

le MIAAG

astera

CRISE SANITAIRE ET MANAGEMENT :

PRENDRE SOIN DE SON ÉQUIPE

Christelle Bernasconi, titulaire Pharmacie du Marché (78)

Guide pratique : gestion des ressources humaines en officine

Philippe Beaugendre, directeur des Relations Humaines d'Astera

Méthodes pour affermir sa trésorerie

Joffrey Blondel, directeur Finance et Gestion de l'Officine d'Astera

N°12

Janvier - Février - Mars



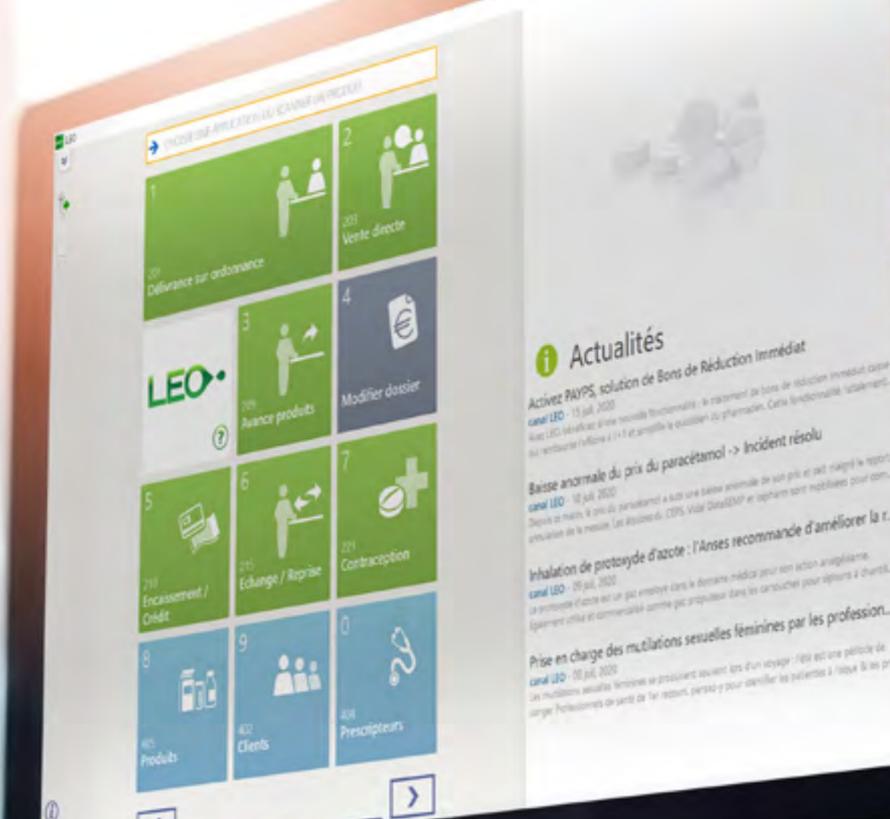
**LE PARTENAIRE
POUR VOS
NOUVELLES MISSIONS**



**FACILITEZ
VOTRE
QUOTIDIEN**



**STIMULEZ
VOS
PERFORMANCES**



**LEO, le logiciel de gestion
de la pharmacie servicielle**

Pour une démonstration du logiciel LEO, une étude de la configuration
de votre pharmacie, contactez-nous :

02 35 12 19 12 • contact@leo-officine.fr

SOMMAIRE

4/6

**GUIDE PRATIQUE :
GESTION DES
RESSOURCES
HUMAINES EN
OFFICINE**

Philippe Beaugendre,
directeur des Relations
Humaines d'Astera

7/10

**CRISE SANITAIRE ET
MANAGEMENT :
PRENDRE SOIN DE
SON ÉQUIPE**

Interview de Christelle
Bernasconi, titulaire Pharmacie
du Marché (78)

11

**MÉTHODES POUR
AFFERMIR SA
TRÉSORERIE**

Joffrey Blondel, directeur
Finance et Gestion de
l'Officine d'Astera

12/13

**RETOUR D'EXPÉRIENCE DES
PHARMACIENS , 1ère VAGUE
COVID 19 EN OFFICINE**

15

**LES NEWS DE
L'OFFICINE**

Quelques faits marquants du
monde officinal



LE MANAGEMENT

Endosser le costume de manager d'une officine n'est pas chose facile. Le cursus universitaire n'aborde pas cette notion et le titulaire doit assimiler ces compétences par la pratique.

Une contrainte supplémentaire s'impose par rapport au commerce classique : donner à l'équipe les moyens de remplir son rôle d'acteur de santé. Le pharmacien doit avoir une approche managériale adaptée à l'officine ; construire des outils comme la mise en place de la démarche qualité, fixer les objectifs de performance et faire progresser les collaborateurs tout en respectant le cadre réglementaire de la pharmacie.

Il doit jongler avec l'efficacité, la rigueur et la satisfaction de sa patientèle tout en préservant le bien-être de l'officine.

En outre, les réformes de santé et la crise sanitaire actuelle renforcent sans cesse le rôle du pharmacien dans la prise en charge globale du patient, et demandent plus que jamais du temps à consacrer à cet aspect du métier.

Pour faire face à ces défis, il n'existe pas de méthodes infaillibles pour devenir un bon manager, mais avec sa double casquette de chef d'entreprise et de professionnel de santé, le pharmacien doit garantir un environnement de travail serein et productif, prendre soin de son équipe en assurant sa formation, sa sécurité et son bien-être.

