

# le MIAAG **astera**

L'ÉMERGENCE DE LA PHARMACIE SERVICIELLE  
FUTUR PHARMACIEN ET PHARMACIEN DU FUTUR  
SE RÉPONDENT

Nouveaux modes de rémunération :  
les conséquences pour l'officine

La formation en chiffres



N°7  
JANVIER-FÉVRIER-MARS

## Piloter ses achats sans contraintes... ça change tout !



### Plus de 2 500 pharmaciens nous font déjà confiance ! Pourquoi pas vous ?

Avec un catalogue de plus de 4 500 références et près de 140 laboratoires partenaires, la Centrale des Pharmaciens assure l'approvisionnement de plus de 2 500 officines en OTC, produits dermo-cosmétiques, accessoires et dispositifs médicaux, produits de nutrition et de diététique...

la Centrale des Pharmaciens permet à ses adhérents d'optimiser leurs achats, de maîtriser les coûts de stockage et d'améliorer leurs marges.

Renseignez-vous au 01.48.10.10.30 • <http://cdp.astera.coop>



## LA RECHERCHE D'UNE VALEUR

En économie, le qualificatif de serviciel désigne la recherche d'une valeur autour d'un produit qui a tendance à devenir une simple commodité.

Cette définition semble pertinente pour la pharmacie d'officine.

En effet, la majeure partie des besoins financiers de l'officine sera de plus en plus couverte par l'ensemble des honoraires. A l'issue de la convention, en 2022, la part des revenus provenant de la marge commerciale sur le médicament sera de l'ordre de 30 %.

Dans ce changement de modèle rapide, la principale difficulté consiste à se rendre disponible pour conseiller les patients, estomper sa facette de responsable commercial de la pharmacie pour que la délivrance des médicaments soit supplantée par la proposition de services.

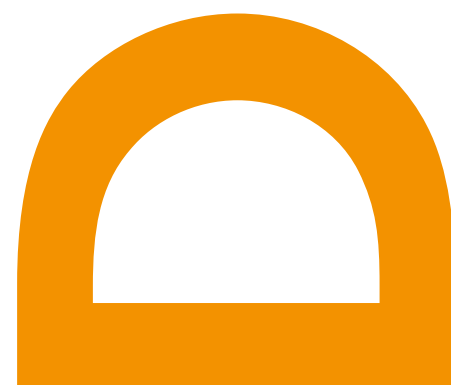
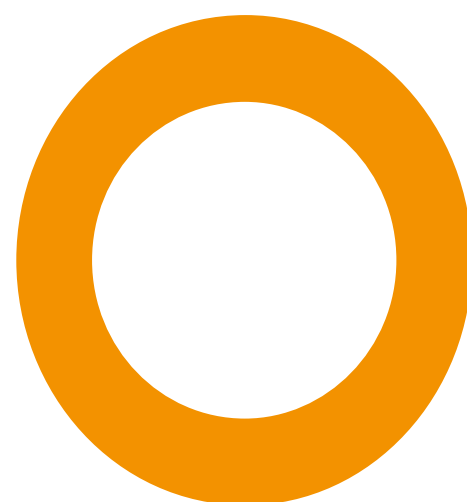
Le pharmacien d'officine est, grâce à sa proximité et à son accessibilité, un interlocuteur privilégié et doit réaliser que notre socle de formation inclut l'éducation thérapeutique. Dans cette nouvelle orientation, il devra affirmer également son rôle de coordinateur de soins sans toutefois disconvenir de sa charge de commerçant.

Ce changement de modèle compte des vertus éclairées par l'actualité :

- Avec une désertification médicale grandissante, le pharmacien s'autonomise quelque peu de la figure tutélaire du médecin et propose les services que les patients sont en droit d'attendre (vaccination, bilan de médication, coordination des soins)
- Une implication encouragée et désormais gratifiée dans les CPTS
- La notion de pharmacien dispensateur qui, dans les années à venir, sera inéluctable et nécessaire
- Plus le service comptera dans la dispensation des produits de santé et plus la pharmacie consolidera le monopole devant les desideratas de la grande distribution.

La feuille de route nous a été donnée pour ces prochaines années, à nous de prendre le bon départ pour construire ce nouveau modèle de la pharmacie officinale.

**Armand Pinton**  
Président d'Aстера





# RÉPONDRE AUX BESOINS DES PATIENTS

**ROBIN TOCQUEVILLE-PERRIER EST À LA TÊTE DE L'ASSOCIATION NATIONALE DES ÉTUDIANTS EN PHARMACIE DE FRANCE (ANEPF). PRÉSIDENT POUR UN AN, IL OBSERVE, AVEC SON ÉQUIPE, CE QUI FERA LEUR QUOTIDIEN PROFESSIONNEL DE DEMAIN. LE SYNDICAT VOIT D'UN TRÈS BON ŒIL L'ÉMERGENCE DE LA PHARMACIE SERVICIELLE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES PATIENTS. IL ESPÈRE VOIR LE PHÉNOMÈNE S'AMPLIFIER DANS LES ANNÉES À VENIR.**

**Quel regard portez-vous sur l'émergence de la pharmacie servicielle et ses conséquences sur le métier que vous vous préparez à pratiquer ?**

Depuis maintenant deux ans, la pharmacie a pris un tout nouveau virage. La dynamique même du métier de pharmacien évolue. Alors qu'il était surtout là pour dispenser des boîtes et des conseils, le pharmacien devient un acteur de premier recours, voire même de premier secours, et de proximité grâce à un excellent maillage territorial. A la différence de bien des secteurs professionnels médicaux, il n'y a pas de zones blanches pour les pharmacies mais tout au plus des zones grises.

Ce très bon maillage se voit d'ailleurs complété par une collaboration pluri professionnelle. Les pharmacies sont amenées à travailler de plus en plus souvent avec les maisons de santé. Demain, c'est la télémédecine qui sera mise en place, rendant de fait le dispensateur plus indépendant du prescripteur. Il ne faut plus mettre un professionnel de santé en avant mais le patient au centre des préoccupations afin

d'avoir une prise en charge coordonnée la plus efficiente possible.

En regardant ce qui se passe dans les autres pays, notamment dans la province de l'Alberta au Canada ou en Suisse, on s'aperçoit que les pharmaciens vont déjà beaucoup plus loin. Avec le dispositif NetCare, nos homologues suisses disposent d'un protocole, élaboré par des médecins, qui leur permet de délivrer des conseils médicaux et des médicaments pour soigner des maladies bénignes ou des petites blessures. Il leur suffit de dérouler les items d'un questionnaire. En cas de réponses positives à une première série de questions, le pharmacien est autorisé à délivrer le médicament. Dans le cas contraire, il appelle un médecin. Si ce dernier n'autorise toujours pas la délivrance, le pharmacien n'a plus qu'à diriger le patient vers les urgences. Grâce à NetCare, le système de santé suisse évite le passage aux urgences dans 95% des cas.

