



Marie-Cécile JULIAND-JOLY

Titulaire pendant 23 ans puis adjointe dans différents types de pharmacies, Marie-Cécile Juliand-Joly a passé une certification de coaching en 2006 au Centre International du Coach. La même année, sous la marque OfficiQual®, elle a conceptualisé des techniques d'accompagnement (www.officiqual.com).

QUELLES SONT LES PARTICULARITÉS DE VOTRE CONCEPT ?

OfficiQual® présente deux spécificités :

1. L'utilisation des **techniques de coaching** au service du management officinal qui permettent aux dirigeants et aux membres de l'équipe :
 - **d'élaborer** leurs propres solutions ;
 - **de progresser à vitesse adaptée** à la structure avec la certitude de répondre aux attentes du groupe.

Le coach accompagne la démarche par un système de questionnement dont il pose le cadre et dont il est le garant.

2. **La dynamisation de la culture qualité** par des outils ludiques et rationnels.

QUELLES SONT LES ÉTAPES DE VOS INTERVENTIONS ?

- Elles débutent par une auto-évaluation de l'ensemble des membres de l'équipe et par une analyse de fonctionnement de l'officine par OfficiQual®.
- Dans un deuxième temps un entretien avec le titulaire peut souvent se résoudre à *Connais-toi toi-même*.
- Viennent ensuite des interventions ponctuelles ou planifiées sur l'année,

Boostez votre officine en associant coaching et culture qualité !

au sein de l'officine pour la mise en place et le suivi d'un plan d'action.

- Les membres de l'officine sont accompagnés dans la recherche de toutes les options possibles puis vers leurs buts.

- La démarche concerne les domaines touchant directement ou indirectement la clientèle de l'officine. Nous nous appuyons sur la sectorisation proposée par la norme ISO 9001/2000 : secteur managérial, secteur cœur de métier et secteur support.

POUVEZ-VOUS ILLUSTRER VOS PROPOS PAR QUELQUES EXEMPLES CONCRETS DE COACHING ?

- Officine BM : « *Mon organisation ne permet pas de prendre les bonnes décisions au bon moment et de les mettre en place rapidement* ». Nous avons travaillé les priorités du titulaire avec l'outil *Le carré du temps* en ciblant ses valeurs.

- Officine LB : « *J'ai un gros turn-over de personnel et je perds du temps à former les nouveaux employés* ». Nous avons regroupé tous les fondamentaux de l'officine dans un règlement intérieur format A4.

- Officine JP : « *J'ai créé des protocoles, mais ils ne sont pas respectés* ». Ici la cohésion de l'équipe a été traitée au moyen d'outils de teambuilding puis la définition de la culture qualité avec l'outil *blason de l'entreprise*. Un travail sur le leadership du titulaire est en cours.

- Officine DD : « *Chaque membre de l'équipe pris isolément est compétent mais il y a un conflit entre eux et la clientèle s'en aperçoit* ». Sujet abordé en deux séances de coaching d'équipe

de 2 heures avec les outils *Pow wow*, *Offrez-vous des fleurs* et *Blason personnel*.

- Officine QC : « *Comment faire comprendre au personnel qu'il doit être en mesure d'accueillir le client dès l'ouverture de l'officine ?* » Suite à une réunion d'équipe de 2 heures (outils : *remue-méninges* et *QQQCCC*), l'équipe a élaboré un protocole Accueil client et un tableau hebdomadaire de responsable comptoir.

- Officine VP : « *Mes préparatrices et adjoints ne prennent pas d'initiatives et ne se sentent pas concernés par la marche de l'officine* ». Sujet abordé par un coaching d'équipe de 2 fois 2 heures, outil *pow wow*, travail par groupes de 2, mise en relief des points forts puis création d'un tableau *Activités/responsable/remplaçant* et préparation du titulaire aux entretiens personnels.

EN QUOI COACHING ET QUALITÉ PEUVENT-ILS BOOSTER L'OFFICINE ?

La culture qualité est un projet d'entreprise **fédérateur** qui agit sur la **rentabilité**. Le coût des dysfonctionnements peut se chiffrer de 8 à 10 % du CA de l'officine. Nos outils de coaching révèlent la dynamique de l'équipe au service du client. Chaque client fidélisé permet d'augmenter la performance de l'entreprise !

Si je devais résumer cette démarche par une devise, elle serait :
« *Apprendre à gagner plutôt que cultiver l'angoisse de perdre* ».

Marie-Cécile JULIAND-JOLY
OfficiQual