Le pharmacien manager pourra alors, avec son équipe, répondre aux changements de l'officine : développement de nouveaux modèles économiques, évolution des comportements des patients, révolution technologique ; et s'adapter rapidement et efficacement notamment comme lors de la crise du COVID.

Armand Pinton
Président d'Astera

GUIDE PRATIQUE : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES EN OFFICINE

DIRECTEUR DES RELATIONS PLUTÔT QUE DES RESSOURCES HUMAINES, "UN TERME QUI SONNE TROP COMPTABLE", PHILIPPE BEAUGENDRE N'OMET AUCUN DÉTAIL POUR DONNER DU SENS À SON MÉTIER. IL NOUS DONNE ICI LES CLÉS D'UNE BONNE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : PROXIMITÉ, EXEMPLARITÉ, COMMUNICATION ET TRANSPARENCE. PHILIPPE BEAUGENDRE, DIRECTEUR DES RELATIONS HUMAINES D'ASTERA RÉPOND À NOS QUESTIONS.

Si le terme de Ressources Humaines est bien connu, sa véritable nature l'est moins. Quelle définition en donneriez-vous ?

Ce n'est pas simple de définir la gestion des ressources humaines car celle-ci concerne de nombreux sujets. Toutefois, si l'on veut présenter cela simplement, je dirais que notre rôle est d'accompagner les salariés, ces collaborateurs qui se mettent au service d'une entreprise, tout au long de leur vie professionnelle. Cela démarre dès le recrutement pour se poursuivre jusqu'à la sortie, qu'elle soit heureuse ou non.

Nous sommes présents lors de la signature du contrat, pour définir fonctions et missions. Nous demeurons aux côtés des salariés pour les former, les faire grandir, évoluer, leur donner des perspectives. Et, même si le mot manque de charme, nous travaillons à améliorer leur employabilité.

Nous nous assurons encore que leur vie de collaborateur demeure conforme aux besoins de l'entreprise, dans le respect de la réglementation.

On aborde d'ailleurs ici l'une des parties les plus importantes du métier des ressources humaines. N'oublions jamais que la réglementation en France est fournie et complexe. Il faut toujours s'assurer de suivre les multiples règles liées au Code du travail, aux accords de branche comme d'entreprise. La stricte application de ces règles n'est toutefois pas une fin en soi. Il convient d'y mettre du sens. Comme dans un casse-tête, il faut savoir laisser un peu de jeu entre les pièces si l'on veut réussir.

" NOTRE RÔLE EST D'ACCOMPAGNER LES SALARIÉS, CES COLLABORATEURS QUI SE METTENT AU SERVICE D'UNE ENTREPRISE, TOUT AU LONG DE LEUR VIE PROFESSIONNELLE "

La gestion des ressources humaines demande de la souplesse sans quoi l'entreprise risque de se scléroser et de freiner l'épanouissement de ses salariés.

On pourrait encore développer pour mieux définir la gestion des ressources humaines mais ces quelques notions permettent toutefois d'en appréhender les grandes lignes.

Cette gestion des ressources humaines est-elle la même partout, y compris à l'officine ?

Si les entreprises plus conséquentes peuvent s'appuyer sur des spécialistes dans de nombreux domaines (formation, recrutement, paie, juridique, santé et sécurité au travail), les officines, où l'effectif moyen est plutôt inférieur à dix personnes, ne peuvent se le permettre.

Un titulaire, patron de sa PME, doit tout aborder sans être un spécialiste de chaque domaine. Alors plus qu'un DRH, il doit avant tout être un manager. Il doit donner du sens à son projet d'entreprise et savoir le partager avec ses collaborateurs en gardant en ligne de mire deux objectifs prioritaires : le développement de son officine et la réalisation d'une opération financière.

Ce n'est que lorsque l'on a bien défini son projet d'entreprise que

l'on peut y impliquer toute son équipe, en prenant en compte les atouts et difficultés de chacun.

Quelles qualités le manager doit-il développer pour impliquer et mobiliser ses collaborateurs ?

Le titulaire doit avant tout être un manager de proximité. Savoir être proche de ses équipes avec qui il vise un objectif commun. Son rôle consiste à expliquer et à partager sa vision.

La communication et la transparence s'avèrent indispensables. Trop souvent encore, les patrons de PME, et notamment les titulaires, rechignent à communiquer les chiffres de l'entreprise. Que l'on s'entende bien, il ne s'agit pas de dévoiler le train de vie du ou des titulaires, les salaires des uns ou des autres, mais de partager les informations sur les résultats de l'entreprise (chiffre d'affaires, marge...).