Nous avons discuté de la dispensation sous protocole avec les députés pour expliquer à quel point cela nous semblait

nécessaire. Agnès Buzyn, la ministre des Solidarités et de la Santé, semble en convenir aussi. Si l'on prend l'exemple d'une simple infection urinaire qui se déclenche un samedi après-midi. Aucun médecin n'est alors disponible.

Il ne reste que les urgences mais va-t-on vraiment là-bas pour une simple infection urinaire quand on sait à quel point elles sont engorgées ?

Le pharmacien pourrait, par une anamnèse, déceler la présence d'une telle infection et délivrer aussitôt de la fosfomycine. Il ne s'agit pas là de diagnostic comme ont pu le dire des syndicats de médecins. On ne ferait que répondre aux besoins de premiers recours. Nous ne voulons pas empiéter sur le territoire des autres professionnels de santé mais répondre aux besoins des patients.

Et ce n'est qu'un exemple. Nous pouvons aussi adapter la posologie, renouveler les ordonnances pour les maladies chroniques. Le pharmacien reste avant tout le professionnel du médicament. Il doit pouvoir collaborer avec le médecin dans un esprit de confiance réciproque. Il est plus que nécessaire de partager nos connaissances et nos compétences au bénéfice du patient.

**Quels sont les freins à cette évolution de la pharmacie ?**

Ils sont multiples. Il peut y avoir une appréhension chez certains pharmaciens au changement. Il peut s'avérer compliqué de changer sa vision du métier après des années d'exercice. Par ailleurs, les

évolutions de la pharmacie impliquent souvent le réaménagement de l'officine et donc un investissement conséquent. Certains de ces services demandent même davantage. La mise en place de la télémédecine par exemple ne peut se faire sans que les pharmacies ne disposent de la fibre ce qui n'est évidemment pas le cas partout, notamment en zone rurale. Les institutions locales devront répondre présentes pour aider les officines à en bénéficier.

**"ALORS QU'IL ÉTAIT SURTOUT LÀ POUR DISPENSER DES BOÎTES ET DES CONSEILS, LE PHARMACIEN DEVIENT UN ACTEUR DE PREMIER RECOURS, VOIRE MÊME DE PREMIER SECOURS, ET DE PROXIMITÉ GRÂCE À UN EXCELLENT MAILLAGE TERRITORIAL."**

Certains services semblent poser davantage problème que d'autres. Les bilans partagés de médication ne sont pas encore au goût de tous les pharmaciens. C'est compréhensible. Quand on n'a pas retouché concrètement à la pharmacologie pendant des années, mieux vaut s'accrocher. Les futurs internes en pharmacie -les étudiants en sixième année- ont ici leur rôle à jouer. Armés de leurs connaissances fraîchement acquises,



ils vont pouvoir accompagner les autres générations dans la pratique de leurs nouvelles missions.

Le sujet est important. Alors qu'elle a déjà provisionné ses comptes pour assurer ce service, l'Assurance Maladie pourrait revoir le dispositif à la baisse si les pharmaciens ne l'utilisent pas assez. L'accompagnement du patient au quotidien doit entrer dans les mœurs. Ça prend, les chiffres sont à la hausse cette année, mais nous aimerions que cela aille encore plus vite.

**“ C'EST À NOUS, NOUVELLES GÉNÉRATIONS, D'ENTAMER LE CHANGEMENT DÈS NOTRE FORMATION INITIALE AVEC NOTAMMENT LES SERVICES SANITAIRES POUR COMPRENDRE LES COMPÉTENCES ET LE RÔLE DE CHACUN. ”**

La nouvelle pharmacie servicielle, plus en lien avec les autres professionnels de santé, s'oppose aussi à un certain corporatisme. Chacun a peur de perdre un monopole ou une expertise en la partageant. Par exemple, les infirmiers étaient très réticents à l'annonce de la vaccination à l'officine. Il n'empêche que depuis sa mise en place, la couverture vaccinale a augmenté prouvant de fait les bienfaits de cette initiative. Les pharmaciens ne demandent pas la mise en place de ce service pour leur propre bénéfice mais dans l'intérêt du patient et de la santé publique.

Et si on a augmenté la couverture vaccinale pour la grippe, on peut le faire pour d'autres pathologies, notamment la rougeole dont on constate la recrudescence. En tant qu'acteur de proximité, le pharmacien a un rôle majeur à jouer. Nous espérons que la vaccination à l'officine se généralise pour la plus grande population possible tant que la sécurité de l'acte est assurée.

La vaccination à l'officine permet encore de simplifier le parcours du patient et de dégager du temps médical aux médecins

qui en manquent tant. Il ne s'agit pas de court-circuiter le médecin mais d'aller plus vite et d'économiser des actes inutiles. De manière générale, il va falloir décloisonner le secteur. Il convient de mutualiser les compétences et les connaissances de chacun et que les professionnels de santé se fassent confiance dans leur exercice respectif.

Les anciens dogmes devront être abattus. Évidemment, cela ne se fait pas en un claquement de doigt, ni en deux ou trois ans. C'est à nous, nouvelles générations, d'entamer le changement dès notre formation initiale avec notamment les services sanitaires pour comprendre les compétences et le rôle de chacun.

### **Le cursus de pharmacie prépare-t-il les étudiants à la pharmacie telle qu'elle sera demain ?**

L'ANEPF a mené une vaste enquête auprès d'un peu plus de 20% des étudiants sur ce sujet. Ce Grand Entretien 2.0 montre que 62% d'entre eux estiment qu'il manque des thématiques de cours pour leur futur exercice professionnel. On retrouve notamment des demandes de cours concernant l'aspect officinal (logiciels de comptoir, médicaments vétérinaires) ou des thèmes de sciences humaines (psychologies, communication vis-à-vis des patients). Et même si nous suivons quelques cours de management ou de comptabilité, ces domaines sont encore trop absents du parcours initial. Les étudiants espèrent une véritable refonte de leurs études. Les doyens l'ont compris et les choses avancent doucement. Les décrets concernant la réforme du deuxième cycle ne sauraient tarder à être publiés. Ce sera ensuite au tour du troisième cycle d'être repensé.

