

# Proximité et conseils : les atouts de l'officine

Les débats du *Moniteur des pharmacies* 2022 se sont déjà tenus à Paris, à Lyon et à Strasbourg. Au programme : e-commerce et digitalisation de l'officine. L'occasion de faire le point sur le commerce électronique et les atouts de la pharmacie, à savoir la proximité et le conseil.

La pandémie de Covid-19 et les confinements de 2020 et 2021 ont accéléré le développement de l'e-commerce. « Aujourd'hui, les Français font de plus en plus leurs courses sur Internet. Pour autant, ils n'oublient pas les magasins. Ils vont dans les magasins et sur Internet car ils veulent le meilleur des deux », a expliqué en préambule Marc Lolivier, délégué général de la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (Fevad). L'e-commerce a-t-il donc une place dans le secteur pharmaceutique ? Oui, répond Marc Lolivier, tout en soulignant la spécificité du médicament et la nécessité de réguler la vente en ligne de produits de santé. « La pharmacie ne doit pas être en marge d'Internet. Au contraire elle doit l'utiliser comme un outil pour améliorer la relation client et le parcours du patient. La pharmacie a quelque chose d'irremplaçable qu'aucune plateforme ne pourra avoir, c'est ce contact humain, cette relation avec le patient dans l'officine », a-t-il observé.

Pour Luc Besançon, délégué général de NèreS (ex-Afipa), Internet est « le continuum » de l'activité au sein de la pharmacie. « L'activité digitale, c'est aussi une façon d'intégrer dans son activité officinale une présence digitale, que cela soit pour faire connaître son expertise, proposer éventuellement des achats ou un click and collect, mais aussi des conseils et des informations essentielles sur sa pharmacie », a-t-il précisé. L'activité digitale doit par conséquent faire partie intégrante de la stratégie de l'officine. « Il faut

réfléchir aux objectifs, à la stratégie digitale adéquate en matière d'informations et pour compléter ses offres », a souligné Luc Besançon.

## Proximité contre vente à distance

Et les pharmaciens qu'en pensent-ils ? Sophie Tallaron, présidente du groupement Pharm-UPP, et Philippe Turnani, son directeur général, sont convaincus que les pharmacies doivent « monter dans le train » de la digitalisation qui ne se réduit pas au e-commerce et au click and collect. « Un certain nombre de pharmacies se sont lancées dans l'e-commerce. Est-ce que celui-ci prendra de l'ampleur dans le futur ? C'est une grande question. Les Français sont très attachés à leur pharmacie et la vente de médicaments "pure" est difficilement envisageable

à grande échelle », a remarqué Philippe Turnani. Pour sa part, Pierre-Olivier Variot, président de l'Union des syndicats de pharmaciens d'officine (USPO), ne voit « aucun intérêt » au e-commerce de médicaments : « La pharmacie est proche des patients physiquement, on peut y aller, bénéficier de conseils et d'un parcours de soins. Le médicament est un bien de santé, pas un bien de consommation. » « La vente en ligne de médicaments est très bien encadrée et nous ferons tout pour que cet encadrement dure », a renchéri Philippe Denry, vice-président de la Fédération des syndicats pharmaceutiques de France (FSPF). Les gens apprécient la proximité et l'échange. Et pour un mal de tête, à quoi cela sert de commander du paracétamol sur Amazon pour le lendemain quand on peut tout de suite s'en procurer dans une pharmacie ? »

## De nouveaux services connectés avec Biogaran

« Le produit, le conseil et le service sont indissociables. Il ne faut pas se priver des outils digitaux qui permettent de conserver une relation avec les patients, de gagner du temps et de faciliter l'organisation de l'officine », tel est le crédo de Biogaran. Le laboratoire fait cependant la distinction entre les outils digitaux « visibles », comme le logiciel de gestion officinal (LGO), le click and collect, le site internet de la pharmacie, et ceux qui sont moins visibles, c'est-à-dire les flux d'informations notamment entre l'officine et les laboratoires pharmaceutiques. C'est dans ce domaine que Biogaran travaille à développer des nouveaux services. Le laboratoire a ainsi créé une plateforme afin d'aider les pharmaciens à remplir les questionnaires lors des entretiens pharmaceutiques. Il propose également, par une connexion entre le LGO et le laboratoire, un renouvellement automatique de l'ordonnance pour les médicaments chers ou froids, avec bien sûr l'accord du patient. Un double avantage : le patient n'a pas à passer à l'officine pour commander les produits ni à revenir les chercher car les médicaments sont disponibles lorsqu'il en a besoin.



PARIS  
12/05



LYON  
9/06



STRASBOURG  
22/09

Les Débats du *Moniteur des pharmacies* à Paris, à Lyon, à Strasbourg... et bientôt en webconférence.



Marc Lolivier, délégué général de la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (Fevad).

« La pharmacie a quelque chose d'irremplaçable qu'aucune plateforme ne pourra avoir, c'est ce contact humain, cette relation avec le patient dans l'officine »



Sophie Tallaron, présidente de Pharm-UPP.

Les pharmacies doivent « monter dans le train » de la digitalisation qui ne se réduit pas au e-commerce et au click and collect



Hélène Touminet, responsable marketing chez Biogaran.

« Le produit, le conseil et le service sont indissociables. Il ne faut pas se priver des outils digitaux qui permettent de conserver une relation avec les patients, de gagner du temps et de faciliter l'organisation de l'officine »



« L'activité digitale, c'est aussi une façon d'intégrer dans son activité officinale une présence digitale, que cela soit pour faire connaître son expertise, proposer éventuellement des achats ou un click and collect, mais aussi des conseils et des informations essentielles sur sa pharmacie »

Luc Besançon, délégué général de NèreS.

Prochain Débat du *Moniteur des pharmacies* :  
le 13 décembre 2022 (webconférence).

Pour vous inscrire gratuitement, scannez le QR Code ou rendez-vous sur [evenements.lemoniteurdespharmacies.fr/les-debats-du-moniteur](https://evenements.lemoniteurdespharmacies.fr/les-debats-du-moniteur) (dans la limite des places disponibles)



[bit.ly/3uzWiCQ](https://bit.ly/3uzWiCQ)