

10 questions sur... La santé des officinaux

Burn-out, troubles musculo-squelettiques, chutes... la santé est le pilier du bon fonctionnement d'une équipe officinale. Pourtant trop souvent délaissée, aux dépens d'un contexte économique instable et d'une course à la rentabilité.

 Léa Galanopoulo

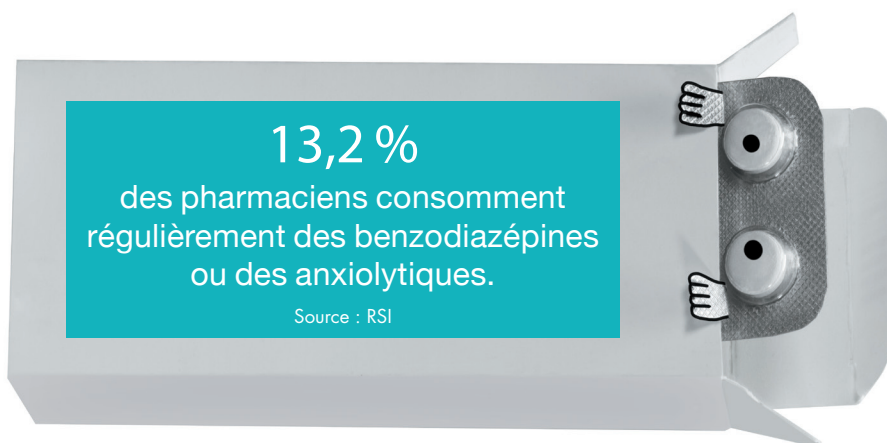
1 Quelles sont les obligations du pharmacien titulaire ?

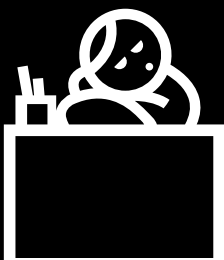
À l'instar de tout employeur, le pharmacien titulaire ne peut déroger au Code du travail qui précise qu'il doit : « prendre des mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ». Concrètement, cela comprend donc des « actions de prévention des risques professionnels », ainsi que des actions d'information et de formation, et la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés, pour « tendre à l'amélioration des situations existantes », toujours selon le Code. Une fois le risque évalué, et s'il ne peut pas être totalement supprimé, l'employeur devra donc le combattre « à la source » et élaborer un document unique, obligatoire à chaque entreprise depuis 2001. Le document unique inscrit noir sur blanc tous les risques pour la santé répertoriés au sein de l'officine et doit être mis à jour chaque année. Au-delà de ces obligations légales, les officinaux, en tant que professionnels de santé, ne peuvent qu'être exemplaires sur la santé de leurs employés et la leur, car, le cœur du métier, c'est la prévention.

© craftvision / Stock

2 Pourquoi les risques professionnels en pharmacie sont-ils particuliers par rapport à une entreprise classique ?

« Les risques professionnels ont plus d'impact en officine que dans une grande entreprise », nous apprend Adem Abbas, conseiller prévention chez Objectif Santé Travail (Ostra), qui accompagne les officinaux dans une démarche de santé au travail. En effet, avec une équipe réduite, un simple problème va polluer tout le groupe : « les conditions de travail doivent donc être irréprochables », insiste Adem Abbas, qui précise que les discussions avec le titulaire en cas de dégradation de l'environnement de travail ou de management « peuvent être plus difficiles, il n'y a souvent pas de délégué du personnel, pas de CHSCT ». Pression économique, contact avec la patientèle, délivrance, gestion administrative, veille médicale... Le quotidien de l'officine est chargé et n'est en rien comparable avec celui d'une entreprise ou d'un commerce classique. « Et en plus d'avoir une obligation de résultat sur la sécurité et la santé de ses patients, le pharmacien est un investisseur. Le moindre problème de santé d'un salarié a un effet direct sur le chiffre d'affaires », poursuit-il.