Les discussions actuelles cherchent à définir les enseignements adéquats, adaptés aux besoins professionnels d'aujourd'hui comme de demain. Nous militons particulièrement pour des stages plus conséquents car on ne saurait être mieux formés que sur le terrain. Ces stages transforment les connaissances en compétences. Le futur cursus devra donc comporter plus de stages mais aussi plus d'exercices, d'enseignements dirigés et de



travaux pratiques.

Un premier pas dans cette direction s'amorce avec la revalorisation du statut des étudiants en sixième année qui vont devenir des internes en pharmacie. Bénéfique pour les étudiants, cet internat pourrait également se montrer utile pour les pharmacies en donnant un second souffle au bilan partagé de médication qui a bien du mal à se développer. Pour valider leur stage, les étudiants devront en effet effectuer un minimum de cinq bilans partagés de médication dans l'année. Si on multiplie ces actes par le nombre d'étudiants, on imagine vite la force de ce levier en faveur de ce service.

Tous ces changements dans le cursus parviendront peut-être à revaloriser la filière de l'officine qui a souffert de la PACES. Devenu un choix par défaut pour certains étudiants, la filière pourrait, si l'on adopte un modèle de licence faisant la part belle aux passerelles, accueillir de nouveau des étudiants motivés, curieux de la pharmacie, aux profils différents. L'arrêt de la PACES va aussi représenter la fin d'un gâchis humain. Les étudiants

étaient devenus des singes à qui l'on demandait d'apprendre bêtement, de bachoter et de cocher des cases. Et les étudiants en santé valent vraiment mieux que ça.

**“ LA FILIÈRE POURRAIT, SI L'ON ADOPTE UN MODÈLE DE LICENCE FAISANT LA PART BELLE AUX PASSERELLES, ACCUEILLIR DE NOUVEAU DES ÉTUDIANTS MOTIVÉS, CURIEUX DE LA PHARMACIE, AUX PROFILS DIFFÉRENTS. ”**

### **L'image des pharmaciens va-t-elle changer ?**

Ce n'est pas le but premier mais c'est vrai que certains pharmaciens véhiculent toujours une image de distributeur de médicaments. Il a bien plus à offrir au patient. Il reste là pour délivrer le médicament et s'assurer de son bon

usage par le conseil mais accompagne cela de nouveaux services. D'acteur de comptoir, il passe à acteur de proximité en accueillant les patients dans des espaces de confidentialité ou en pratiquant la télé-médecine. Le pharmacien devient aussi un acteur de terrain à travers notamment la dispensation à domicile.

Au-delà de l'image, nous militons pour la démarche qualité à l'officine. Même s'il est plus facile pour nous étudiants de l'encourager que pour nos futurs pairs de l'engager, à cause notamment du coût et des incertitudes quant au retour sur investissement, nous constatons que ceux qui l'ont fait n'y voient que des avantages. Les bienfaits se ressentent sur un plan financier comme managérial et assure la satisfaction de la patientèle. Et en tant que professionnels, les patients sont en droit d'exiger le meilleur de nous.





# UN VRAI CHANGEMENT DE MÉTIER

## FICHE D'IDENTITÉ

*Pharmacie de la Jeannotte, Mennecey*

**Titulaires :** Eric Flahaut et Patrice Archambault

**Date de création :** 1993

**Équipe de quinze personnes :** deux titulaires, deux adjoints, six préparatrices, deux élèves préparateurs, deux rayonnistes et conseillères parapharmacie, une salariée chargée des livraisons et de la PDA

**Surface client :** 100 m<sup>2</sup> (180 m<sup>2</sup> en prévision)

**Chiffre d'Affaires :** 4,2 M€

**INSTALLÉ DEPUIS 25 ANS À MENNECEY DANS L'ESSONNE, ERIC FLAHAUT SE PRÉPARE DÉJÀ POUR LA PHARMACIE DE DEMAIN. IL AMÉNAGE NOTAMMENT UN CONCEPT STORE AVEC LES PHARMACIENS ASSOCIÉS AFIN DE MIEUX ACCUEILLIR SA PATIENTÈLE ET DE LUI PROPOSER TOUJOURS PLUS DE SERVICES.**

### Quels services proposez-vous dans votre officine ?

On propose depuis la sortie des décrets les différents entretiens pharmaceutiques réglementaires dont ceux pour l'asthme et les AVK. On s'occupe de la préparation des doses à administrer pour quatre établissements pour personnes âgées, comme beaucoup d'autres pharmacies, mais également pour des patients en ambulatoire. Nous utilisons pour cela le logiciel Distrimédic et facturons ce service 5 euros la semaine ou 15 euros par mois. Comme d'autres encore, nous assurons la prise de tension, la pesée des bébés et la "bobologie", évidemment.

Nous assurons par ailleurs des bilans médicaux partagés qui restent de loin le plus intéressant des services proposés par la Sécurité sociale. Nous n'en faisons pas encore assez faute de temps mais aussi de personnel. Il faudrait sans doute recruter mais ce n'est pas facile.

Nous faisons face également à la réticence de certains médecins ainsi qu'à une méconnaissance de la part des patients. Et puis, soyons honnêtes, on s'est habitués depuis vingt-cinq ans à être des distributeurs de médicaments. Il faut se faire violence pour aller chercher les patients et leur proposer ce type de service. C'est un vrai changement de métier.

J'insiste encore. Ce point est essentiel. Il y a là un vrai challenge pour la profession et son avenir. On devrait faire beaucoup plus

d'entretiens pharmaceutiques. Ils devraient devenir quotidiens. On en est vraiment au balbutiement. En six mois, nous avons réalisé seulement une dizaine de bilans médicaux partagés alors que je pense avoir au moins mille patients éligibles. Nous aurions dû en réaliser au minimum une cinquantaine.

### Quelles sont les mesures que vous avez mises en oeuvre pour offrir davantage de services à votre patientèle ?

Pour mettre en place davantage de services, il faut des moyens techniques et notamment des salles dédiées. Toutes les pharmacies ne pourront peut-être pas le faire faute de place. Jusque-là, nous n'avions qu'une salle consacrée à l'orthopédie. Nous réalisons en ce moment même un agrandissement et des aménagements dans l'officine afin de créer un tout nouvel environnement. Nous serons parmi les premiers à lancer le concept store porté par Les Pharmaciens Associés.

Le principe est de se tenir prêt pour faire une véritable pharmacie servicielle avec plusieurs salles : l'une servira aux services orthopédiques tandis qu'une autre accueillera les entretiens pharmaceutiques. Ces deux espaces seront clairement séparés du reste de la pharmacie.

