



TOUTE RESSEMBLANCE AVEC DES FAITS RÉELS...

Olivier CLARHAUT, Secrétaire Fédéral Branche Officine

Élisabeth (*) est Préparatrice en Pharmacie. Elle aime son métier et le contact des patients au comptoir. Tous ces gens qu'elle aide et conseille chaque jour la connaissent et lui font confiance depuis longtemps. Évidemment, il y a des hauts et des bas mais, globalement, sa mission la motive et l'ambiance est bonne. Enfin, ça c'était avant...

Car depuis quelque temps, Élisabeth arrive à l'Officine la boule au ventre et elle se sent perdue. C'est venu progressivement sans qu'elle s'en rende compte : après 20 ans avec la même titulaire, la pharmacie a été vendue à un jeune pharmacien. Tout allait bien la première année : il fallait que le nouveau titulaire prenne ses marques et se fasse connaître de la clientèle. Et puis, naturellement, il a imposé une nouvelle organisation, de nouvelles méthodes, des nouveaux horaires. Ça n'a pas été facile de s'habituer mais Élisabeth a fait des efforts, s'est adaptée aux nouvelles consignes.

Et puis, l'employeur a commencé, progressivement, à lui faire sentir qu'elle « traînait » dans son travail, qu'elle discutait un peu trop avec les clients. Élisabeth considère pourtant que ça fait partie du métier : créer un lien de confiance est indispensable, non ?

Une certaine tension s'est installée quand il lui a fait remarquer qu'elle faisait moins de ventes associées que les autres. « Il faut bien rembourser les prêts bancaires et verser les salaires ? Donc, il faut vendre plus, à côté des ordonnances. Conseiller trois produits au lieu d'un, forcer sur la parapharmacie ». Élisabeth sait bien que la pharmacie est un commerce mais un commerce particulier, avec une dimension de santé publique. Forcer la vente auprès de gens parfois modestes la choque. Est-ce la bonne manière de fidéliser les clients ? Si ses collègues sont rentrés dans le moule, Élisabeth se sent mal avec cette nouvelle façon de voir le

métier mais néanmoins elle fait des efforts pour avancer.

Et puis, le titulaire décide de changer le logiciel de gestion de la pharmacie. Élisabeth n'est pas une passionnée d'informatique mais elle utilisait le précédent outil sans souci. Elle doit maintenant s'appropriier d'autres procédures : facturation, tiers-payant, gestion des stocks. Sans être particulièrement âgée, elle a plus de difficultés d'adaptation que ses collègues et il faut dire que la formation sur le logiciel a été bâclée : « on apprendra sur le tas, on ne peut pas fermer la pharmacie pour ça quand même ! ».

C'est là que les choses ont commencé à se gâter : des réflexions désobligeantes de l'employeur, parfois devant la clientèle. Les collègues qui en arrivent à perdre patience. Une tension s'est installée entre le titulaire et elle : moins d'échanges, des propos plus secs, des changements d'horaires (plus perturbants pour elle). Pas vraiment du harcèlement mais un malaise grandissant.

Si, au moins, elle avait pu garder des contacts cordiaux (sinon amicaux) avec ses collègues, ça aurait pu diminuer son mal-être au travail. Hélas, les autres salariés ont bien compris qu'il fallait se tenir à l'écart et se garder de prendre parti pour Élisabeth, faute de basculer du mauvais côté...

Alors, le doute s'est installé, là aussi, à bas bruit, insidieusement. Peut-être suis-je vraiment devenue moins efficace ? Peut-être ai-je végété avec l'em-

(*) Le prénom est fictif mais le reste est hélas bien réel et courant...



ployeur précédent, qui ne m'a jamais envoyée en formation ? Serais-je devenue moins compétente avec le temps ?

Le poison du doute était là et Élisabeth a commencé à perdre confiance en elle. Et s'ils avaient raison ? Si, finalement, je méritais ce qui m'arrive ?

Perturbée dans son exercice professionnel qu'elle aimait pratiquer, elle a commencé à être sur la défensive face à un employeur qui la mettait sous pression et les erreurs ont commencé à apparaître. Rien de dramatique mais des remontrances de plus en plus appuyées. Et, toujours, les collègues qui creusaient la distance, un « *no-man's land* » sanitaire en somme. « *Pendant qu'on tape sur elle, on est tranquilles...* ».

