



Organisation

Former ses collaborateurs

Laisser partir ses collaborateurs en formation peut virer au casse-tête. Cependant, une solide organisation en amont permet de faire de cette démarche, au-delà de l'obligation réglementaire, une réelle source de performance pour l'officine.

Le besoin de formation se fait plus que jamais sentir dans la période de mutations que traverse l'officine : « En permettant à l'équipe d'améliorer et d'actualiser ses compétences, on se démarque plus efficacement à long terme qu'en baissant les prix, tout en favorisant l'épanouissement professionnel de chacun », souligne **Laetitia Fabre-Fage**, responsable du pôle consulting de **Socco Consult**. Mais à condition que « les acquis soient réellement utiles appliqués à l'officine », avertit Anne Mortreux, dirigeante de la société de coaching **A-Domus**. Pour ce faire, « le prérequis est de recueillir les souhaits et d'iden-

LES ALTERNATIVES IN SITU

« Une formation assurée sur le lieu de travail est synonyme de gain de temps et d'efficacité. Grâce à un contenu sur mesure et des objectifs personnalisés, l'adhésion est renforcée », fait valoir **Laetitia Fabre-Fage**, responsable à **Socco Consult**. Par ailleurs, l'offre d'e-learning, de plus en plus développée, permet aux équipes de se tester et de progresser sur le long terme en bénéficiant de la souplesse et de l'interactivité de ces solutions.

tifier les lacunes à combler au cours des entretiens annuels d'évaluation et des réunions d'équipe ». L'anticipation est donc de mise. Première étape : les démarches nécessaires à la prise en charge éventuelle des formations souhaitées via les fonds de formation. « Je recommande de s'y prendre au moins trois mois en amont de l'inscription afin d'avoir un retour, positif ou négatif, sur le dossier déposé avant tout engagement. A défaut, la pharmacie risque d'y aller de sa poche », indique Anne Mortreux.

Des conditions à négocier avec le collaborateur

La « paperasse » requise pour ce type de dossier décourage plus d'un titulaire. Pourtant « si l'on a réuni tous les documents nécessaires, les formalités en ligne ne prennent pas plus d'une demi-heure et peuvent être assurées par la secrétaire ou le comptable de l'officine », assure-t-elle. Pour une question de confidentialité, Anne Mortreux déconseille de déléguer cette tâche aux organismes de formation eux-mêmes. Par ailleurs, l'aspect logistique ne doit pas être oublié : en cas de formations loin du domicile, l'hébergement doit être prévu. Quant à l'organisation pratique, elle doit être sans failles pour la bonne marche de l'officine et surtout ne pas

laisser de vide au comptoir. Au-delà de trois jours, il faudra envisager de remédier à l'absence de la personne concernée. Certains fonds de formation prévoient un dédommagement pour recruter un remplaçant. Une autre possibilité est de programmer la formation sur les temps de repos du salarié. « Si le collaborateur y est prêt, c'est un gage de motivation », note Anne Mortreux. Mais « pour éviter toute récrimination a posteriori, le titulaire doit, à l'avance, se mettre d'accord avec la personne sur la manière dont son absence sera rémunérée ou pas, récupérée et valorisée ». Si la formation d'un collaborateur est effectuée sur les temps de travail et qu'un remplacement est trop coûteux, « les autres membres de l'équipe devront redoubler d'efforts pendant la période concernée, mais dans la mesure où ils seront amenés à partir en formation à tour de rôle, ils joueront plus facilement le jeu », assure-t-elle. Le titulaire lui-même peut être amené à partir en formation, avec deux options à la clé : passer le relais à un adjoint ou se faire remplacer. Et pas question de rester suspendu à son téléphone : « en acceptant de « couper » avec l'officine momentanément, il permet à l'équipe prouver son autonomie », relève Anne Mortreux. ◉

CHLOÉ DEVIS