Mais des changements auront également lieu dans l'espace de vente. On va intégrer de nouveaux services comme une tablette d'aide à la décision sur l'achat de

matériel médical, de bas de contention ou d'aménagement d'une salle de bain, le dépistage de l'audition ou bien la prise de tension de manière plus formelle. L'espace de vente sera conçu pour que le patient puisse être autonome tout en lui laissant la possibilité d'être accompagné s'il le désire. Nous allons également mettre en place deux "shops" voués à la médecine douce et à la mobilité.

Les pharmacies qui partent dans le mass market avec des prix toujours plus bas mais sans aucun service ni valeur ajoutée ne sont pas un modèle économique viable à terme, le prix est certes un facteur important dans l'acte d'achat mais pas le seul. Les patients ne viennent chez vous qu'à la seule condition qu'ils vous considèrent comme des spécialistes et que vos équipes soient effectivement formées. C'est le cas de mes deux adjoints et de mon associé qui ont suivi des formations présentielles. Toute l'équipe suit également mensuellement les formations Elearning de CERP Rouen Formation.

Il convient également de donner envie aux patients de venir en créant une ambiance. Le patient doit se sentir à l'aise dans la pharmacie. Il est crucial que l'endroit soit agréable avec de la musique et un diffuseur de parfum par exemple. La pharmacie doit changer d'atmosphère. Mais il ne s'agit pas de réaliser simplement une coque. On veut mettre du contenu dans la pharmacie de demain.



### Comment mettez-vous en valeur les services que vous proposez auprès de la clientèle ?

Nous disposons de l’affichage institutionnel fourni par la Sécurité Sociale et des affiches sur nos services propres à l’entrée de la pharmacie ainsi que sur notre site internet. Je ne suis pas certain que beaucoup de patients en prennent connaissance. De la même manière, nous proposons de la documentation sur les comptoirs pour informer notre clientèle.

### Quels sont les avantages immédiats et futurs de la mise en place d’une véritable pharmacie servicielle ?

Clairement, cela représente aujourd’hui beaucoup d’investissement pour peu de retour. Mais il faut prendre le train, même si cela reste dérisoire pour le moment. Avec un entretien pharmaceutique facturé 60 euros, même si nous en réalisons un par jour, cela représente peu par rapport à la marge sur le médicament.

Quoiqu’il en soit, c’est une évolution de notre métier qu’il ne faut pas manquer. On est à 99% un distributeur de médicament aujourd’hui. On donne des boîtes. Demain avec l’émergence des nouvelles technologies, cela va changer. Une machine va pouvoir faire ce travail, beaucoup plus rapidement et de façon moins onéreuse que nous, sans aucune erreur, en allant vérifier grâce à une ordonnance numérique les contre-indications, les interactions, les effets indésirables... Il faut changer un peu notre façon d’exercer et en proposant plus de

services, on justifie notre rôle et notre utilité. C’est un virage indispensable à prendre. En multipliant les services, nous améliorons également notre image auprès de la clientèle. Aujourd’hui, le pharmacien conserve une aura de professionnel mais on le considère surtout comme un simple exécutant du médecin sur la délivrance d’ordonnance. Si demain nous proposons activement des entretiens pharmaceutiques, du dépistage dans de nombreux domaines, des vaccins, cela va immanquablement renforcer notre image de professionnel de santé.

**“IL FAUT CHANGER UN PEU NOTRE FAÇON D’EXERCER ET EN PROPOSANT PLUS DE SERVICES, ON JUSTIFIE NOTRE RÔLE ET NOTRE UTILITÉ.”**

Il faut se montrer patient mais dans quelques temps, les services pourraient représenter 5 à 10% du chiffre d’affaires des pharmacies. Nous mettons tout cela en place aujourd’hui en espérant que cela prenne progressivement de l’ampleur. Notre environnement a beaucoup changé depuis trois ans. AVK, asthme, bilan de médication, la vaccination qui va arriver, le dépistage rémunéré espéré, l’évolution est là. Et puis il y a aussi tout ce que l’on peut mettre en place nous-même, hors institution, comme des entretiens de

diététique ou de prévention des risques cardio-vasculaires et beaucoup d’autres items à inventer.

### Comment réagit la clientèle à l’arrivée de nouveaux services dans la pharmacie ?

Ce n’est pas forcément simple de convertir les patients. La phase la plus difficile, notamment pour le bilan de médication, c’est le recrutement. Les patients craignent que cela leur coûte cher. Ils ont aussi l’impression de connaître suffisamment bien leur traitement ou hésitent de peur de froisser leur médecin. C’est un tel changement d’habitude. Discuter au comptoir avec son pharmacien n’est pas forcément un réflexe. Par ailleurs, la clientèle visée est souvent âgée et donc réfractaire au changement.

Néanmoins une fois le patient recruté, tout se passe à merveille. Après chaque bilan, le patient est enchanté et son médecin convaincu du bien-fondé de la démarche. Il s’avère d’ailleurs très utile pour nombre de patients qui n’ont pas forcément les bons réflexes. Et c’est aussi très instructif pour nous. Mes adjoints sont ravis de leurs nouvelles tâches. Pour eux comme pour moi, il s’agit là d’une valorisation de notre métier.

Maintenant que le mouvement est lancé, nous attendons avec hâte l’arrivée de la vaccination grippale et l’extension aux autres vaccins. Aujourd’hui il faut aller chez le médecin pour l’ordonnance, puis récupérer le vaccin chez le pharmacien avant de trouver une infirmière pour

l’injection. En nous donnant le droit de pratiquer ces vaccins, tout pourra se faire au même endroit. Dès que les patients arriveront avec leur ordonnance, on leur proposera de les vacciner sur place directement. A mon avis, le patient va accepter neuf fois sur dix et cela améliorera la couverture vaccinale.

### Quel a été l’impact de la mise en place des honoraires de dispensation tant au niveau comptable qu’auprès de votre clientèle ?

La mise en place progressive des honoraires de dispensation a compliqué les choses au niveau comptable. Les grands cabinets d’experts-comptables se sont facilement appropriés les nouvelles règles. Mais d’autres ont eu plus de mal à placer les honoraires dans un compte particulier. On en trouve encore qui les gardent dans la marge classique. Les bilans des pharmacies peuvent ainsi être très différents et c’est difficile de s’y retrouver.

Même si les honoraires de dispensation ajoutent des lignes comptables, on s’aperçoit vite que, globalement, ça ne change pas grand-chose. J’ai beau avoir plus d’honoraires, ma marge reste sensiblement la même à la fin de l’exercice comptable.

