selon la règle des 5 B – bon moment, bonne dose, bon patient, bon médicament, bonne voie [1] –, chaque maillon de l'équipe est important. Pour cela, il est nécessaire que l'organisation soit bien huilée et que tous ses membres soient motivés.

TEG1 Une chargée de mission ayant visité une officine avant de prendre ses fonctions au sein d'une union régionale des professionnels de santé (URPS) pharmaciens en était sortie enthousiaste et prête à agir. Pour elle, l'activité de l'officine était tellement intense, chacun sachant apparemment très bien ce qu'il faisait dans une multitude d'actions que cela donnait le vertige. Elle a comparé ce fourmillement humain à un ballet de l'opéra Garnier. Quelle belle comparaison ! À l'officine, chacun sait quel est son rôle.

TEG1 Nos collaborateurs préparateurs sont formés dans le cadre de l'apprentissage et nous y tenons. Notre métier est extrêmement exigeant, précis et sérieux, il doit être appris au sein de l'officine pour la partie technique concrète. Concernant les connaissances scientifiques, les centres de formation d'apprentis (CFA) font appel à des personnes ayant travaillé en pharmacie afin que nous nous entourions de salariés efficaces et ayant un socle de connaissances adapté à nos besoins. Mais pourquoi des jeunes s'engagent-ils dans cette filière ? Parce qu'ils sont rémunérés et même parce qu'ils sont les apprentis les mieux rémunérés des CFA ? Pour conseiller, aider et écouter les gens, connaître le médicament et servir le patient ont répondu des élèves de première année. Et pourquoi un pharmacien prend-il un préparateur dans son équipe ? Justement, pour répondre aux multiples besoins exprimés par la patientèle.

Catherine Leyrissoux

Pharmacien

Référence

[1] Haute Autorité de santé (HAS). Sécurisation et autoévaluation de l'administration des médicaments. Règle des 5 B. www.has-sante.fr/guide/SITE/5B.htm

Déclaration de liens d'intérêts

Les auteurs déclarent ne pas avoir de liens d'intérêts.