

Secrétaire en officine : en avoir ou pas...

De nombreux titulaires – et pas seulement dans les grosses structures – aimeraient pouvoir confier tout ou partie de leurs lourdes tâches administratives à de vraies pros pour mieux se consacrer à leur clientèle (voir notamment l'Observatoire, en p. 10). Certains organismes l'ont compris, qui ont mis en place des formations spécialement dédiées.

Hugo Martin, titulaire dans le Nord, part d'un principe louable : se délester de tout ce qui n'est pas créateur de valeur ajoutée. C'est donc très naturellement qu'il utilise les services de la secrétaire de l'un de ses associés. « Elle vient une journée par semaine, explique-t-il. Elle est très efficace, très rapide, et assure à ma place la majorité des tâches administratives. Son expérience – elle travaille au sein de plusieurs officines – lui permet en outre de former en parallèle l'une de mes collaboratrices, appelée à lui succéder. Elle lui apprend notamment toutes les procédures en termes de tiers payant, de suivi des paiements, de règlement des factures, etc. Je considère que je coûte trop cher à la pharmacie pour ouvrir le courrier. Je ne vois et ne traite que ce qui est nécessaire. Et le retour sur investissement est positif, car au lieu d'user mon énergie à gérer la paperasse, ce qui est lassant et fatigant, je peux me consacrer à mon cœur de métier : le comptoir et la proximité avec le patient. »

Dans quelques semaines, le jeune titulaire aura donc à ses côtés une secrétaire spécifiquement formée qui, elle, sera là à temps plein. C'est le ratio courant dans la profession : une secrétaire à temps plein à partir de 3,5 M€ de chiffre d'affaires, si le tiers payant n'est pas externalisé. « Ce n'est pas un boulot facile, reconnaît-il. Et il faut savoir recruter la bonne personne, tout simplement parce qu'on va tout lui confier. D'ailleurs, une clause

de confidentialité est inscrite dans le contrat de travail. Cela posé, on peut faire quelques petits arrangements. Personnellement, je ne tiens pas à ce qu'elle prenne connaissance du montant des rémunérations des membres de l'équipe : ça relève du domaine de l'extrêmement privé. Tous les vêtements de salaires apparaissent donc en une seule opération. Ce qui ne m'empêche pas de lui faire une entière confiance, et de saluer son sens de l'initiative. »

Une formation à distance

« Avoir une secrétaire ? Voilà qui relève, pour l'instant, d'un rêve inaccessible... » confie pour sa part Sonia Tatischeff, titulaire à Orsay, dans l'Essonne. Elle aimerait pourtant bien, elle aussi, utiliser à autre chose le temps passé à traiter les papiers. « Je n'ai jamais probablement pas de quoi l'embaucher à temps plein et je ne lui laisserais pas la main sur certains dossiers, mais j'aimerais que sur le plan des factures ou du tiers payant, j'accumule beaucoup de retard, d'autant que nous sommes en peu en sous-effectif en ce moment... » Surtout, c'est un budget. « Je ne l'ai pas ! avoue-t-elle. Et si je l'avais, je serais très rigilante dans le recrutement. Les secrétaires ne sont pas forcément formées à l'officine. »

C'est justement pour pallier cette lacune que Culture et Formation*, la première école de secrétaires médicales en France, a créé, il y a un an et demi maintenant, une formation entièrement dédiée au secrétariat pharmaceutique. Sa filiale Médicours** forme quant à elle les employé(e)s polyvalent(e)s en

Une secrétaire à temps plein à partir de 3,5 M€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES, c'est le ratio courant dans la profession.