Les honoraires de dispensation ont un énorme avantage. Ils nous permettent enfin de sortir du cercle vicieux de la marge dégressive lissée qui alourdissait nos comptes depuis une vingtaine d’années. Les médicaments chers devenant de plus en plus nombreux, notre chiffre d’affaires augmentait régulièrement mais notre marge, année après année, inéluctablement, diminuait. Le fait de passer à une proportion d’honoraires nous prémunit de ça. Cette évolution est très positive à mon sens.

Toutefois, l’indication des honoraires de dispensation sur le ticket de caisse que la loi a rendu obligatoire provoque une difficulté de compréhension des patients. Dès qu’on explique, la plupart comprend. Malheureusement, ce n’est pas le cas de tous les patients alors même que nous avons ajouté un petit texte sur le ticket de caisse pour justifier ces honoraires. L’indication des honoraires de dispensation sur le ticket de caisse nous pose des soucis et ne présente aucun intérêt pour le consommateur. La preuve, nous avons une borne de prix dans l’officine. Cela fait trois ans que la tablette est installée et à ce jour, aucun patient n’a été y vérifier un seul prix et les honoraires qui s’y appliquent.

# NOUVEAUX MODES DE RÉMUNÉRATION : LES CONSÉQUENCES POUR L'OFFICINE

le **MAG** astera  
INTERVIEW

*L'APPARITION DE NOUVEAUX MODES DE RÉMUNÉRATION CES DERNIÈRES ANNÉES DANS LE PAYSAGE OFFICINAL SE POURSUIT AUJOURD'HUI AVEC LE BILAN PARTAGÉ DE MÉDICAMENT OU BIEN ENCORE LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ. L'ANNÉE PROCHAINE, TROIS NOUVEAUX HONORAIRES À L'ORDONNANCE FERONT LEUR APPARITION. CES NOUVEAUX MODES DE RÉMUNÉRATION NE SONT PAS SANS CONSÉQUENCES DANS LA MANIÈRE D'APPRÉHENDER LA GESTION FINANCIÈRE ET MANAGÉRIALE DE L'OFFICINE.*

## **Quelles sont les conséquences comptables des nouvelles rémunérations de l'officine ?**

L'apparition de nouveaux modes de rémunération implique une nouvelle lecture du compte de résultat. Plutôt que d'avoir une seule ligne sur le compte de résultat de l'officine, une ligne simple où le pharmacien pouvait voir son chiffre d'affaires ventes, d'autres types de ligne de rémunération font leur apparition : honoraire de dispensation, différents types d'entretiens pharmaceutiques, la rémunération sur objectifs de santé publique. L'indicateur à suivre en priorité n'est donc plus la marge commerciale mais bien la marge globale. Il est donc important d'avoir un expert-comptable spécialisé en pharmacie qui détaille dans son compte de résultat chaque ligne de rémunération. Cela permet au pharmacien de suivre au mieux ses performances par nature de revenus.

## **Quel est l'impact managérial de l'émergence de la pharmacie servicielle ?**

Les pharmaciens vont devoir inciter les patients à utiliser ces nouveaux services de l'officine. Eux et leurs équipes vont devoir prendre le temps de davantage conseiller au comptoir. Il faudra à l'évidence plus de formation. Par ailleurs, les différentes formes d'entretiens, l'ouverture des dossiers pharmaceutiques comme des dossiers médicaux partagés prennent du temps. Un temps précieux notamment pour les pharmaciens qui exercent seuls. Contraints au niveau des charges, ils ne peuvent pas aisément recruter, d'où la volonté des pouvoirs publics de pousser au regroupement des pharmacies. Les entretiens demandent par ailleurs la création, lorsque cela est possible,

d'espaces de confidentialité. Les comptoirs sont faits pour délivrer les médicaments mais ne s'adaptent pas aux nouvelles formes d'entretien.

## **Les pharmaciens sont-ils prêts pour mettre en place ces nouveaux entretiens pharmaceutiques ?**

Aujourd'hui, ils sont encore peu nombreux à s'y investir. Les mouvements sont encore légers car on ne parle pas de sommes importantes. Le rapport entre le poids de la rémunération et l'énergie consacrée fait que beaucoup restent dans les anciennes pratiques. Notre rôle de coopérative est de les accompagner dans ces changements !

## **“ NOTRE RÔLE DE COOPÉRATIVE EST DE LES ACCOMPAGNER DANS CES CHANGEMENTS ! ”**

Soulignons par ailleurs que si chaque pharmacien peut aujourd'hui laisser l'aspect serviciel de côté, ses confrères se lanceront sûrement dans l'aventure. Ils pourraient alors séduire de nouveaux patients, attirés par les conseils ou les entretiens proposés. Ils pourraient ainsi capter la clientèle des malades chroniques ou polymédiqués, c'est à dire des consommateurs récurrents de la pharmacie. Une population qui représente évidemment une part non négligeable du chiffre d'affaires de l'officine.



# LA FORMATION DES PHARMACIENS

## LES CHIFFRES

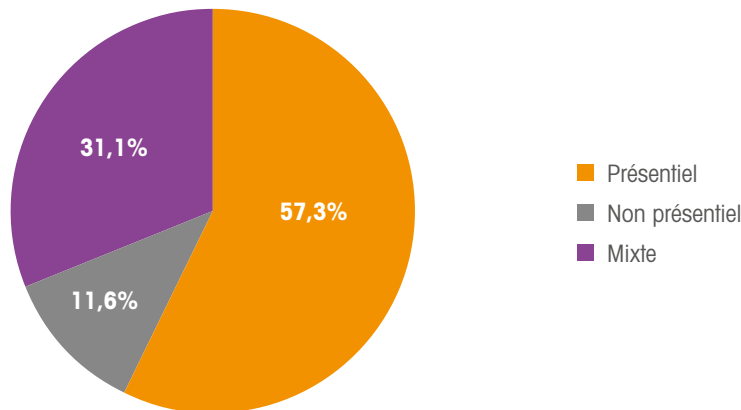


En 2017 : ce sont  
**11 877 pharmaciens**  
 qui se sont inscrits à une action de DPC.  
 Pour 1/3 d'entre eux, il s'agit d'une première inscription.

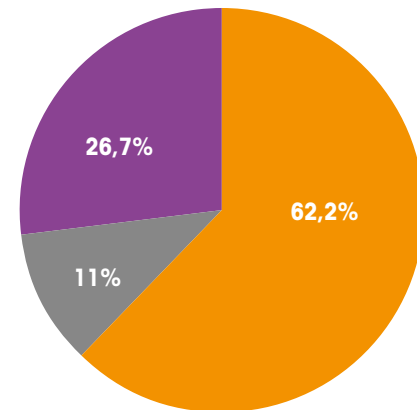


Sur les **2012** organismes DPC existants, plus de  
**800**  
 proposent des formations pour les pharmaciens  
 et les préparateurs en pharmacie.