60 %

des professionnels de santé dorment moins de 6 heures par jour.

Source : SPS

CODE du TRAVAIL

70 %

des accidents du travail en pharmacie sont causés par une chute.

Source : ministère de la Santé



3 Quelles sont les conséquences économiques d'un manque de prévention au travail ?

La prévention des risques est à la fois importante pour le bien-être des salariés et pour le porte-monnaie. « En réalité, la sécurité au travail est indissociable de l'aspect économique », rappelle Adem Abbas. Une pharmacie pérenne et productive s'accompagne toujours d'une bonne santé de l'équipe et d'un climat social sain, pour éviter l'absentéisme, les arrêts de travail, voire les démissions. Chaque année, l'absentéisme coûte 60 milliards d'euros. Une situation qui ne peut qu'être améliorée par l'implication de l'employeur. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : alors que 1 % d'absence coûte 1,87 % de la masse salariale, 1 € investi dans la prévention des risques représente un retour sur investissement de 2,20 €. Contrairement aux idées reçues, les femmes sont moins souvent absentes que les hommes, mais avec des arrêts plus longs. Et, si les salariés les moins qualifiés ont des absences plus fréquentes que les cadres, elles sont aussi beaucoup plus courtes.

4 Quels risques psychosociaux en pharmacie ?

Contact avec des patients en souffrance, horaires décalés, pression économique et administrative, surcharge de travail, mauvaise ambiance dans l'équipe, peur du braquage... Le moral des équipes officinales est parfois en souffrance. Une charge mentale importante, car « les pharmaciens et les préparateurs n'ont pas droit à l'erreur », estime Adem Abbas, notamment lors de la délivrance ou en cas de mauvaise orientation du patient. 47,5 % des pharmaciens se déclarent ainsi en souffrance psychologique, avec une prévalence de l'abus d'alcool de 14 % et presque autant de consommation régulière de psychotropes. Sans compter les troubles du sommeil. Un quart des pharmaciens avait même déjà pensé au suicide, notamment lorsqu'ils exercent en pharmacie rurale, indique une enquête menée par l'association Soins aux professionnels de santé (SPS). Pour pallier souffrance et isolement, la première hotline d'écoute pour les pharmaciens a été créée en Rhône-Alpes en 2016, sous l'impulsion de l'association Aide et dispositif d'orientation des pharmaciens.

5 Les maladies psychologiques sont-elles assez reconnues ?

Avant 2015 et la loi Rebsamen, les maladies psychologiques d'origine professionnelle n'étaient pas reconnues. C'est désormais le cas, dans la mesure où le travailleur ou sa famille peuvent prouver que l'affection est essentiellement et directement causée par le travail habituel et qu'elle a entraîné le décès de l'employé ou son incapacité permanente à hauteur de 25 % minimum. En juin 2016, le décret publié au *Journal officiel* précise ces modalités de reconnaissance, notamment la composition du comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles qui devra intégrer un professeur des universités-praticiens hospitalier, spécialisé en psychiatrie.

6 Comment aider un collègue en souffrance ?

De nombreux signes avant-coureurs accompagnent la souffrance psychique au travail : « *comme l'absentéisme, la démotivation, la fatigue, un isolement ou un salarié qui ne parle plus, ne partage plus. Dans tous les cas, un changement d'attitude brutal doit alerter* », explique Adem Abbas. Dans ce cas, le titulaire peut provoquer une discussion et prendre rendez-vous pour son salarié à la médecine du travail. Mais, avant d'en arriver là, mieux vaut prévenir ces situations à risque ! Le bien-être au travail commence d'abord par des moments de repas, de pause et des horaires confortables et souples. Par ailleurs, « *tous les mois, le titulaire peut mettre en*

place une réunion avec les salariés pour discuter des conditions de travail à l'officine et les informer sur les risques psychosociaux », propose le conseiller prévention. Face à un patient difficile, le titulaire doit prendre le relais et, en amont, former ses équipes à la gestion de l'agressivité. Dans certaines officines, l'ouverture et la fermeture peuvent être des moments de stress, par peur du braquage. Des caméras de surveillance et un dispositif d'alerte peuvent rassurer les équipes, en veillant à ne pas mettre un salarié dans une situation de travail isolée. Quoi qu'il en soit, une agression ne doit jamais être banalisée ou négligée par l'employeur.