Article tiré du dernier numéro de REVUE PHARMA

officine. « *Beaucoup d'élèves, essentiellement des femmes de 16 à 55 ans, se forment chez nous* », indique Stéphanie Plaut, la responsable pédagogique. « *Enseignement à distance présente de nombreux avantages : il permet d'étudier sans se déplacer tout en continuant à travailler, laisse toute liberté à chacun d'adapter le temps d'étude en fonction de son organisation personnelle sans forcément repartir sur les bancs de l'école. Ajoute que la durée normale des cours peut être réduite ou allongée. Cette flexibilité laisse l'opportunité à celui qui le souhaite de se reconverter sans quitter son emploi actuel.* »

Le fonctionnement de la formation à distance est assez simple : l'élève reçoit ses cours par correspondance ou e-learning, ainsi qu'un guide de travail méthodologique ; il les retourne ensuite au professeur qui les lui renvoie corrigés, avec ses commentaires. « *Pour autant, se former à distance ne veut pas dire seul*, précise Stéphanie Plaut. *Les élèves bénéficient d'un suivi personnalisé et régulier de la part des professeurs de Médicours, tous experts dans leur domaine (délégués pharmaceutiques, visiteurs médicaux, préparateurs en pharmacie...), qui*

sont à leur disposition toute la semaine par téléphone, par mail ou via le forum "prof-élèves". Nous essayons de les encadrer et de les accompagner au maximum. »

Un poste qui rime avec diversité

Actuellement, 250 élèves (dont 90 % de femmes) suivent les deux formations dédiées à l'officine. La première – celle qui affiche le plus de succès – prépare donc au métier de secrétaire en pharmacie. Elle est réservée à celles et ceux qui sont titulaires d'un bac en sciences médicosociales ou en sciences et techniques de la santé et du social. Cette spécialisation, qui dure environ six mois mais peut être réduite ou prolongée jusqu'à un an, s'adresse aussi bien aux personnes qui ont déjà obtenu le certificat de secrétaire médicale de Culture et Formation et qui souhaitent travailler dans une pharmacie qu'à celles qui veulent se reconverter.

La spécialisation s'articule autour de quatre cours, dont le contenu a été élaboré par les professionnels du secteur : le monde pharmaceutique (présentation de l'officine et ses métiers, prescription et

délivrance du médicament, les fournisseurs de l'officine), les pratiques professionnelles (la télétransmission, la gestion du stock et des commandes, la gestion de la comptabilité, les techniques de base de la communication), le médicament et les produits de santé (conception des médicaments, galénique, homéopathie, pharmacologie...), l'étude d'un logiciel pharmaceutique (Periphar). « *La fonction de secrétaire pharmaceutique est de plus en plus essentielle au sein de l'officine*, constate Stéphanie Plaut. *Et le poste rime avec diversité : si la secrétaire assure le suivi avec les caisses et les mutuelles, s'occupe de la télétransmission et de diverses tâches administratives, elle peut aussi être en contact permanent avec les laboratoires et les grossistes, réceptionner, commander et gérer les stocks, conseiller la clientèle dans l'achat de produits parapharmaceutiques ou encore agencer les rayons. L'objectif de cette spécialisation est donc de former à l'ensemble des spécificités du poste.* »

La formation d'employé polyvalent en pharmacie, pour laquelle le niveau 3 ou BEPC est requis, comprend, elle, trois modules : un module général (français et bureautique), un module médico-pharmaceutique et un module de pratiques professionnelles (comprenant un sous-module secrétariat). La durée de la formation est en principe de douze mois, mais elle peut aussi être prolongée jusqu'à vingt-quatre mois ou, au contraire, raccourcie.

« *Le stage pratique en officine est un complément essentiel à nos formations*, conclut Stéphanie Plaut. *Il permet aux élèves de mettre directement en application leurs études et d'entrer dans le quotidien du terrain. De plus, l'expérience acquise au cours du stage peut faciliter la future recherche d'emploi. Il n'est évidemment pas obligatoire, mais nous le conseillons vivement.* » Médicours se charge même, si besoin, de fournir une liste de pharmacies prêtes à ouvrir leurs portes. ■

Anne Fellmann

Actuellement, 250 ÉLÈVES (dont 90 % de femmes) suivent les formations de secrétariat dédiées à l'officine.

Médicours

Centre privé d'enseignement à distance
Cours au contrôle pédagogique de l'État

Un métier de contact dans un secteur porteur

Pharmacie

* la première formation de

** la deuxième formation de