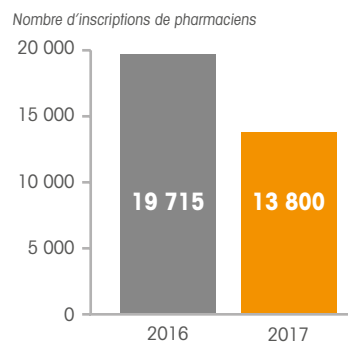
### MODE DE FORMATION PRÉFÉRÉ PAR LES PHARMACIENS :



### MODE DE FORMATION PRÉFÉRÉ PAR LES PRÉPARATEURS EN PHARMACIE :

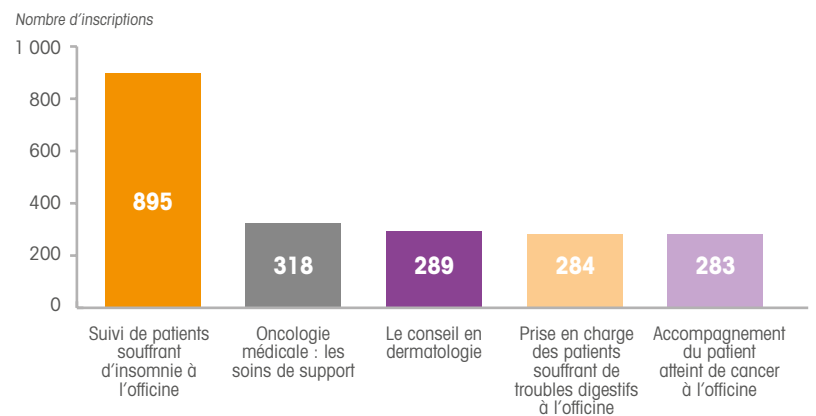


### NOMBRE D'INSCRIPTIONS DE PHARMACIENS



Soit une baisse de 5915 pharmaciens inscrits entre 2016 et 2017.

### LIBELLÉ DE FORMATION LES PLUS SOLLICITÉS



Médecin/pharmacien est l'une des **10 combinaisons des professions les plus rencontrées** lors d'actions de DPC visant plusieurs professions.

Source : Agence nationale du DPC

# LE RÉSEAU LES PHARMACIENS ASSOCIÉS ACCOMPAGNE LES OFFICINES DANS LA VOIE DE LA PHARMACIE SERVICIELLE

La pharmacie évolue de plus en plus vite. De nouveaux besoins apparaissent chez les Français dont la santé est devenue la première des préoccupations. Dans un secteur de plus en plus concurrentiel, les officines peuvent s'appuyer sur le réseau Les Pharmaciens Associés pour les aider à s'engager sereinement dans la voie de la pharmacie servicielle.

La pharmacie servicielle représente une évolution clé qui répond aux problématiques actuelles de l'officine. Elle apporte notamment une solution à la stagnation du chiffre d'affaires des officines en créant de nouveaux revenus. Elle répond également à l'émergence de nouveaux besoins exprimés par les patients et donne l'occasion aux

pharmacies de se distinguer les unes des autres. En allant au-delà des services conventionnés, en proposant toujours plus de services (dépistage, prévention, diététique, naturalité, etc.), la pharmacie se fait plus efficace. Le réseau Les Pharmaciens Associés se place aux côtés des professionnels en leur proposant des formations et en leur mettant à disposition des consultants. Il les accompagne également dans leur démarche qualité collective et teste en ce moment un nouveau concept store.

#### **Au service du patient...**

Le réseau Les Pharmaciens Associés a mis en place un réseau de diététiciens et diététiciennes mutualisés qui se rendent dans

les officines du Réseau à la rencontre de patients préalablement sélectionnés par le pharmacien.

#### **...comme du pharmacien**

Quelques pharmacies pilotes vont tester en 2019 le concept store, projet global qui permet de développer et mettre en lumière les services proposés dans l'officine. Le projet s'articule autour d'une nouvelle architecture commerciale, la mise en évidence des services, de formations et de communication. Pour distinguer cette nouvelle approche de l'officine, le réseau Les Pharmaciens Associés lance une nouvelle marque fédératrice "Santalés", au slogan accrocheur : " vivre bien, vivre mieux ". Le concept store bénéficie d'un parcours de

formations spécifiques. Si les formations sélectionnées - toutes accessibles individuellement par ailleurs - s'adressent à tout le personnel de l'officine (accueil, conseil techniques de communication au comptoir, volet scientifique), certaines se destinent tout particulièrement aux titulaires (management, politique de prix).

#### **Démarche Qualité**

Le réseau Les Pharmaciens Associés participe à une démarche de certification collective menée par quatre-vingt pharmacies du Réseau. Cette certification offre plusieurs avantages au pharmacien. Elle améliore et clarifie l'organisation de l'officine tout en sécurisant la délivrance grâce au double contrôle.



Podium actualité.



Les caisses.

# LES NEWS DE L'OFFICINE



## PRÈS D'UN FRANÇAIS SUR DEUX PRÊT À ACHETER SES LUNETTES EN PHARMACIE

**SELON UNE ÉTUDE  
OPINIONWAY  
(RÉALISÉE EN OCTOBRE  
2018) POUR CARRÉ DE  
L'OPTIQUE, PLUS DE  
4 FRANÇAIS SUR 10  
SE DISENT PRÊTS À SE  
PROCURER LEURS  
LUNETTES EN  
PHARMACIE.**

Leader de l'optique en pharmacie en France, Carré de l'Optique a mené une enquête auprès des Français pour connaître leurs relations aux opticiens et aux pharmaciens. Selon les résultats de cette étude, 42 % des personnes interrogées se déclarent ainsi prêtes à acheter leurs lunettes en pharmacie.