Aujourd'hui, les salariés, pour adhérer à un projet, demandent de l'information sur la vie de la société. Ils veulent savoir comment contribuer à sa réussite car, globalement, ils sont attachés à l'entreprise. Le principe du "travaille et tais-toi" n'a plus lieu d'être, si jamais il a existé. La considération est devenue un élément indispensable à toute collaboration. Il faut également prendre garde à la notion de bien-être au travail qui est devenue une évidence voire

" LA COMMUNICATION EST PRIMORDIALE. ELLE PERMET DE DÉMINER DES SITUATIONS, D'ÉVITER LES BLOCAGES. IL NE FAUT JAMAIS CONSIDÉRER LA COMMUNICATION COMME UNE CONTRAINTE "

une exigence bien légitime pour les salariés : « je veux comprendre pourquoi je viens travailler dans mon entreprise, dans mon officine, je veux m'y sentir bien et que les valeurs portées résonnent avec mes propres valeurs. »

" IL FAUT ÉGALEMENT PRENDRE GARDE À LA NOTION DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL QUI EST DEVENUE UNE ÉVIDENCE VOIRE UNE EXIGENCE BIEN LÉGITIME POUR LES SALARIÉS "

La démarche pour le titulaire semble complexe mais elle doit procéder du bon sens, de l'écoute des besoins, de l'échange. C'est pourquoi il ne faut jamais hésiter à communiquer, à travers notamment des tableaux de bord de l'activité de la pharmacie, des entretiens individuels voire des briefings réguliers tels qu'on les pratique dans d'autres secteurs d'activité comme la restauration par exemple.

Avant le coup de feu, il y a toujours une réunion de quelques minutes entre manager et collaborateurs. On revient sur le bilan de la veille, on donne les objectifs du jour, on glisse un mot d'encouragement ou d'ajustement. Même si tout le monde connaît son métier par cœur et que l'équipe travaille de concert depuis longtemps, il y a toujours quelque chose à dire. On peut traduire ça à l'officine sans souci. Cela n'a rien d'extraordinaire mais cela permet à tout le monde de se sentir immédiatement impliqué.

On peut aussi mettre en place des réunions plus informelles, dans un cadre plus convivial. On prend alors le temps, quelques fois dans l'année, de revenir sur la vie de l'officine dans son ensemble. Cela ne coûte pas grand-chose mais on remet l'humain au centre des préoccupations et de son activité.

Enfin, le titulaire se doit d'être exemplaire. Cette notion d'exemplarité est très importante, surtout dans de petites structures comme les officines. Être manager, c'est donner des consignes en étant le premier à les appliquer. On ne peut pas imposer des règles à tout le monde et s'en exonérer. Cela ne veut pas dire que le titulaire doit arriver avant tout le monde et repartir en dernier. Il faut savoir raison garder. Mais il faut montrer son implication, se rendre disponible et demeurer un exemple pour l'ensemble de ses collaborateurs.

Les titulaires sont-ils correctement formés au management ? Peuvent-ils se faire aider, voire déléguer certains pans de la gestion des ressources humaines ?

Le temps consacré aux ressources humaines dans les études des pharmaciens reste très faible. Néanmoins, ils peuvent compter sur leur bon sens pour s'en sortir. En choisissant ce métier, ils se sont destinés à être au contact de patients et, de fait, à leur écoute. Il suffit alors d'appliquer les mêmes compétences au management, de se montrer aussi sensible aux besoins de ses collaborateurs qu'à ceux de ses clients. En échangeant et en s'appuyant davantage sur eux, le titulaire nourrit leur motivation.

Par ailleurs, l'Ordre des Pharmaciens, les syndicats, les experts-comptables ou bien encore les groupements sont en mesure de les aider. Ainsi, Astera propose différents services d'accompagnement pour les titulaires. Nos conseillers en développement officinal disposent de nombreux outils aptes à répondre à leurs besoins les plus essentiels en termes de gestion des ressources humaines.

Nous proposons notamment un Baromètre Qualité de Service (BQS). Les officines qui le demandent

reçoivent la visite d'un client mystère qui va être en mesure de mettre en exergue ses points forts et ses points faibles. Cet outil s'avère très efficace pour engager des échanges avec l'équipe et la faire progresser.

" LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DEMANDE DE LA SOUPLESSE "

Nous proposons également une aide à la création d'un accord d'intéressement. Il s'agit d'un outil de motivation efficace puisqu'il récompense les efforts des collaborateurs qui œuvrent quotidiennement à la bonne marche de l'entreprise et à sa rentabilité. Il ne faut pas avoir peur de parler finance au sein de l'officine et de partager les fruits du succès.

Les jeunes générations de pharmaciens se montrent plus ouvertes à ce genre de solutions. Leur formation a évolué tout comme leur sensibilité. Pour autant, les titulaires établis de plus longue date cherchent eux aussi de nouveaux modèles. Certains versent ainsi des primes à leurs salariés en fonction d'objectifs fixés ou d'atteinte de résultats.

Par ailleurs, les titulaires ne doivent pas hésiter à se faire conseiller mais sans déléguer le management à des spécialistes.

En cas de problèmes ponctuels, on peut évidemment se tourner vers un spécialiste expert mais le titulaire doit garder la main sur son entreprise. C'est à lui d'assumer cette charge. Ainsi, quand il fait appel au BQS, c'est à lui, et à lui seul, que nos conseillers en restituent les résultats. Nous le laissons en rendre compte, avec ses propres mots, à son équipe. Il demeure le patron de l'entreprise, celui qui a choisi ses équipiers et qui les mène tous vers un bénéfice commun. Il doit assumer ce rôle de leader.

Ce travail de management au quotidien ne doit néanmoins pas engendrer trop de pression. Le titulaire a le droit à l'erreur. Il lui suffit de le reconnaître, d'échanger et d'expliquer, pour que, la plupart du temps, tout se passe bien. La communication est primordiale. Elle permet de déminer des situations, d'éviter les blocages. Il ne faut jamais considérer la communication comme une contrainte. Au contraire, c'est elle qui donne du sens à toute collaboration professionnelle et qui permet d'avancer ensemble vers un objectif partagé.



