

Compréhension étendue des processus d'entreprise et des objectifs stratégiques

La «See-Apotheke», située à proximité de la gare de Lucerne, emploie deux assistantes de gestion en pharmacie. Balthasar Schmid, propriétaire et gérant de la pharmacie, s'exprime sur la structure atypique de son équipe, sur la nécessité de déléguer et sur une profession relativement méconnue qui mériterait d'être plus largement répandue.

Il y a dix ans, vous avez embauché l'une des premières assistantes de gestion en pharmacie. Aujourd'hui, elles sont deux à travailler dans votre équipe. Qu'est-ce qui vous a incité à franchir le pas?

Balthasar Schmid: Lorsque j'ai embauché la première assistante de gestion en pharmacie, je ne connaissais pas encore très bien son profil. J'ai rapidement compris qu'il s'agissait de quelqu'un qui disposait de compétences étendues en matière de gestion et qui faisait preuve d'initiative. Anita Zimmermann a immédiatement proposé des améliorations au niveau de la gestion des stocks qui a ainsi pu être professionnalisée. Avec une assistante de gestion en pharmacie, on dispose dans l'équipe d'une personne qui agit au niveau de la direction, qui décèle les problèmes et qui prend des initiatives. Lorsque mon ancienne apprentie, Sandra Lötscher, a demandé de pouvoir suivre cette formation, j'ai immédiatement accepté.

Est-ce qu'il vous est arrivé de le regretter?

Non. Je ne pourrais plus me passer de ses compétences. Aujourd'hui, elle me soulage dans des domaines comme la gestion de l'équipe, la formation, le marketing et la coordination avec d'autres partenaires. J'apprécie aussi sa façon de prendre en compte les aspects économiques et sa volonté d'assumer des responsabilités. Elle assure le lien entre le chef et les autres collaborateurs et répercute son professionnalisme sur toute l'équipe.

Dans quels domaines vos deux assistantes de gestion en pharmacie vous soulagent-elles?

Je peux leur déléguer l'organisation de la journée. Elles gèrent d'ailleurs la réunion matinale en toute indépendance. Chacune dispose par ailleurs de son propre domaine de compétences: Anita Zimmermann est responsable des commandes, de la gestion du stock et de la comptabi-

lité tandis que Sandra Lötscher est responsable du marketing, de la formation, de la gestion et de notre service de livraison à domicile. Elles s'investissent toutes deux aussi dans des domaines stratégiques, comme par exemple la collaboration avec Spitex, des organisations de personnes handicapées ou encore des homes.

Est-ce que vous recommanderiez d'embaucher une assistante de gestion en pharmacie, quelle que soit la taille de la pharmacie?

Oui, tout à fait. Dans les grandes pharmacies, les assistantes de gestion en pharmacie se verront plutôt confier des unités complètes.

Pourquoi les pharmacies d'officine sont-elles encore réticentes à embaucher de telles assistantes?

A mon avis, par indifférence. Selon certaines estimations, seules 10% de toutes les pharmacies disposent d'une stratégie claire. L'intégration de telles collaboratrices dans l'équipe prend du temps et coûte de l'argent. La direction doit en outre accepter de transférer des responsabilités et des compétences. Il faut néanmoins savoir que cette collaboration est bénéfique pour les deux parties. Il ne sert à rien d'embaucher une assistante de gestion en pharmacie qui perçoit un salaire plus élevé si elle effectue le même travail qu'avant sa formation, sans responsabilité supplémentaire.

Est-ce que vous envisagez d'embaucher prochainement une troisième assistante de gestion en pharmacie?

Si quelqu'un dans mon équipe souhaite suivre cette formation, je lui apporte volontiers tout mon soutien. Il y a encore quelques années, les assistantes en pharmacie n'avaient aucune possibilité de se perfectionner à la fin de leur formation. La profession d'assistante de gestion en pharmacie constitue un tremplin et



Balthasar Schmid, propriétaire de la «See-Apotheke» et Sandra Lötscher, l'une des deux assistantes de gestion en pharmacie de son équipe.

contribue au développement personnel. Sandra Lötscher par exemple n'est pas pharmacienne mais malgré tout membre

de la commission Marketing de Top-Pharm. C'est une très bonne chose selon moi. ■

Interview: Tanja Aebli

Davantage de responsabilités

Sandra Lötscher, 24 ans, travaille depuis neuf ans à la «See-Apotheke» et exerce le métier dont elle a toujours rêvé. Elle a effectué, dans cette même pharmacie, son apprentissage pour devenir assistante en pharmacie puis a terminé en 2012 sa formation d'assistante de gestion en pharmacie. Sandra Lötscher assume aujourd'hui d'importantes responsabilités tant au niveau de la gestion de l'équipe de 20 collaborateurs que dans le domaine du marketing.