« L'étude révèle deux grandes tendances du paysage médical français, commente Emmanuel Jeanteur, président du Carré de l'Optique. La pharmacie est l'espace de santé de référence des Français et le pharmacien est un acteur central du parcours de soins. Malgré le nombre important de magasins d'optique en France, il reste beaucoup à faire pour améliorer la santé visuelle des Français. C'est pourquoi Carré de l'Optique répond aux besoins fondamentaux : un service d'optique de proximité et une offre commerciale compétitive (prix et qualité des produits). »

Source : [Lequotidiendupharmacien.fr](http://Lequotidiendupharmacien.fr)  
6 novembre 2018

## VACCINATION EN PHARMACIE SAISON 2 : DÉJÀ UN SUCCÈS !

**SELON LES PREMIERS CHIFFRES CONCERNANT LA  
RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES, LA VACCINATION  
EN PHARMACIE RENCONTRE UN FRANC SUCCÈS EN  
CE DÉBUT DE SAISON VACCINALE 2018-2019.**

Face à ces premiers résultats d'ores et déjà excellents, les pharmaciens continuent leur croisade pour étendre encore plus la cible vaccinale autorisée. « L'année prochaine, l'expérimentation de vaccination contre la grippe à l'officine sera étendue à toute la France. De plus, nous essayons d'aller plus loin au niveau du Ministère de la Santé afin de pouvoir vacciner contre la grippe toutes les personnes de moins de 65 ans et en bonne santé qui le souhaitent », confie Olivier Rozaire. Aujourd'hui, en effet, ces personnes ne sont pas éligibles à la vaccination en pharmacie.

Source : [Le Quotidien du Pharmacien](http://Lequotidiendupharmacien.fr)  
5 novembre 2018

## LES PISTES DES SÉNATEURS CONTRE LA PÉNURIE DE MÉDICAMENTS

Pour tenter de contenir les ruptures de stock de produits de santé dans les hôpitaux et les pharmacies, les sénateurs ont formulé 30 propositions susceptibles d'influer sur tous les maillons de la chaîne du médicament de la production des ingrédients jusqu'à la vente.

Parmi les recommandations concernant l'amont de la filière, le rapport propose d'expérimenter des exonérations fiscales ciblées pour les entreprises qui s'engageraient à implanter en France des sites de production de matière active ou médicaments jugés essentiels pour la sécurité sanitaire. Une mesure qui aiderait les fabricants à façon de l'Hexagone qui livrent les grands groupes et dont les marges sont très faibles. Le Sénat propose aussi que pour certains médicaments essentiels ou produits de niches souvent manquants, la Pharmacie centrale des armées ou l'Agence générale des équipements et produits de santé mettent en œuvre des programmes publics de production. Enfin, quand les prix des produits sont vraiment trop faibles, une renégociation à la hausse du prix est envisagée. Au cours des dernières années l'autorisation de médicaments innovants très coûteux a eu pour contrepartie un écrasement des prix des produits « matures » à des niveaux qui les rendent économiquement non viables. Enfin, pour responsabiliser les industriels le rapport propose de rendre publics sur le site de l'ANSM l'historique des ruptures d'approvisionnement pour chaque entreprise, les plans de gestion des pénuries mis en œuvre et les sanctions associées en cas de manquements.

Sources : [Les Echos](http://LesEchos.fr) et [AFP](http://AFP.fr)  
octobre 2018

## LES FRANÇAIS ATTENDENT DES « SERVICES » PLUTÔT QUE DES PRIX

Comme le révèle une enquête Harris Interactive, les Français ont intégré l'automédication dans leurs habitudes. Reste à convertir cette pratique mature au profit de l'officine, en l'adaptant aux nouveaux modes de consommation.

Il y a urgence pour le pharmacien à se positionner comme référent de l'automédication. En effet, bien que plus d'un Français sur cinq estime que son recours à l'automédication augmentera dans les années à venir, le pharmacien n'est paradoxalement toujours pas identifié comme interlocuteur de référence. Comme

le révèle une enquête Harris Interactive publiée le 18 octobre, aujourd'hui, moins de six Français sur dix (59 %) recherchent le conseil du pharmacien en matière d'automédication et 49 % pensent que le digital doit avoir toute sa place dans l'automédication; 22 % d'entre eux sont d'ailleurs sensibles à la publicité pour ces produits.

Source : *Le Quotidien du pharmacien*  
22 octobre 2018

## DÉCRET « SERVICES » : IMAGINATION, INNOVATION... RÉMUNÉRATION ?

Le décret relatif « aux conseils et prestations pouvant être proposés par les pharmaciens d'officine dans le but de favoriser l'amélioration ou le maintien de l'état de santé des personnes » a été publié au Journal officiel du 5 octobre 2018, pour une entrée en vigueur dès le lendemain. Un texte presque sans omission, salué par l'ensemble de la profession.

La profession nourrit toutefois de légers regrets. L'Association Nationale des Étudiants en Pharmacie de France (ANEPF) et l'USPO regrettent l'absence d'éléments concrets sur la lutte contre la perte d'autonomie liée au grand âge : analyse de la fragilité, adaptation du domicile (lutte contre les chutes), information et orientation de l'entourage de la personne âgée vers des aides et solutions à domicile... Et la FSPF de déplorer le silence du décret sur l'utilisation des outils numériques, la gestion de l'armoire à pharmacie, l'évaluation des besoins des patients en termes de matériel médical ou un texte explicite sur la livraison à domicile.

Source : *Le Moniteur des pharmacies* - n°3242  
octobre 2018

## FINANCEMENT DE LA FORMATION : UN PLÉBISCITE POUR L'OPCO DE LA SANTÉ

Le 31 octobre dernier, l'Union des Syndicats de Pharmaciens d'Officine (USPO) a appelé titulaires et salariés à répondre en ligne à un sondage « express », ouvert du 31 octobre au 5 novembre, sur le choix du nouvel opérateur de compétences (OPCO). A compter de 2019, cet organisme sera chargé d'assurer le financement des contrats d'apprentissage et de professionnalisation, et décidera des orientations pour la branche « officine », en termes de formation, d'apprentissage et d'évolution du métier.

Deux OPCO étaient en lice : l'OPCO de la santé réunissant des professionnels de santé et l'OPCO des services de proximité et de l'artisanat. Les résultats sont sans appel : sur les 1133 votants, l'OPCO « santé » a recueilli 95,6 % des suffrages des titulaires et 97,7 % du côté des salariés de l'officine.

Source : *Le Moniteur des pharmacies.fr*  
novembre 2018

## BILAN DE MÉDICATION : LES VRAIS ENJEUX

Les pharmaciens ont participé massivement aux formations portant sur les bilans partagés de médication. Paradoxalement, peu d'entre eux semblent en avoir déjà réalisé. Syndicats, Ordre, groupements et étudiants appellent les officinaux à s'engager sans attendre dans cette nouvelle mission, l'objectif de 20 bilans par an et par pharmacie pouvant encore être atteint.

