

La confiance n'exclut pas le contrôle

Compte Test - 2026-08-29 18:17:38 - Vu sur pharmacie.ma

Il suffit parfois d'un inventaire pour que les certitudes s'effondrent.

Younes est pharmacien. Pendant des années, il a géré son officine avec sérieux. Puis la maladie l'a contraint à s'en éloigner progressivement. Moins présent, il a naturellement délégué davantage et fait confiance à son équipe. Jusqu'au jour où un inventaire inopiné a révélé un écart important entre le stock physique et celui affiché par son logiciel de gestion officinale. Pour une pharmacie dont l'activité stagnait depuis plusieurs années, la découverte a été particulièrement douloureuse. Younes a dû, bon gré mal gré, prendre les décisions qui s'imposaient : appliquer la réglementation en vigueur, se séparer d'un collaborateur et engager les démarches nécessaires pour tenter de récupérer les sommes correspondant aux écarts constatés. L'histoire de Younes n'est malheureusement pas exceptionnelle. Elle pourrait arriver à beaucoup d'entre nous. Car nous sommes pharmaciens avant d'être gestionnaires et notre attention est légitimement tournée vers le patient, le médicament et la qualité de la dispensation. Mais l'officine est aussi une entreprise et, lorsque sa gestion nous échappe, les conséquences peuvent être redoutables. Un stock qui disparaît, c'est de la trésorerie qui disparaît. Quelques boîtes délivrées sans être enregistrées, une différence de caisse, un crédit client oublié, une remise injustifiée, des retours mal comptabilisés, des périmés qui s'accumulent... Pris isolément, ces écarts peuvent paraître insignifiants. Additionnés pendant des mois ou des années, ils peuvent atteindre des montants considérables. Et dans le contexte économique actuel, nous n'avons plus droit à l'approximation. Nous disposons pourtant d'un allié formidable : le logiciel de gestion officinale. Encore faut-il ne pas le réduire à une simple caisse enregistreuse sophistiquée. Le LGO doit devenir le véritable tableau de bord de l'officine. Le titulaire doit en maîtriser les fonctionnalités, paramétrer rigoureusement les droits d'accès et se réserver certaines opérations sensibles. Modifier un stock, supprimer une vente, changer un prix, accorder une remise importante ou intervenir sur la caisse devrait être parfaitement tracé. Ce n'est pas de la méfiance. C'est simplement de la bonne gestion. Il faut également remettre l'inventaire au cœur de nos pratiques. L'inventaire annuel est indispensable, mais insuffisant. Les inventaires tournants permettent de contrôler régulièrement certaines familles de produits, particulièrement les médicaments coûteux, ceux à forte rotation, les psychotropes et les produits nécessitant une surveillance particulière. Quelques dizaines de références vérifiées régulièrement peuvent parfois révéler une anomalie avant qu'elle ne devienne un problème majeur. Les prochaines générations de LGO devraient nous permettre d'aller beaucoup plus loin. Optimisation des commandes, détermination automatique des stocks minimum et maximum, détection des surstocks, anticipation des ruptures, analyse des écarts, suivi des patients : l'intelligence artificielle ouvre des perspectives considérables. Mais ces outils ne doivent pas être conçus uniquement par des informaticiens. Pharmaciens et éditeurs doivent travailler main dans la main. Nous connaissons les réalités du comptoir ; ils maîtrisent la technologie. C'est de cette collaboration que pourront naître des outils réellement adaptés aux besoins de l'officine. Ne nous faisons cependant aucune illusion : le meilleur logiciel du monde ne remplacera jamais la présence, la vigilance et la rigueur du titulaire. Il faut se former, former son équipe, surveiller ses indicateurs et garder la maîtrise de sa caisse, de ses achats et de son stock. Faire confiance à ses collaborateurs est indispensable. Une équipe ne peut fonctionner dans la suspicion permanente. Mais contrôler ne signifie pas soupçonner. Le contrôle protège le pharmacien, l'entreprise, mais aussi les collaborateurs honnêtes. À une époque où nos marges se contractent, où les charges augmentent et où l'équilibre de certaines officines devient fragile, perdre de l'argent faute de contrôle est un luxe que nous ne pouvons plus nous permettre. Alors faisons confiance. Déléguons. Modernisons nos officines. Utilisons pleinement nos LGO et demain l'intelligence artificielle. Mais ne déléguons jamais notre responsabilité de chef d'entreprise. Car derrière chaque boîte qui entre et qui sort de l'officine, il y a certes un médicament, mais il y a aussi quelques dirhams qui, additionnés les uns aux autres, peuvent faire la différence entre une officine qui résiste et une officine qui vacille.