



Une journée particulièrement stressante d'un pharmacien en officine



**Dans les situations suivantes
quels sont *les signes de
souffrance liée au travail* les plus
alarmants et *comment peut-on
diminuer les facteurs de stress* ?**

Une journée particulièrement **stressante** d'un pharmacien en officine



Un simple clic sur une des vignettes vous permettra d'accéder à la situation correspondante.





7h30. Le titulaire se rend à l'officine pour prendre livraison des médicaments à la place d'un collaborateur malade :

RÉACTIONS

- « Mais pourquoi est-il encore absent ? c'est la 3^{ème} fois en 2 mois... »
- « J'aurais dû prévoir un planning de remplacement pour ce genre de situations. »
- « Je n'en peux plus de devoir pallier les absences des autres et devoir me lever aux aurores en ayant mal dormi »



SOLUTIONS

- Cette situation soulève le problème de **l'organisation dans l'entreprise** (planning de remplacement), et le risque pour le titulaire de faire des horaires à rallonge, avec un fort risque de surmenage.
- **L'absentéisme répété d'un collaborateur** peut être révélateur d'un problème dans l'entreprise.

Le service de santé au travail dont dépendent ses salariés pourrait aider le titulaire à appréhender ce problème : le médecin du travail est aussi le conseiller de l'employeur.



Une journée particulièrement **stressante** d'un pharmacien en officine





8h. Le premier patient, M. Dupond vient récupérer une longue ordonnance. Il refuse les génériques.

RÉACTIONS

- Le pharmacien négocie avec lui pour pouvoir respecter la réglementation.
- Vu le temps que peut prendre la négociation, il préfère céder et délivrer des princeps.
- Il refuse de le servir et de discuter, il n'a pas de temps à perdre, il en a marre de tout cela.



SOLUTIONS

- La pression liée à la réglementation en officine est importante et les patients sont de plus en plus... impatientes.
- L'organisation de l'officine pourrait prévoir, dans ce genre de situations, qu'un confrère prenne le relais pour s'occuper de M. Dupond ou pour gérer la file d'attente.

Le signe d'alerte est le sentiment d'être dépassé par une situation relativement courante.





9h30. La collaboratrice le relance pour la 3^{ème} fois, et cette fois devant les clients, au sujet de ses congés de la semaine suivante :

RÉACTIONS

- Il élude le sujet en promettant d'en reparler très vite ensemble, c'est la 3^{ème} fois qu'il lui répond cela.
- Il s'irrite et critique ouvertement l'attitude de sa collaboratrice.
- Il propose d'en reparler demain matin lors de la réunion hebdomadaire consacrée à ces sujets, il avait complètement oublié sa demande.



SOLUTIONS

- La gestion des ressources humaines au sein d'une entreprise est cruciale et un manque de dialogue avec les collaborateurs peut générer des conflits et donc être un handicap pour l'entreprise elle-même.
- Il faut savoir prévoir sur les heures de travail un temps pour se réunir et organiser les congés calmement.

Les signes d'alerte sont ici l'irritabilité, la perte de contrôle ainsi que l'évitement face à une réclamation justifiée.





Les clients redoublent d'ingéniosité pour compliquer les délivrances : oubli de la carte vitale, oubli de la prescription....

RÉACTIONS

- Le pharmacien s'énerve du manque de vigilance et de la négligence de ses clients : il ne peut pas se permettre de perdre du temps avec tout cela....
- Il prend le parti de refuser systématiquement ce genre de demandes non complètes, quitte à perdre des clients.
- Ce n'est pas un problème, il existe une procédure déjà mise en place pour répondre à ce genre de situation.



SOLUTIONS

- Ce genre de situations peut faire l'objet d'une procédure qualité relations clients qui facilite la gestion de ces situations pour éviter de perdre du temps et de générer des conflits. L'élaboration de cette procédure peut être l'occasion de discussions et d'échanges avec les collaborateurs.

Les signes d'alerte sont ici le lâcher prise, le sentiment d'être dépassé qui revient encore, l'irritabilité.





11h30. Son autre collaboratrice fait une erreur de délivrance :

RÉACTIONS

- Il s'emporte, la réprimande si vigoureusement en présence des clients, qu'elle claque la porte de l'officine.
- « Désormais, je contrôlerai toutes les délivrances moi-même ! »
- « C'est décidé : il faut que je lui propose de participer à un programme de formation continue. »



SOLUTIONS

- Une **mauvaise organisation**, un **climat dégradé** au sein de l'officine peuvent favoriser des oublis et erreurs.
- Le **recours aux organisations professionnelles**, aux spécialistes du service de santé au travail (*) à des groupes de paroles type «Balint» peuvent être sources d'informations dans ce domaine.
- Le **dialogue**, la mise en place d'une procédure de **contrôle** peuvent permettre d'améliorer la situation.