Qu'est-ce qui vous a incité à suivre la formation d'assistante de gestion en pharmacie?

Sandra Lötscher: Mon travail comme assistante en pharmacie était varié, exactement comme je le souhaitais. J'ai donc voulu poursuivre dans cette voie après mon apprentissage de trois ans, tout en cherchant à progresser et à acquérir des compétences en matière de gestion. La formation d'une année pour devenir assistante de gestion en pharmacie correspondait exactement à mes besoins. Mon supérieur m'a soutenu dès le début dans cette voie. Il ne faut toutefois pas sous-évaluer le temps qu'il faut y consacrer. J'ai par exemple dû sacrifier de nombreux week-ends pour me préparer aux examens, mais je n'ai jamais regretté ma décision. Je vais sans aucun doute continuer à travailler en pharmacie à l'avenir. J'y apprécie la diversité du travail, le contact avec la clientèle et les nouveaux défis qui se présentent régulièrement.

Quels changements avez-vous observés depuis que vous avez terminé votre formation d'assistante de gestion en pharmacie?

J'assume plus de responsabilités, surtout dans le domaine de la gestion. J'en suis très reconnaissante. Je connais en effet des assistantes de gestion en pharmacie qui doivent lutter pour obtenir davantage de responsabilités.

A quoi ressemble votre journée-type de travail?

Tous les jours, nous nous réunissons à 8h20 avec la deuxième assistante de gestion pour organiser la journée de sept à

dix personnes. Ensuite, je m'occupe de la poste, de la collaboration avec Spitex et de la gestion des livraisons à domicile. J'élabore des projets, surveille les procédures, contrôle les livraisons et les commandes et encadre les apprentis. Je continue toutefois à être en contact direct avec les clients.

Est-ce que la formation d'assistante de gestion en pharmacie vous a suffisamment préparée à vos nouvelles compétences?

Les disciplines enseignées sont relativement vastes. Il peut donc être judicieux de suivre des formations continues supplémentaires par la suite. Actuellement, je

participe par exemple à un séminaire de gestion.

Qu'est-ce que vous recommandez aux assistantes en pharmacie qui sont tentées par la formation d'assistante de gestion en pharmacie mais qui hésitent encore?

Je leur recommande de participer à la séance d'information et de contacter des personnes qui ont terminé la formation. Il est aussi judicieux de s'entretenir suffisamment tôt avec son supérieur. Pour suivre cette formation et assumer cette fonction, il faut en outre avoir la volonté d'apprendre de nouvelles choses et ne pas avoir peur des responsabilités. ■

Interview: Tanja Aebli

De la stratégie d'achat au management du personnel

En 1999, le Centre d'Animation des Pharmaciens (CAP) a mis sur pied, avec pharmaSuisse, l'examen fédéral d'assistante de gestion en pharmacie pour permettre aux assistantes en pharmacie de disposer d'une possibilité d'évolution au sein de la pharmacie. Cette formation de deux semestres peut être suivie tout en continuant à travailler. Elle est axée sur la pratique et permet de découvrir la pharmacie sous l'aspect d'une entreprise orientée vers le marché.

Les assistantes de gestion en pharmacie exécutent, sur délégation du pharmacien responsable, des tâches dans les domaines de la vente, de la relation avec la clientèle, du marketing, du management des collaborateurs, de l'organisation de l'entreprise, de la logistique, de la finance et de la comptabilité. En Suisse alémanique, 30 personnes suivent la formation tous les ans. Les diplômées peuvent ensuite négocier une augmentation de salaire de CHF 300.- à CHF 500.- en fonction des compétences qu'elles assument effectivement après la fin de leur formation.

Le règlement d'examen a été révisé en 2013/14. Les premiers examens d'après les nouvelles directives seront organisés cet automne. Cette révision a été rendue nécessaire par les changements au niveau de la loi fédérale sur la formation professionnelle et du règlement d'examen des assistantes en pharmacie. Il a aussi fallu adapter le contenu de la formation aux besoins actuels.

En Suisse romande, le cours est proposé par l'Ifcam (Institut Suisse pour la formation des chefs d'entreprise) depuis l'automne 2014. 17 personnes suivent actuellement cette formation. D'après Karin Häfliger, présidente de la commission d'examen «Pharma», cet examen professionnel n'est pas encore très répandu en Suisse romande; les assistantes de gestion en pharmacie peuvent pourtant assumer un rôle important dans l'équipe. Karin Häfliger pense toutefois que la demande augmentera à l'avenir: «La mise en place de nouvelles prestations contraindra les pharmaciens à être encore davantage au contact de la clientèle. Ils auront donc besoin de plus de soutien pour les questions administratives.» Pour plus d'informations: www.pharma-betriebsassistentin.ch