Besoin d'un matériel ? Louez-le !



Eurolease,
le spécialiste de la location
financière pour les équipements
de votre officine.

COMPÉTITIVITÉ • RAPIDITÉ • SIMPLICITÉ • FISCALITÉ

Plus d'informations

Amaury de LAGARDE - 06 75 28 92 31 - amaurydelagarde@eurolease.tm.fr

CRISE SANITAIRE ET MANAGEMENT : PRENDRE SOIN DE SON ÉQUIPE

ÊTRE MANAGER N'EST PAS TOUJOURS SIMPLE, NOTAMMENT QUAND ON PLACE LE BIEN-ÊTRE DE SES COLLABORATEURS AU PREMIER RANG DE SES OBJECTIFS. FORTE D'UNE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE VARIÉE, CHRISTELLE BERNASCONI SURMONTE LES DIFFICULTÉS EN MISANT AVANT TOUT SUR LA TRANSPARENCE, LA BIENVEILLANCE ET L'EXEMPLARITÉ. AUTANT DE VALEURS QUI LUI ONT PERMIS DE CRÉER DES LIENS PARTICULIERS AVEC SON ÉQUIPE AVEC QUI ELLE TRAVERSE LA CRISE DE LA COVID.

Titulaire depuis huit ans d'une pharmacie à Viroflay, vous êtes aujourd'hui à la tête d'une équipe de cinq personnes. Comment la cheffe d'entreprise que vous êtes a-t-elle appris à manager ? Vos études vous y ont-elles préparées correctement ?

Pas du tout si l'on parle de mes études de pharmacie ! Je n'ai rien appris à ce sujet au cours de mon cursus officinal. Il faut dire que ces études étaient alors fortement orientées sur les travaux pratiques. Le management ne figurait pas vraiment au programme.

Par ailleurs, nous n'avions que très peu de stages obligatoires : un premier avant de rentrer en deuxième année puis un autre en fin d'étude. Heureusement, cela a changé aujourd'hui. Les étudiants participent désormais tous les ans à des stages en immersion dans l'officine. Quoiqu'il en soit, à mon époque, on nous préparait bien à devenir pharmacien mais absolument pas entrepreneur.

J'ai abordé le management en suivant une autre voie en parallèle. J'ai en effet préparé les concours pour les écoles de commerce afin de pouvoir travailler dans l'industrie ce qui m'a permis d'intégrer un troisième cycle de management à l'ESCP-EAP devenue depuis l'ESCP Business School. J'ai effectué un

stage de six mois chez Sanofi à l'international, dans le secteur du marketing en cardiologie, avant de partir un an en Norvège, dans le cadre d'un Volontariat International en Entreprise. J'étais alors responsable des études de marché de la filiale locale de Sanofi.

De retour en France, j'ai intégré les équipes de Novartis en tant que chef de produit pour le Maghreb et l'Afrique francophone. J'ai énormément appris durant ces quelques mois, notamment à me débrouiller à faire beaucoup avec peu. Cela reste d'ailleurs l'une de mes meilleures, et des plus agréables, expériences professionnelles. J'ai pu former des commerciaux, les aider à mieux communiquer sur le terrain.

Passée au marketing, sur des produits plus matures, j'ai commencé à m'ennuyer. Il était temps pour moi de changer de voie et de revenir à mon premier amour : l'officine. Après deux années en tant qu'adjointe, j'ai cherché et trouvé ma propre officine.

Riche de ces différentes expériences, avez-vous néanmoins rencontré des difficultés managériales ?

Bien sûr ! Même si je pensais savoir manager, puisque j'avais la

théorie, je me suis vite rendu compte que ce qui compte vraiment, c'est la pratique. Et la pratique, cela ne s'apprend pas en cours ni dans les livres mais bien sur le terrain.

Même si j'avais commencé à le comprendre lorsque j'étais adjointe, j'ai découvert la dure réalité du management en devenant titulaire.

" UN DERNIER POINT ESSENTIEL RÉSIDE DANS LE RESPECT. J'AI TOUJOURS PLACÉ CETTE VALEUR AU CŒUR DE MON TRAVAIL "

J'ai dû notamment faire face aux réticences d'une partie de l'équipe en place. L'une des salariées s'est montrée réfractaire au changement. Elle n'a jamais adhéré à mon projet que j'avais pourtant pris soin de présenter dans le détail. Je leur avais expliqué ce que l'on allait mettre en place et pourquoi on allait le faire. J'ai été patiente mais il m'a tout de même fallu imposer mes choix. Les règles avaient changé, il fallait l'accepter.

J'ai connu bien d'autres déboires. J'ai notamment dû faire face au vol de grosses sommes d'argent par l'une de mes employées comme, dans un tout autre registre, à un mi-temps thérapeutique. Deux situations qui sont loin d'être simples à gérer.

Voilà typiquement les « aventures » qui peuvent vous arriver en tant que titulaire et que vous ne verrez jamais dans les livres. Vous pouvez être aussi sympathique que possible, mettre une bonne ambiance de travail, faire de votre mieux dans tous les domaines, vous ne serez jamais à l'abri d'éléments perturbateurs. Cette menace se voit par ailleurs accentuée par les difficultés de recrutement que nous rencontrons tous. En région parisienne, mais aussi en province, nous faisons face à un gros turn-over du personnel. Les préparateurs en pharmacie comme les pharmaciens se font rares et, assez logiquement, exigeants.