* médecin, psychologue, ergonomiste





15h. Un toxicomane présente une prescription non conforme pour un traitement de substitution aux opiacés. Le pharmacien appelle le Médecin Traitant du patient, qui s'avère absent :

RÉACTIONS

- Il lui délivre une dose en attendant qu'il puisse obtenir le renouvellement de la prescription. car c'est un client habituel suivi par l'officine
- Il cède à la demande du client en manque et très agressif
- Malgré l'attitude du client, il ne cède pas, ce qui provoque sa colère. Il reçoit insultes et menaces, et les autres clients quittent peu à peu l'officine...



SOLUTIONS

- Le pharmacien peut être soumis à de la violence verbale ou physique de la part de clients. Ceci peut être une cause de stress et de souffrance au travail.
- L'intervention d'un collègue ou d'un autre membre de son équipe en soutien peut débloquer la situation (intérêt de développer l'esprit d'équipe).
- De même, la conception des locaux et espaces de travail aide à la gestion des clients difficiles.





L'étudiant stagiaire « en pharmacie 6^{ème} année » vient se plaindre d'être cantonné à la vente de produits de parapharmacie :

RÉACTIONS

- Le titulaire prend en compte sa remarque : il propose au stagiaire de réaliser, sous son contrôle, les délivrances de médicaments trois après-midi par semaine.
- Il lui répond de s'estimer heureux, des dizaines attendent de prendre sa place.
- Il lui répond qu'il n'a pas le temps de le former avec tout ce qu'il a à faire (gestion des stocks, du personnel, réglementation à intégrer, clientèle exigeante), il n'a même pas eu le temps de déjeuner une fois de plus !



SOLUTIONS

- Ici, le stagiaire ne voit pas ses compétences valorisées, et pourra de ce fait développer un mal-être au travail.
- L'organisation de l'officine, si elle a recours à des étudiants stagiaires, doit prévoir le temps de leur encadrement et de leur formation.

Les signes d'alerte sont ici l'agressivité, le sentiment d'être débordé, la négligence vis-à-vis de son propre bien-être (le titulaire ne se garde pas de temps pour déjeuner).





La pharmacie concurrente, de l'autre côté de la place, ouvre maintenant de 8h à 22h... Il va falloir s'adapter !

RÉACTIONS

- Il réunira son personnel pour trouver l'organisation nécessaire à l'allongement des horaires d'ouverture de sa pharmacie.
- Tant pis si cela ne plait pas aux salariés : « Je suis le titulaire, c'est moi qui décide, on n'a pas le choix ! »



SOLUTIONS

- Le problème relève de la gestion d'une entreprise, et particulièrement de celle de ses ressources humaines : cette modification de planification des horaires nécessite une concertation dans le respect des règles conventionnelles.

Les signes d'alerte : agressivité latente, sentiment de contrainte permanente et d'origine multiple.





Il est trop tard pour la sortie programmée avec sa femme. Il lui téléphone pour l'annuler.

RÉACTIONS

- Il rentre chez lui et se repose, au calme, avec un bon livre.
- Il reste encore un peu à la pharmacie pour téléphoner à son comptable et trier les ordonnances.
- Il regrette de ne pas s'être arrangé pour finir à temps. Même fatigué, cette soirée lui aurait changé les idées ! C'est la 3ème sortie qu'il rate cette année.



SOLUTIONS

- Il est important, quelle que soit sa profession, de ménager du temps pour soi et sa famille, afin de sortir des préoccupations du travail et de se reposer.
- Les professionnels libéraux sont souvent soumis à une activité intense, ils doivent d'autant plus faire attention au surmenage et aux risques psychosociaux qui y sont liés, tant pour leur propre santé que pour préserver un bon climat au sein de leur équipe.





Réalisation des documents

Rédacteurs :

- **RSI PLIF**
 - Dr Philippe Perez
 - Dr Brigitte Neme
 - Madame Régine Soulat
 - Monsieur Gilles Marteau
- **CRAMIF**
 - Dr Christine Breton

Illustrateur :

- Monsieur Marc Fersten

Collaborateurs :

- **ACMS**
 - Dr Anne-Gaëlle Paolillo
 - Dr Gilles Leclercq
- **ASP**
 - Monsieur Patrick Madié

BON A SAVOIR

RÉFÉRENCES
UTILES

