



www.pharmaciengiphar.com

LE DÉBUT DE LA PHARMACIE D'APRÈS : QUELLES PISTES POUR DEMAIN PAR GIPHAR ?

Quelles relations entretiennent les Français avec leur pharmacien ? Comment perçoivent-ils sa mission ? Qu'attendent-ils en poussant la porte d'une officine ? Giphar publie le Grand Dossier n°3 qui décrypte les résultats de l'enquête menée par l'IFOP Healthcare sur les Français et la pharmacie.

La profession de pharmacien subit une profonde mutation qui bouleverse son modèle économique et modifie la relation qu'il entretient avec sa clientèle.

Cette étude, réalisée début 2014 à l'initiative de Giphar, a pour objectif de préciser les problématiques qui se posent aux professionnels de santé et de mettre en lumière les signes précurseurs des changements nécessaires à opérer.

Car si le pharmacien a encore une bonne image générale, la perception est différente selon les générations : les plus âgés sont fidèles à leur pharmacien et recherchent toujours du conseil et de la proximité, les plus jeunes, eux, sont plus sensibles aux prix.

Cette indication conduit à une vraie réflexion sur la tentation d'un modèle économique de la pharmacie de plus en plus calqué sur le modèle de la grande distribution et qui risque de déséquilibrer la mission de conseil du pharmacien.

« Nous devons travailler sur l'élément métier afin de maintenir le niveau de valeur ajoutée qui justifie nos prix » confirme Jean-Michel Cloppet, Président National de Giphar

CONSEIL, CONSEIL, ET FORMATION : LES 3 PISTES POUR DEMAIN.

- **Près de 80% des Français s'informent auprès du pharmacien sur le médicament.**
- **75 % des Français pensent qu'il devrait être un professionnel de santé à part entière.**
- **80 % des Français favorables à la mise en place d'entretiens thérapeutiques**

CONSEIL parce que le client a de plus en plus la perception qu'il choisit les produits lui-même dans une pharmacie « libre-service » et que finalement le pharmacien est un commerçant comme un autre... L'objectif de Giphar est de construire une offre fondée sur les devoirs d'un référent de la chaîne de santé, où la prévention, le conseil et l'accompagnement font naturellement partie du rôle du pharmacien.

CONSEIL qui passe par le développement de prestations de services multiples à travers la prévention, le dépistage et l'accompagnement de traitement hors des milieux hospitaliers. C'est sur cet aspect du conseil que le pharmacien doit encore inventer de nouvelles procédures et revendiquer un niveau d'exigences partagé par toute la profession.

FORMATION car c'est la garantie du niveau de qualité des services. Les pharmaciens doivent s'engager dans un processus de formation continue liée à l'évolution de la demande et des besoins des clients. Cela passe notamment par la mise en place d'un système qualitatif d'évaluation et de labélisation des niveaux de compétences (spécialisations) qui verront le jour avec de nouvelles prestations.

ILS ONT DIT :

• **Alain DELGUTTE**, Président de la section A de l'Ordre des pharmaciens

« Nous assistons à un rééquilibrage de ce rôle de commerçant, qui pour moi n'a rien de péjoratif, au profit de l'autre identité du pharmacien, celle de professionnel de santé. Cette mutation du métier imposera de repenser l'organisation du travail à l'officine, peut-être en impliquant différemment l'équipe officinale et en planifiant autrement la réalisation des missions ».

• **Nicolas BOUZOU**, Économiste, fondateur et directeur du cabinet de Conseil Astérès

« Les officines doivent se regrouper et se médicaliser. Pourquoi ne pas imaginer des réseaux de pharmacies agréés par les mutuelles comme c'est le cas avec les opticiens ? Je pense que de nombreux pharmaciens sont ouverts à ces changements car ils sont à la fois, des techniciens de la santé et des commerçants. La dimension marketing est présente chez le pharmacien, il est bien plus en contact avec le changement que le médecin ».

• **Maud MINGEAU**, Pharmacienne titulaire

« Ma vision de la relation avec le médecin a changé. Nous devons créer un véritable partenariat avec eux, avec comme objectif le patient ».

• **Julien SAMSON**, Directeur des « opérations soins de ville » du laboratoire GSK

« Il est évident qu'avec plus de 2 millions de visiteurs par jour, la pharmacie est d'ores et déjà reconnue dans son rôle d'interaction avec le patient, complémentaire de celui du médecin. Le pharmacien a eu un rôle très structurant par exemple dans la permanence des soins ».

• **Gilles BONNEFOND**, Président de l'union des syndicats de pharmaciens d'officine (USPO)

« Le pharmacien a déjà relevé nombre de défis : sevrage tabagique, sortie des médicaments de la réserve hospitalière, traitements de substitution aux opiacés, prévention... La profession est en phase avec les évolutions de la société ».

• **Olivier BUGNON**, Pharmacien chef et responsable qualité de la polyclinique médicale universitaire de Lausanne

« Justement c'est à la fin des années 90 qu'un petit groupe de médecins et de pharmaciens ont fait le pari de la collaboration ; ainsi sont nés les premiers cercles de qualité médecins pharmaciens dont les objectifs sont d'améliorer la qualité globale de la prescription ».

• **Claude LEICHER**, Président de MG France, principal syndicat des médecins généralistes à Étoile-Sur-Rhône

« Le conseil du pharmacien peut aussi concerner une démarche de prévention et probablement bientôt d'éducation à la santé. Le renforcement du message donné par le médecin traitant, par une infirmière, par le pharmacien peut être le déclic qui amène une personne dans une démarche de prévention qu'elle hésitait à entreprendre ».

A propos de Giphar

Créé en 1968, Giphar accompagne depuis plus de 40 ans les pharmaciens dans toutes les évolutions de leur métier. Basé sur la motivation de ses membres, le réseau qui compte aujourd'hui près de 1300 pharmaciens est organisé en association loi 1901 et constitue le plus important groupement de pharmaciens indépendants sous enseigne. Par ailleurs, Giphar est le seul groupement auquel est adossée une coopérative, Sagiphar, ayant une activité à la fois de Grossiste Répartiteur, Dépositaire, Fabricant, CAP, et dont chaque pharmacien est actionnaire.