Et la première crise de larmes dans le *back-office*, seule. Élisabeth n'avait jamais imaginé que sa vie professionnelle pourrait basculer ainsi.

Les signes physiques sont apparus avec le premier courrier recommandé notifiant un avertissement de l'employeur : anxiété, tachycardie, ventre en vrac. Élisabeth a commencé à paniquer, sans parler d'une étrange sensation qui lui était jusque-là étrangère : une perte d'intérêt, de goût pour presque tout.

Évidemment, la tension est passée du professionnel au personnel : ça devenait tendu aussi à la maison... Si elle perdait son travail, comment rembourser les crédits du ménage ?

Comment continuer à travailler dans ces conditions ? Comment agir, à qui demander conseil ? Son cercle proche l'écoute bien sûr mais elle a besoin d'aide... C'est à ce moment qu'une ancienne collègue, devenue amie, lui parle du syndicat FO Pharmacie auquel elle est adhérente. Elle lui indique que les militants sont du métier, qu'ils connaissent le droit du travail, y compris en Pharmacie et qu'ils peuvent l'aider...

Élisabeth ne sait pas ce qu'est un syndicat. Elle a tendance à penser que ce sont des fauteurs de trouble, des gens qui contestent toujours, font grève et tirent au flanc... c'est ce qu'on dit au JT et dans les journaux, enfin presque. Elle se sent si mal qu'elle décide de franchir le pas, prend contact avec le syndicat FO Pharmacie de son secteur et obtient un rendez-vous. Elle ne sait pas à quoi s'attendre, une situation inconnue, une de plus.

Elle est accueillie par un militant qui, d'abord, l'écoute. Évidemment, il l'incite à se syndiquer par respect pour les adhérents qui versent une cotisation syndicale. Elle le comprend bien et il lui propose de payer en plusieurs fois. Élisabeth constate qu'elle a devant elle quelqu'un qui vient de l'officine, comme elle, qui connaît son métier et ses particularités. Elle se sent en confiance.

Ensuite, il lui propose de vérifier qu'on lui applique bien le bon coefficient et le bon salaire. Jusqu'ici, elle faisait confiance à l'employeur et ne vérifiait pas sa fiche de paie. Elle comprend très vite qu'elle a eu tort : elle aurait dû passer au coefficient supérieur il y a plus de trois ans ! Elle réalise aussi que, sur plusieurs points, la Convention Collective n'est pas appliquée. Jamais, elle ne s'était imaginée qu'elle devait vérifier le respect de ses droits... puisqu'elle en ignorait l'existence !

Et puis, surtout, elle se sent épaulée : dans un premier temps, le syndicaliste lui recommande de demander un entretien avec son employeur, au calme, pour faire le point. En fonction du résultat, on verra comment faire : si nous ne faisons pas de miracle, des solutions existent.

Ensuite, quelques évidences utiles à rappeler : si elle craque, aller voir son médecin et protéger sa santé avant tout. Penser aussi à consulter la médecine du travail. Et puis, aussi, ni culpabilisation, ni autodénigrement : elle n'est pas devenue incompétente du jour au lendemain. Respirer, prendre du recul : pas simple mais indispensable !

L'isolement dans lequel elle se sentait enfermée se brise : elle sait qu'elle n'est plus seule à affronter cette situation, elle sait vers qui se tourner pour prendre conseil et savoir comment agir.

Elle réalise que sa vision du syndicat est complètement fautive : non seulement ces gens l'aident et la renseignent mais, en plus, ils négocient pour elle, en commission paritaire, des améliorations de la Convention Collective. Ils connaissent donc bien les droits des salariés puisqu'ils participent à leur création. Ce dont elle était loin de se douter !

La suite ne sera probablement pas simple mais elle sait qu'elle a désormais un appui, un recours. Et, plus tard, pourquoi ne pas venir donner un coup de main à ces gens qui agissent bénévolement, sur leur temps de loisirs ? Dire qu'elle ignorait jusqu'à leur existence...