FICHE D'INFORMATION

Pharmacie du marché, Viroflay (78)

Titulaire : Christelle Bernasconi

Effectifs : deux pharmaciens, deux préparatrices, une apprentie préparatrice

Date d'installation : 2012

Fréquentation : 250 clients par jour

Surface : 140 m² dont 80 m² de surface de vente

CA : 1,8 million d'euros



" MÊME SI JE PENSais SAVOIR MANAGER, PUISQUE J'AVAIS LA THÉORIE, JE ME SUIS VITE RENDU COMPTE QUE CE QUI COMPTE VRAIMENT, C'EST LA PRATIQUE "

Quelles sont les clés d'un bon management selon vous ?

Il faut d'abord créer un cadre de travail confortable et agréable. En reprenant l'officine, j'ai tout de suite installé la climatisation par exemple. J'ai également revu la décoration. J'ai mis des couleurs afin de rendre le lieu plus accueillant, qu'il ressemble à l'idée que je me faisais d'une pharmacie. On passe beaucoup de temps sur son lieu de travail, il est donc indispensable de créer une bonne ambiance, pour soi mais aussi pour ses équipes et ses clients.

Ensuite, il faut être à l'écoute de ses équipes en multipliant les moments

d'échange. Cela peut se passer autour d'un café, d'une galette des rois, peu importe tant qu'il y a partage et écoute. Le titulaire doit aussi faire preuve d'un grand sens de l'observation et toujours rester attentif aux autres.

Un autre point clé reste l'utilisation des chiffres de l'officine. Peu de titulaires communiquent autour des résultats de l'officine avec leur équipe. Personnellement, je les partage volontiers. Je laisse les détails de côté mais j'en donne les grandes lignes sans retenue. Si mon rôle en tant que titulaire consiste à piloter le bateau, il me faut expliquer le cap suivi à mon équipe et, pour cela, j'ai besoin des chiffres.

" IL FAUT ÊTRE À L'ÉCOUTE DE SES ÉQUIPES EN MULTIPLIANT LES MOMENTS D'ÉCHANGE "

La transparence a son importance. Elle seule permet d'expliquer à ses salariés les points positifs et négatifs de l'officine, d'établir avec eux les pistes pour mieux faire et de leur démontrer pourquoi on doit faire mieux. C'est là tout le rôle du manager. On ne peut pas demander aux gens de changer de direction ou de faire des efforts sans leur en expliquer les raisons, le plus concrètement possible, avec les chiffres de l'entreprise.

Un bon manager prendra garde encore à la cohésion d'équipe, ce qui est loin d'être évident. Il suffit d'un grain de sel pour créer une mauvaise ambiance. On essaiera donc de s'assurer au préalable de bien choisir son équipe. Là encore, rien n'est simple. Les offres d'emploi étant plus nombreuses que les demandes, on ne peut que croiser les doigts lorsque l'on engage quelqu'un après un entretien d'une demi-heure et une période d'essai des plus courtes.

L'exemplarité figure également selon moi parmi les principes primordiaux du management. Je suis convaincue que le titulaire doit savoir tout faire dans l'officine et ne jamais rechigner à mettre la main à la pâte. Cela ne me gêne pas de débarrasser des cartons ou de sortir les poubelles quand il le faut. Certains titulaires peuvent penser qu'ils n'ont pas à s'embêter avec tout ça mais, personnellement, je trouve ça primordial au contraire. Mon exemplarité me permet en retour de demander la même chose à mon équipe qui devient ainsi des plus adaptables et flexibles qui soient.

Le métier de pharmacien n'est plus ce qu'il était avant. Si les anciennes générations, en caricaturant un peu, pouvaient se permettre d'aller jouer au golf plutôt que de venir à l'officine tout en gagnant de l'argent, ce n'est absolument plus le cas aujourd'hui.

Quand on reprend une pharmacie, nous ne sommes jamais sûrs de pouvoir nous payer aussitôt. J'ai dû attendre deux ans avant de dégager un revenu, à force de travail et de sacrifices. Cet exemple là aussi compte aux yeux des salariés. Exemple, le titulaire s'avère

également responsable de son équipe. Il doit en prendre soin. Personnellement, j'ai toujours tenu à organiser des événements conviviaux comme des restaurants d'équipe. Par ailleurs, je n'hésite jamais à faire montre d'attentions en souhaitant les anniversaires ou en offrant de petits cadeaux de temps en temps. Cela ne représente pas un effort pour moi. Je suis convaincue qu'on ne peut pas faire notre métier sans aimer les gens, sans leur montrer.

Il faut aussi savoir dire merci, se montrer reconnaissant des initiatives que ses employés peuvent avoir. Il faut les féliciter quand ils le méritent mais aussi les valoriser auprès des clients. Je ne suis pas du genre à garder les lauriers pour moi quand les clients expriment leur contentement.

être au travail selon moi. Il faut respecter les clients en leur apportant le conseil juste et toute l'écoute qu'ils méritent sans jamais oublier de leur demander la réciprocité.

Par exemple, quand une de mes salariées s'est faite agresser par un client qui n'a pas hésité à lui dire qu'elle « ne servait à rien », je n'ai pas hésité à monter au créneau.

