

# Le Quotidien du pharmacien

n° 3305 / Lundi 21 novembre 2016  
www.lequotidiendupharmacien.fr

## Avenir de l'officine : l'enquête qui rassure

Si les pharmaciens se montrent souvent inquiets sur leur avenir, les patients affichent, eux, un optimisme évident, jugeant la profession indispensable. C'est ce que révèle l'enquête « Regards croisés » sur l'évolution du métier de pharmacien, réalisée par l'institut CSA à la demande de l'OCP. Affichant fidélité et confiance envers la profession, les clients expriment également leur avis sur les ruptures de stock et se montrent favorables au développement de la e-santé. **Voir page 2**

## Criminologie. Le portable qui balance

**A**u tout début du XX<sup>e</sup> siècle, le criminologue Alphonse Bertillon imposait en France une nouvelle technique d'identification utilisant les empreintes digitales. Depuis, et jusqu'à aujourd'hui, la dactyloscopie a permis de mettre sous les verrous bon nombre de brigands. La méthode, largement éprouvée et plusieurs fois perfectionnée, est certes fiable. Encore faut-il que les suspects aient oublié leurs gants... Une condition dont pourrait bien s'exonérer une prochaine technique d'identification criminelle. Dans une étude récemment parue dans les « Comptes rendus de l'académie nationale des sciences » (PNAS), des chercheurs assurent que l'analyse chimique de votre téléphone portable permet d'établir assez précisément des profils personnels, et pourquoi pas dans le cadre d'enquête criminelle. Pieter Dorresteijn, professeur à la faculté de pharmacie de l'université de Californie à San Diego, principal auteur de l'étude, explique qu'il a pu reconstituer le mode de vie des 39 participants en échantillonnant les molécules sur leurs téléphones portables. « On peut imaginer un scénario dans lequel des enquêteurs arrivent sur les lieux d'un crime et trouvent des objets personnels comme un téléphone portable, un stylo ou une clé sans empreinte digitale ou ADN se trouvant dans une banque de données de la police... les laissant sans aucune piste », explique-t-il. L'idée, c'est d'identifier le



maximum de molécules présentes sur l'objet et comparer cette empreinte moléculaire à celle des mains du suspect. Les chercheurs ont donc fait des prélèvements sur quatre endroits des téléphones portables et huit points sur la main droite des participants, puis ils ont identifié par spectrométrie de masse les molécules retrouvées sur ces échantillons.

« En analysant les molécules laissées sur leur téléphone portable, on a pu ainsi dire s'il s'agissait d'une femme, qui utilise des produits

cosmétiques chers, teint ses cheveux, boit du café, préfère la bière au vin, aime des aliments épicés, est soignée pour une dépression, porte des lunettes de soleil et recourt aux insecticides, passant probablement de ce fait beaucoup de temps à l'extérieur... », rapporte Amina Bouslimani, co-auteur de ces travaux.

Sherlock Holmes, le roi de l'indice, aurait-il trouvé son maître dans le spectromètre de masse ? Moléculaire, mon cher Watson !

● **Didier Doukhan**

### Actualité

Création de la Fédération des soins primaires. **Page 3**



PharMAcie Référence Groupe : un avenir axé sur le service. **Page 4**

Melisana Pharma : des marques du patrimoine sous un même label. **Page 5**

Tremblement de terre en Italie : le témoignage d'une pharmacienne survivante. **Page 6**

Région Bretagne : une carte pour sécuriser le parcours de soins du patient. **Page 7**

### Formation thérapeutique

Les complications du diabète. **Page 10**

### Pharmacie & médecine

La grippe en 2016 : ce qu'il faut savoir. **Page 16**

Neuropathie diabétique : deux tests pour évaluer la fonction des glandes sudoripares. **Page 18**

### Marketing & gestion

Les adjoints au quotidien : appartenir à un réseau interprofessionnel. **Page 19**

Ce numéro comporte un document Lab. Pfizer routé en accumulé  
Bihebdomadaire : lundi, jeudi  
1, rue Augustine Variot - CS 80004  
92245 Malakoff cedex  
Tél. 01 73 28 14 40  
ISSN 0764-5104 / CPPAP : 0419T81518

