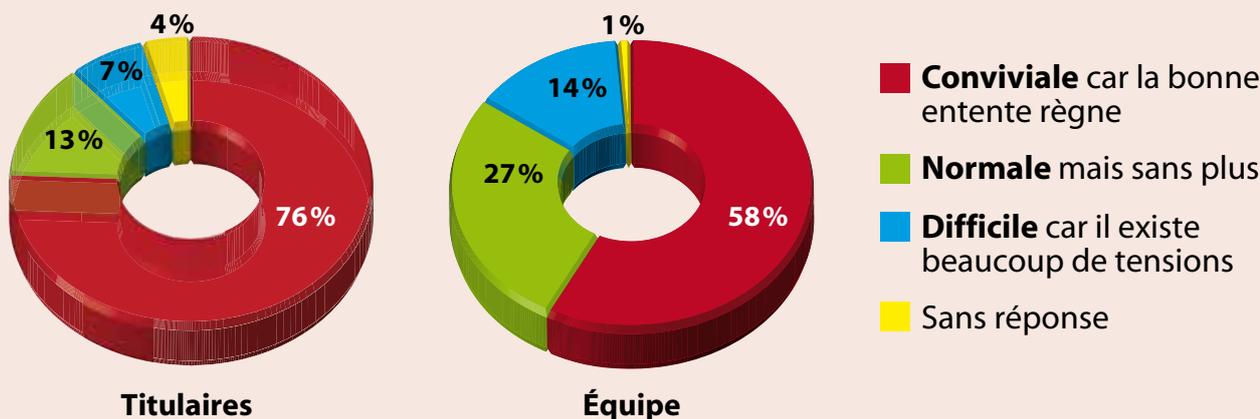


# Mon chef, mes collègues et moi

C'est l'une des règles de base de toute entreprise : une équipe soudée et motivée représente un levier de croissance. En officine comme ailleurs, l'ambiance au sein de l'équipe impacte autant le taux de fréquentation que le chiffre d'affaires. Projets, autonomie, gestion des crises, des aspirations... quelle équipe formez-vous ? Pharmagest et *Pharma* ont mené l'enquête.

## UN CLIMAT PLUTÔT CONVIVIAL

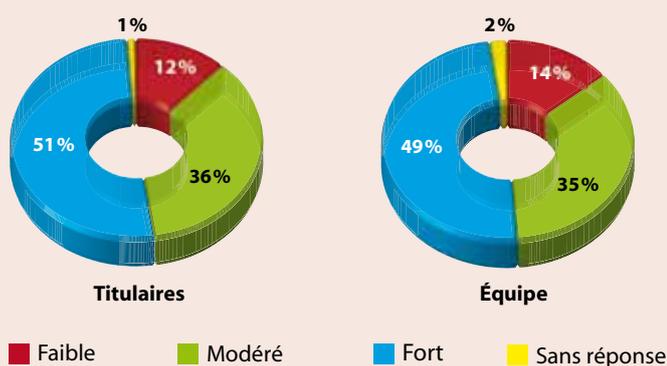
Quelle est l'ambiance au sein de l'équipe ?



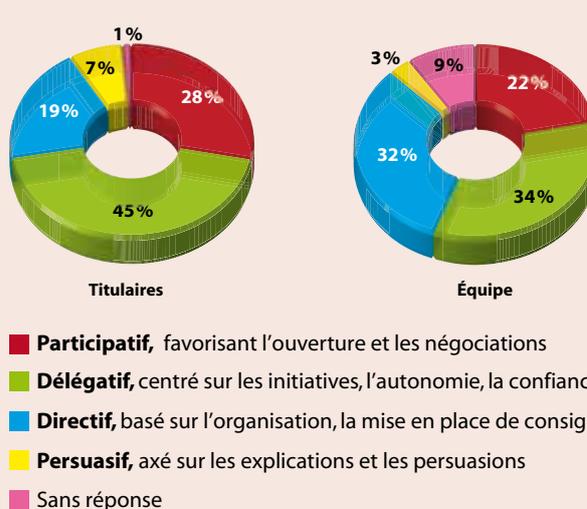
Première bonne nouvelle : l'ambiance au sein des pharmacies est globalement conviviale. Si les titulaires sont 76 % à estimer qu'une bonne entente règne dans leur officine, les préparateurs et adjoints se montrent plus sceptiques. Seuls 58 % d'entre eux partagent cet avis. Ils sont en revanche deux fois plus nombreux que les titulaires à considérer l'ambiance normale mais sans plus et difficile en raison des tensions internes.

## UNE ÉQUIPE AUTONOME MAIS UN MANAGEMENT DIRECTIF

Quel est le degré d'autonomie des collaborateurs ?