Les signataires de cet appel précisent que « de nombreuses Unions Régionales de Professionnels de Santé (URPS) et plusieurs groupements de pharmacies ont construit des supports pour accompagner les pharmacies et leurs équipes dans la mise en place et le déploiement des bilans partagés de médication », rappellent-ils. Mais aussi des start-up ou encore le Comité pour la Valorisation de l'Acte Officiel (CVAO). « Tout est réuni pour que les pharmacies s'emparent de cette nouvelle mission », concluent les représentants de la profession, pour qui l'enjeu est collectif autant qu'individuel.

Source : *Le Quotidien du Pharmacien*  
8 octobre 2018

## DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ : LE DÉPLOIEMENT PASSERA PAR L'OFFICINE

L'Assurance Maladie signe le lancement officiel du DMP que chaque Français est invité à créer sur le site [dmp.fr](http://dmp.fr) ou auprès de son pharmacien. Reste à convaincre l'ensemble des professionnels de la nécessité de nourrir, en données patients, ce « carnet de santé électronique ».

Nicolas Revel a souligné le rôle actif des pharmaciens dans ce déploiement. Depuis juillet dernier, 300 000 ouvertures ont été enregistrées dans les 8 000 pharmacies habilitées à créer des

DMP. « Chaque jour, 100 nouvelles pharmacies s'y mettent et ce sont 80 000 DMP qui ont été ouverts au cours de la semaine dernière. Nous avons besoin de la puissance du réseau officinal pour augmenter le déploiement du DMP », salue Nicolas Revel.

Source : *Le Quotidien du Pharmacien*  
12 novembre 2018

S

M

E

astera

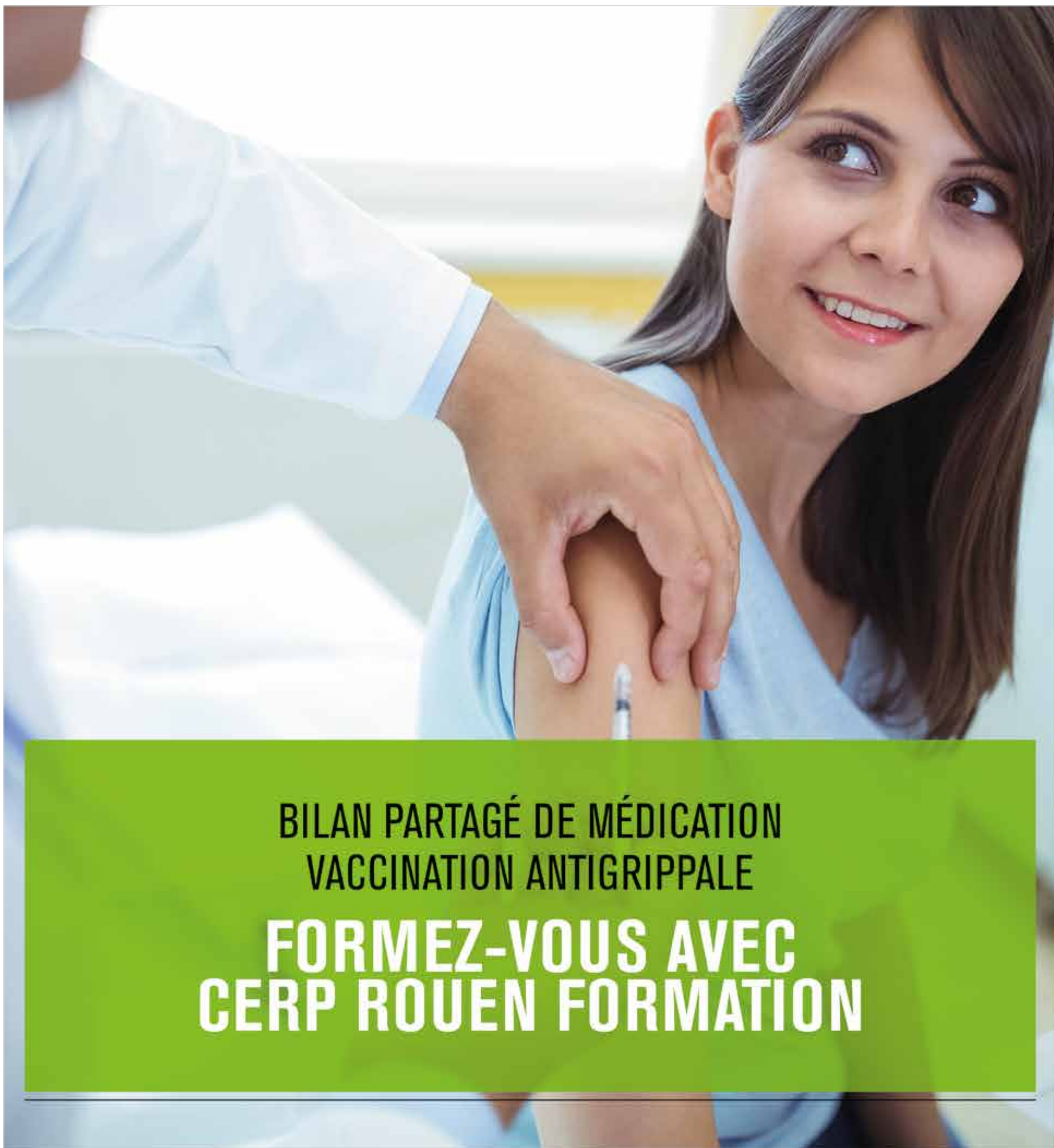
Z

ASTERA MAG - N°7  
JANVIER-FEVRIER-MARS 2019

Astera • 39 rue des Augustins • 76000 Rouen  
• Tél. : 02 35 52 70 00 • Fax : 02 35 98 10 66  
ou 02 35 15 17 01 • 570 501 551 RCS Rouen •  
Code NAF 4646 Z • TVA UE\_FR 96 570 501 551  
• [www.astera.coop](http://www.astera.coop)

Directeur de la publication :  
Olivier Bronchain  
Directeur de la rédaction :  
Gwenaëlle L'Hostis  
Conception et réalisation graphique :  
Diep Impact  
Rédaction : Sébastien Dieulle.  
Merci aux personnes ayant contribué  
à ce numéro.  
Crédits photos : Edwin Cohas,  
Arnaud Bertereau - Agence Mona,  
Sébastien Dieulle.

# NOUVELLES MISSIONS DU PHARMACIEN



BILAN PARTAGÉ DE MÉDICAMENT  
VACCINATION ANTIGRIPPALE

**FORMEZ-VOUS AVEC  
CERP ROUEN FORMATION**

**CALENDRIER ET INSCRIPTION SUR [WWW.CERPROUENFORMATION.FR](http://WWW.CERPROUENFORMATION.FR)**