7 Quels sont les risques d'accidents les plus fréquents ?

70 % des accidents du travail recensés en pharmacie par le ministère de la Santé sont causés par une chute, notamment d'objets stockés en hauteur. À cela s'ajoutent les inévitables troubles musculo-squelettiques provoqués par la position debout prolongée, le port de charges et des gestes répétitifs. « *Les risques chimiques sont pour leur part assez réduits* », rassure Adem Abbas, qui précise qu'il y a « *des risques liés au bruit de l'automate ou de la patientèle* ». De plus, le ministère de la Santé alerte sur le contact direct avec la clientèle, « *qui constitue une source de risques biologiques comme des infections en cas de réalisation de soins de premiers secours ou d'affections saisonnières* ».

8 Quelle ergonomie mettre en place à la pharmacie pour assurer une bonne santé des officinaux ?

Dans l'idéal, l'ergonomie doit être pensée avant même la conception de l'officine, « *pour ne pas simplement faire de l'ergonomie de correction. En officine, contrairement aux grandes entreprises, il n'y a pas de possibilité de reclassement. Tout le monde a le même type de poste* » précise Adem Abbas. Concrètement : la hauteur des comptoirs doit être adaptée, il faut installer un siège assis debout pour changer de posture et des tapis anti-fatigue. Pour éviter les cervicalgies, l'écran doit être horizontal, de type bureau, et non couché en bas. Avec une bonne organisation du stock, les chutes peuvent être prévenues : en rangeant les produits les plus demandés à hauteur d'homme et les plus lourds en bas. L'éclairage joue, enfin, un rôle non négligeable. Il doit être adapté mais pas éblouissant.

9 Vers qui se tourner pour améliorer la santé de mon équipe ?

« *Le plus simple et le moins cher pour se former est de contacter directement la médecine du travail à laquelle on a adhéré* », rappelle le spécialiste. Car la médecine du travail est là pour aider le pharmacien à mettre en place les recommandations de santé au travail. OSTR, dont Adem Abbas fait partie, a accompagné 200 officines en 2017 afin de les aider à réaliser la fiche de l'entreprise, évaluer les risques, l'ergonomie, former et sensibiliser les équipes. « *Nous attendons juste qu'on nous ouvre les portes des officines. Mais, pour que ça marche, le titulaire doit être dans une démarche d'amélioration continue des conditions de travail* », estime-t-il. Psychologue, médecin du travail ou encore assistant social peuvent accompagner l'équipe à tout moment.

10 Quel sera l'impact de la réforme du Code du travail sur la médecine du travail ?

En décembre 2016 est entré en vigueur le décret relatif à « la modernisation de la médecine du travail » inscrite dans la réforme du Code du travail, qui avait mobilisé pendant plusieurs mois syndicats et salariés. Le principal changement concerne la visite d'embauche, qui perd de son universalité. Cette visite d'aptitude n'est plus obligatoire que pour les postes « à risques » : exposition à l'amiante, à des agents mutagènes... Nul besoin de préciser qu'elle ne concerne donc plus l'équipe officinale ! À défaut, les autres salariés pourront simplement prétendre à une visite « d'information et de prévention », auprès cette fois-ci d'un infirmier ou d'un interne. Le plafond des visites périodiques est également passé de 2 ans à 5 ans. Cette réforme a provoqué l'ire d'une partie des médecins du travail, dénonçant un étiolement des fondements de la protection sociale en entreprise.