## ENTREZ DANS L'ÈRE DE LA PHARMACIE CONNECTÉE



Bien plus qu'un logiciel de gestion traditionnel, Smart Rx est LA nouvelle solution pour un pilotage à 360° des officines

Complète, flexible, sécurisée, Smart Rx vous aide à développer tous les axes de votre performance. Depuis son interface unique, **fidélisez, supervisez, analysez, partagez, connectez-vous aux autres officines et aux professionnels de santé.**

**Unique jusque dans son mode de financement!**  
**Bénéficiez de mensualités en phase avec les variations de votre activité**



Smart Rx, une nouvelle solution du Groupe Cegedim, leader des services aux professionnels de la santé

ACTIVATEUR DE PERFORMANCE OFFICINALE  
[www.smart-rx.com](http://www.smart-rx.com)



Smart Rx

# À la Une

## Avenir de l'officine : l'enquête qui rassure

Confiance renouvelée, conseil indispensable, pharmacien incontournable, les mots des patients sauraient-ils guérir les maux des confrères ? L'enquête « Regards croisés » sur l'évolution du métier de pharmacien révèle un soutien indéfectible du grand public pour le professionnel de santé.

● Pharmaciens en proie au doute quant à l'avenir du métier, écoutez vos patients ! Une enquête\* menée par l'institut CSA à la demande de l'OCP, posant les mêmes questions au grand public et aux pharmaciens, démontre le bel optimisme des consommateurs pour l'officine d'aujourd'hui et de demain. De quoi remonter le moral des troupes, le pharmacien affichant une mine bien moins réjouie. Non sans raison, puisque, selon l'étude, 39 % des 402 titulaires interrogés font état de difficultés financières susceptibles d'affecter l'activité ou le développement de leur officine. « Ces réponses illustrent les difficultés économiques rencontrées par les pharmaciens, dans un contexte de fermetures et de regroupements d'officines. D'autres éléments ajoutent à l'inquiétude, tels la menace de l'autorisation de la vente OTC en grande et moyenne surface (GMS) et la maîtrise des dépenses de santé qui impactent le chiffre d'affaires des pharmacies », souligne Blaise Montfort, directeur du département santé de CSA. Ce sont en effet les deux items le plus souvent cités par les pharmaciens pour exprimer leurs inquiétudes. Sans surprise, les confrères estiment que l'avenir des pharmacies en France est incertain (47 %) et menacé (38 %).

A contrario, le grand public voit plutôt un avenir stable (36 %) pour les pharmacies françaises. Une réponse néanmoins suivie de près par le qualificatif d'incertain (25 %) et de menacé (18 %). « Les réponses des Français indiquent que le pharmacien ne communique pas sur ce qu'il vit et ce qu'il ressent, mais la situation des officines commence à être connue par le biais des médias. Il n'en reste pas moins que le grand public valorise le métier de pharmacien qu'il considère comme une vocation (69 %), il pense que c'est une activité rentable (93 %) et d'avenir (73 %), et formule des réponses très respectueuses », note Blaise Montfort. Le contraste est



Selon l'enquête CSA/OCP, 96 % des Français affirment que le conseil du pharmacien est important et 42 % qu'ils ne peuvent s'en passer

d'autant plus fort avec la vision des officinaux qui ne sont que 46 % à juger leur activité comme rentable, 37 % à considérer qu'ils exercent un métier d'avenir et 90 % à souligner la difficulté d'installation pour les jeunes pharmaciens. Néanmoins, pharmaciens et consommateurs tombent d'accord sur la nécessité d'une valorisation par les pouvoirs publics des compétences des officinaux et d'une évolution de leurs missions.