J'ai appelé le client pour lui signifier que ce n'était pas une façon de parler à mes collaborateurs. Si le titulaire accepte l'inacceptable et ne sait pas prendre la défense de ses salariés, il ne peut y avoir de bien-être au travail.

La crise de la Covid a-t-elle impacté votre management ?

Cette crise a accentué la charge mentale qui pèse sur les titulaires. Je me suis sentie encore plus responsable de mon équipe qu'à l'ordinaire. Il fallait faire avec le risque qu'ils tombent malade. J'ai tout fait pour leur assurer des conditions de sécurité maximales. Il était de mon devoir de les protéger. Dès les prémices de la crise, je n'ai pas hésité à réquisitionner masques et gel afin qu'ils travaillent dans les meilleures conditions possibles.

Je me suis démenée comme j'ai pu, guidée par l'idée qu'il est plus facile de traverser ce genre d'épreuve avec un titulaire débrouillard et volontaire. J'ai voulu leur faire sentir qu'on était dans le même bateau, que l'on se battait ensemble.

Nous avons dû aussi changer nos habitudes de travail pour éviter le chômage partiel que mes salariés ne pouvaient supporter financièrement. Très rapidement, j'ai été des plus transparentes possibles en leur expliquant ce qu'il fallait faire pour m'aider à maintenir les emplois : horaires allégés, poses de congés payés, etc.

Au final, cette crise aura renforcé notre esprit d'équipe. Et ma fierté de travailler avec mes collaborateurs qui ont toujours fait preuve d'un professionnalisme hors pair. Ils ont compris, comme moi, que nous avions une occasion en or de jouer notre rôle de professionnel de santé, de nous montrer sous notre meilleur jour. Pour réussir, j'avais besoin d'eux et ils ont répondu présent. J'ai d'ailleurs tenu à les en remercier en

D'accord, c'est moi la titulaire qui pilote le bateau. Mais je n'oublie pas que je ne rame pas tous les jours. Sans mon équipe, je ne ferais pas grand chose. Il est donc important de le dire aux clients.

En parallèle, il ne faut jamais hésiter à partager les remerciements des clients avec son équipe. C'est tout bête mais ça booste les équipes. Il y a eu, j'ai reçu une superbe carte d'une de nos clientes, actuellement en chimiothérapie. Elle tenait à nous remercier après avoir gagné un lot à la loterie de Noël organisée par mes équipes. Elle nous a ainsi écrit quelques mots teintés d'humour qu'elle concluait en nous remerciant de notre bienveillance et de notre professionnalisme. Ce genre de message ne peut que se partager.

" LA TRANSPARENCE A SON IMPORTANCE. ELLE SEULE PERMET D'EXPLIQUER À SES SALARIÉS LES POINTS POSITIFS ET NÉGATIFS DE L'OFFICINE "

Enfin, un dernier point essentiel réside dans le respect. J'ai toujours placé cette valeur au cœur de mon travail, que ce soit devant ou derrière le comptoir. Cela fait partie du bien-

leur octroyant une prime « covid ». Moins conséquente que ce que j'aurais aimé, cette prime m'a permis de leur exprimer toute ma reconnaissance et ma fierté.

Ils ont répondu présents et sont restés soudés tout au long de cette crise même lorsque j'ai moi-même été infectée par le virus. Je leur en suis reconnaissante car cette nouvelle a été source de

bien des inquiétudes. Je ne disposais que de peu d'informations quant à mes obligations légales en tant que titulaire et employeur. J'avais peur à la fois de voir ma pharmacie fermée d'autorité et de contaminer mes collaborateurs. Je les ai appelés un à un à cette occasion et ils ont su faire montre de compréhension et de bienveillance, me rendant encore plus fière de travailler avec eux.



RETOUR D'EXPÉRIENCES DES PHARMACIENS SUITE À LA 1^{ÈRE} VAGUE COVID-19 EN OFFICINE

Le vécu de l'exercice professionnel durant la crise sanitaire :



Les impacts de la crise sanitaire sur les missions traditionnelles des pharmaciens d'officine :



Les missions que les pharmaciens ont exercées pendant la crise

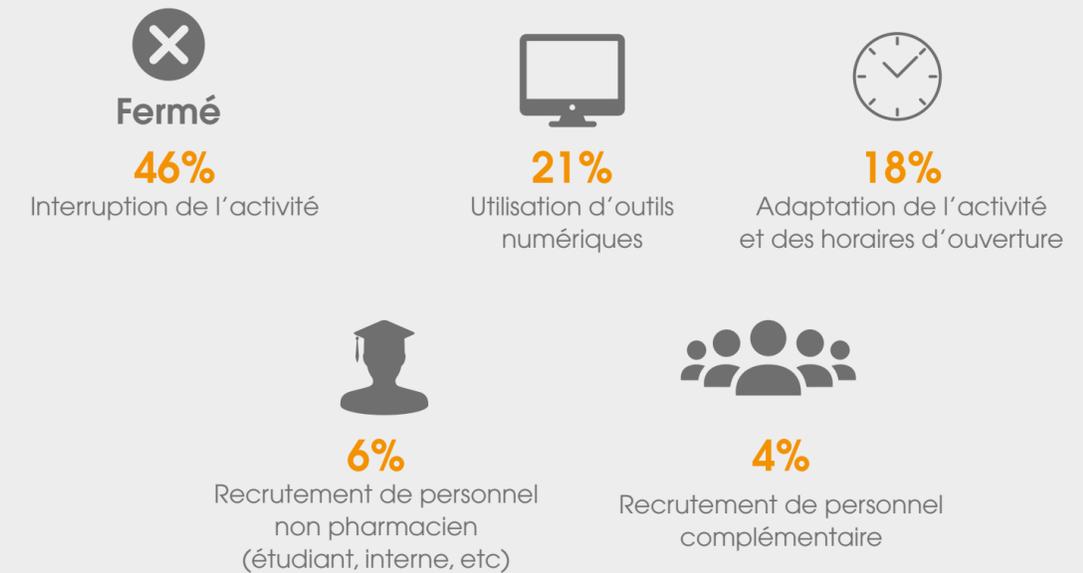
- 1** Le renouvellement d'ordonnances des traitements chroniques
- 2** La fabrication de solutions hydroalcooliques
- 3** Le dépistage
- 4** Le signalement de violences intrafamiliales
- 5** L'accès à l'IVG médicamenteuse