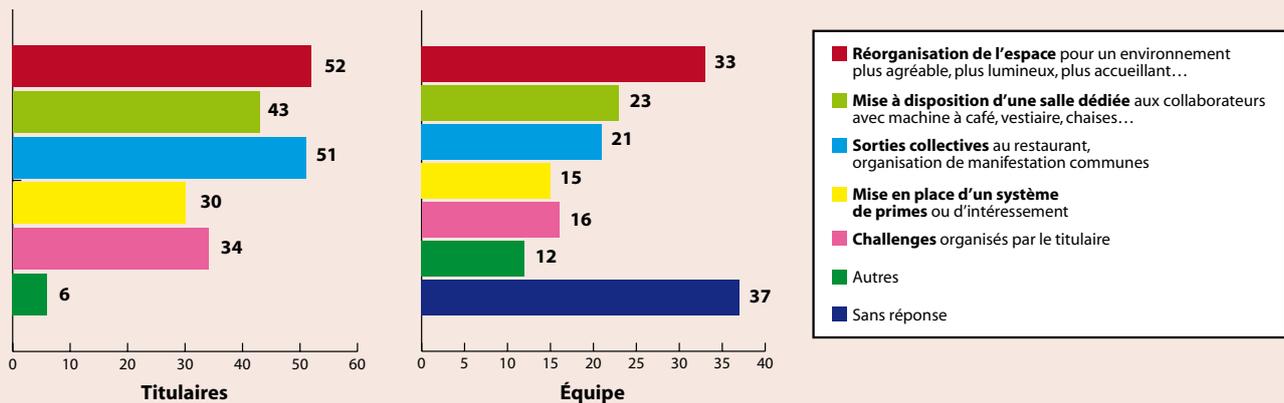
Le type de management vous semble-t-il plutôt...



Finis le temps du titulaire paternaliste et protecteur, qui déléguait au compte-gouttes les tâches officinales à ses collaborateurs. Avec l'apparition des missions de la loi HPST, le titulaire ne peut plus tout régenter. Les équipes officinales ont donc gagné en autonomie. 49 % des préparateurs et adjoints interviewés ressentent ce gain d'autonomie, contre 51 % des titulaires. Paradoxalement, lorsque l'on interroge ces mêmes personnes sur le type de management appliqué en officine, seuls 34 % considèrent que leur titulaire adopte une démarche délégative, centrée sur les initiatives, l'autonomie et la confiance. Ils sont presque aussi nombreux (32 %) à faire les frais d'un management directif, basé sur l'organisation, la mise en place et le respect de consignes strictes. Enfin, 22 % des adjoints et préparateurs s'inscrivent dans un projet entrepreneurial participatif où leur avis est pris en compte et où les décisions stratégiques sont prises ensemble.

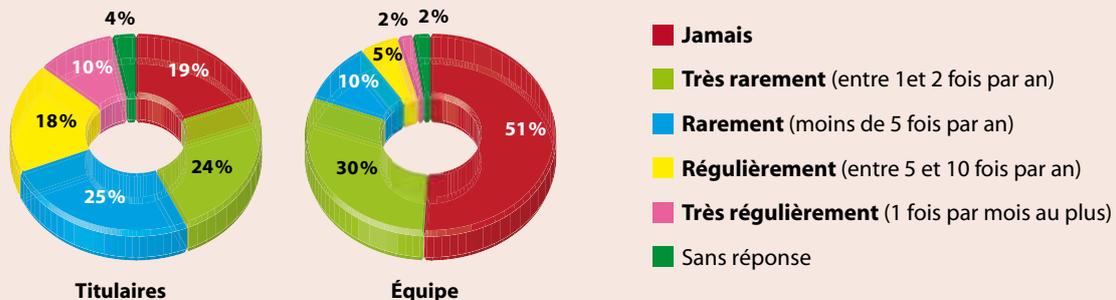
## ► LA RÉORGANISATION DE L'ESPACE, SOURCE DE MOTIVATION

Des actions sont-elles mises en place pour motiver l'équipe ? (plusieurs réponses possibles)



Plus lumineux, plus accueillant, plus calme... un cadre de travail agréable est plébiscité par l'équipe officinale au grand complet. Pour 42% des personnes sondées (titulaires et préparateurs/adjoints confondus), l'aménagement de l'espace est en effet l'un des principaux leviers dopant le moral (et donc la productivité) des équipes. Côté titulaires, rien de tel qu'une sortie au restaurant ou l'organisation d'un événement collectif (anniversaire, naissance, Noël, galette des rois...) pour fédérer les équipes. Ils sont également 43% à mettre à disposition un espace dédié avec machine à café, vestiaire et chaises.

Des réunions d'équipe sont-elles organisées ?



## TÉMOIGNAGES

«**La gestion d'une petite équipe ne se fait pas comme celle d'une grande. Dans ma situation, un préparateur et un titulaire, les réunions d'équipe sont informelles, les choses sont dites au moment où elles doivent l'être, quitte à revenir dessus le soir ou le lendemain matin. J'essaie de privilégier une ambiance conviviale axée sur la communication. Il n'y a aucun secret dans l'officine et l'ambiance est volontairement détendue (tout en restant sérieuse). Le préparateur vient travailler avec plaisir. Et la clientèle le ressent !**»

Titulaire dans l'Orne (61)

«**Il n'y a pas de bon manager sans bonne équipe ni de bonne équipe sans bon manager !**»

Titulaire dans le Val-de-Marne (94)

«**Respect d'autrui, confiance, valorisation des employés, sont, à mon sens, les clés de la réussite.**»

Titulaire dans les Hauts-de-Seine (92)

«**Responsabiliser son personnel, c'est permettre au titulaire de se dégager du temps pour mieux gérer son officine et construire un projet d'entreprise à long terme.**»

Titulaire dans le Rhône (69)

«**Comme dans toutes les entreprises de petite taille, le management de l'officine repose essentiellement sur l'affectif. Il est donc important de désamorcer le plus rapidement possible les tensions et les situations de conflit.**»

Titulaire dans le Nord (59)