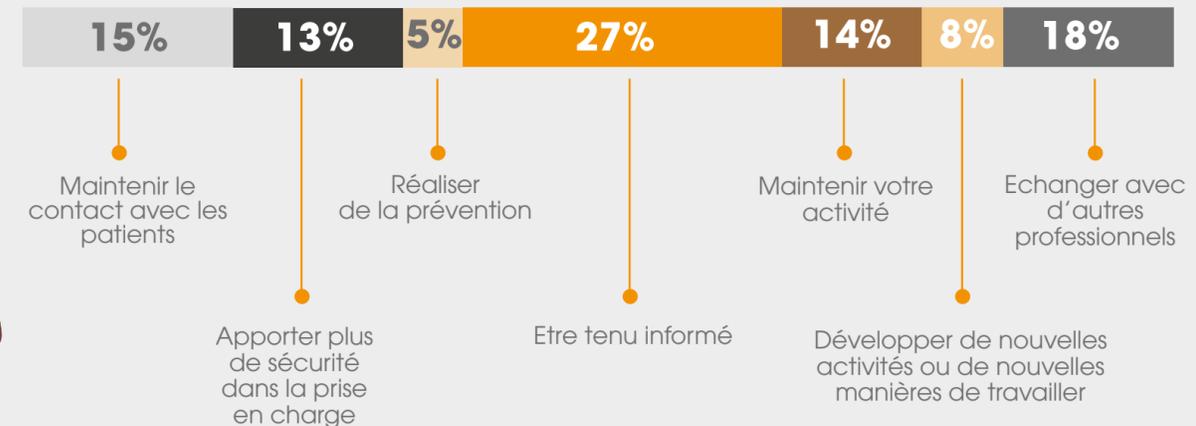
L'évolution de la perception des pharmaciens par la population :



Les moyens développés par les pharmaciens d'officine pour faire face à la crise sanitaire :



A quoi ont servi les outils numériques pendant la crise sanitaire :



MÉTHODES POUR AFFERMIR SA TRÉSORERIE

FACE AUX DIFFICULTÉS DE TRÉSORERIE À L'OFFICINE, DES SOLUTIONS EXISTENT. CERTAINES RÉPONDENT À L'URGENCE DE LA CRISE SANITAIRE, D'AUTRES SONT PLUS STRUCTURELLES COMME LE DÉTAILLE JOFFREY BLONDEL, DIRECTEUR FINANCE ET GESTION DE L'OFFICINE CHEZ ASTERA.

Quel est l'impact de la crise sanitaire sur la trésorerie des pharmacies ?

Toutes les officines sont touchées par la crise sanitaire néanmoins dans des proportions différentes.

Selon les derniers chiffres émis par les experts-comptables, les pharmacies de quartiers ou rurales semblent maintenir leur chiffre d'affaires 2020. Malgré le contexte difficile, les pharmacies ont réussi à ne pas augmenter leurs impayés ce qui est une bonne chose.

Les grandes pharmacies de centres commerciaux, de centre-ville, ou encore celles de la région parisienne ont souffert davantage car elles ont été directement impactées par le télétravail ou la disparition des touristes étrangers. Les mesures exceptionnelles mises en place par l'Etat en faveur de la trésorerie ont pour beaucoup porté leurs fruits. Nous avons d'ailleurs largement fait écho à ces solutions.

Les commerciaux de la Répartition et les conseillers financiers des agences CERP Rouen, comme les conseillers en développement officinal du réseau Les Pharmaciens Associés, n'ont cessé de faire connaître les actions, outils et services auxquels les pharmaciens peuvent prétendre.

Quelles sont ces solutions ? Sont-elles encore d'actualité ?

Les pharmaciens ont bénéficié du report des cotisations sociales et des taxes, d'une franchise des remboursements d'emprunt sur six mois, de prêts garantis par l'Etat (PGE) et du chômage partiel. Par ailleurs, la Sécurité Sociale a mis en place une aide de quelques milliers d'euros.

Ces mesures aident vraiment à soulager la trésorerie et il est encore temps d'y recourir. Il demeure opportun pour les pharmacies qui enregistreraient des tensions sur leur trésorerie de solliciter, avec le conseil de leur expert-comptable, ces aides de l'Etat.

Quelles peuvent être les autres méthodes pour affermir sa trésorerie ?

On peut procéder à une restructuration des dettes bancaires. En négociant un allongement du remboursement des emprunts, les mensualités et la pression sur la trésorerie baissent. L'effet est mécanique.

Une autre solution consiste à travailler sur les leviers de rentabilité en dynamisant le chiffre d'affaires grâce à un nouveau marketing de l'offre et un nouveau merchandising. Il faut aussi s'intéresser à la marge en ajustant sa politique de prix en fonction de sa clientèle et de la concurrence.

" EN NÉGOCIANT UN ALLONGEMENT DU REMBOURSEMENT DES EMPRUNTS, LES MENSUALITÉS ET LA PRESSION SUR LA TRÉSORERIE BAISSENT. "

On doit également rester attentifs aux stocks et au crédit client, deux postes qui ne doivent pas mobiliser trop de trésorerie. On peut diminuer son stock sans dégrader sa performance. Nos conseillers en développement officinal du réseau Les Pharmaciens Associés accompagnent les pharmacies dans la rationalisation de leurs achats. Enfin, les créances des

clients, comme les rétrocessions, demandent une stricte attention.

Il faut une grande discipline au comptoir pour éviter de laisser traîner trop de remboursements car ces retards impactent la trésorerie. Quoi qu'il en soit, la mise en œuvre

de ces diverses solutions nécessite au préalable une analyse d'un conseiller financier CERP Rouen, en synergie avec l'expert-comptable, car toutes les situations sont différentes.



RAPPORT MONDIAL SUR LE MARCHÉ LOGISTIQUE PHARMACEUTIQUE 2020 - PORTÉE DU SECTEUR ET PERSPECTIVES DE CROISSANCE D'ICI 2025

Le rapport mondial sur le marché Logistique pharmaceutique 2020 est paru. Ce rapport de recherche intitulé « Global Logistique pharmaceutique Market 2021 » propose des comptes d'entreprises, d'investisseurs du secteur et de membres du secteur. Il fournit des informations pertinentes qui aident à prendre des décisions stratégiques fiables concernant les opportunités sur le marché mondial de la logistique pharmaceutique. Le rapport de renseignement propose une analyse des modèles de stratégie globale adoptés par les principaux acteurs internationaux et évalue la taille organique Logistique pharmaceutique en termes de revenus pour la période de prévision.

Source : <https://thewalkingdeadfrance.org/> le 29 décembre 2020

APPLICATIONS SANTÉ : ENCORE PEU RECONNUES ET CONSEILLÉES AU COMPTOIR

Un pharmacien sur deux considère que les applications mobiles apportent un bénéfice pour la santé des patients, selon le 7^e Baromètre du pharmacien connecté réalisé entre octobre et novembre auprès de 200 pharmaciens titulaires par le Moniteur des pharmacies en partenariat avec Dekra-Medappcare et Webhelp Medica.

« Ce qui est frappant dans ce constat, c'est le faible niveau de confiance que les pharmaciens accordent aux applications mobiles de santé. Ce sentiment d'inquiétude a tendance à se renforcer cette année et porte notamment sur la sécurité des données de santé collectées », relève Gilles Braud, pharmacien et responsable du département mieux-vivre connecté de Dekra-Medappcare. Cette société propose un référentiel d'évaluation permettant aux éditeurs de certifier la qualité de leurs applications mobiles et sites web

Source : Le Moniteur des pharmacies.fr
le 22 décembre 2020

ENQUÊTE : L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS

Avant la crise sanitaire du COVID 19, le rôle du pharmacien en tant qu'accompagnateur de santé a pris tout son sens. Pharmacien Manager a fait un tour d'horizon des solutions déjà mises en places par les groupements, pour faciliter les missions de proximité du pharmacien au quotidien. Et ce, pour une meilleure santé des patients et de l'officine. Voici les principales thématiques retenues : un financement de projets interprofessionnels, un accompagnement bienveillant, un coaching diététique web to store, attirer des médecins, le bon entretien au bon moment, accélérer la dématérialisation, créer un écosystème local de santé.

Source : Pharmacien Manager,
décembre 2020

le **MAG** astera

S

M

E

astera

N

ASTERA MAG - N°12
JANVIER - FÉVRIER - MARS

Astera • 39, rue des Augustins • 76000 Rouen
• Tél. : 02 35 52 70 00 • Fax : 02 35 98 10 66
ou 02 35 15 17 01 • 570 501 551 RCS Rouen •
Code NAF 4646Z • TVA UE - FR 96 570 501 551 •
www.astera.coop

Directeur de la publication :
Olivier Bronchain

Directeur de la rédaction :
Benoît Charlet

Conception et réalisation graphique :
Astera

Rédaction : Sébastien Dieulle.

Merci aux personnes ayant contribué à ce
numéro.

Crédit photos : Adobe Stock,
Sébastien Dieulle et David Morganti

Piloter ses achats sans contraintes... ça change tout !



Plus de 3 050 pharmaciens nous font déjà confiance ! Pourquoi pas vous ?

Avec un catalogue de plus de 5 800 références et près de 170 laboratoires partenaires, la Centrale des Pharmaciens assure l'approvisionnement de plus de 3 050 officines en OTC, produits dermo-cosmétiques, accessoires et dispositifs médicaux, produits de nutrition et de diététique...

la Centrale des Pharmaciens permet à ses adhérents d'optimiser leurs achats, de maîtriser les coûts de stockage et d'améliorer leurs marges.

Renseignez-vous au 01.48.10.10.30 • <http://cdp.astera.coop>