### Qualité de service

Autre avis contrasté : le vécu face à la rupture de stock. Pour 77 % des titulaires, elle est de nature à compromettre la relation avec ses patients, quand 40 % des usagers y sont indifférents « parce qu'il existe des solutions » et 32 % sereins puisqu'il y a « suffisamment de pharmaciens aux alentours » pour y remédier. « On compte tout de même 27 % des patients qui se disent agacés, 7 % inquiets et 5 % angoissés. Dans une relation de proximité et de confiance, ces 39 % ne sont pas à négliger. Une rupture de stock pour un médicament le rapproche d'un produit de grande consommation. C'est pourquoi 98 % des pharmaciens jugent utile une solution permettant de réduire les ruptures d'approvisionnement », remarque Blaise Montfort. « La rupture de stock au comptoir est un désagrément majeur pour le pharmacien, il perd un temps fou à trouver une solution, en appelant le grossiste, le laboratoire, le médecin, indique Hubert Olivier, président du directoire d'OCP. Les consommateurs semblent moins

perturbés car nous ne sommes pas en situation de pénurie, mais pour le pharmacien, la qualité de service passe par le fait de ne pas faire revenir le patient. »

### Sécurité et traçabilité

La bonne opinion des patients se révèle encore lorsqu'ils répondent à 89 % que le pharmacien est un professionnel de santé et à plus de 50 % qu'ils sont fidèles à une même pharmacie. Sur l'échantillon de 1 009 personnes de 18 ans et plus, 72 % déclarent aller dans une officine au moins une fois par mois. Et plus la fréquentation est élevée, plus la fidélité augmente. « Peu de professionnels peuvent se prévaloir d'une telle fidélité de leurs clients », remarque Blaise Montfort. Ce n'est pas tout : 96 % des Français affirment que le conseil du pharmacien est important et 42 % qu'ils ne peuvent s'en passer. « On comprend pourquoi la vente sur Internet ne décolle pas davantage, les Français recherchent le conseil à l'officine, ils sont attachés à leur pharmacien, et aux garanties de sécurité et de traçabilité du médicament. La plupart d'entre eux sont convaincus que la pharmacie sera toujours aussi indispensable dans l'avenir et que leur pharmacien aura un rôle accru », ajoute le directeur du département santé de CSA.

Le grand public se montre par ailleurs favorable au développement de la e-santé, tout comme le pharmacien : l'effet miroir est parfait puisque les uns et les autres le plébiscitent à 66 %. En particulier, l'envoi d'ordonnance par mail recueille les voix de tous. En revanche, les pharmaciens sont plus frileux concernant la mise en place d'un site Web (52 % sont pour versus 79 % des usagers), le click & collect (51 % versus 68 %) et encore plus lorsqu'on parle de vente en ligne de médicaments (21 % versus 56 %). Plus de la moitié des titulaires (55 %) pensent qu'une application mobile serait utile dans leur relation avec les patients, ces derniers sont 62 % à y être favorables. « Ce qui saute aux yeux c'est l'évolution rapide des mentalités. Il y a 5 ans, les pharmaciens n'auraient pas été 66 % à se montrer favorables au développement de la e-santé. La majorité de la profession est consciente que le métier doit évoluer vers les services et la e-santé est l'un de ces services », précise Blaise Montfort. Pour Hubert Olivier, « nous sommes face à un alignement des planètes puisque le grand public et les pharmaciens sont partants pour aller vers la e-santé ».

● Mélanie Mazière

\* Enquête menée par l'institut CSA auprès d'un échantillon représentatif de 1 009 Français âgés de 18 ans et plus, et de 402 titulaires, du 25 au 31 août 2016.



## Hubert Olivier\* : « Il y a un avenir positif pour l'officine en France »

**Le Quotidien du pharmacien.** - Pourquoi avoir lancé cette enquête auprès du grand public et des pharmaciens sur l'avenir de l'officine ?

**Hubert Olivier.** - L'OCP interroge régulièrement ses clients, dans une logique de co-construction avec les pharmaciens. Cette enquête permet de les sonder sur les grands enjeux. Nous avons voulu ce regard croisé entre le consommateur, qu'il soit client ou patient, et le pharmacien, leur poser les mêmes questions pour faire émerger les ressentis comparables ou opposés. L'analyse des résultats obtenus porte une vision très positive du métier de la part des patients, dont OCP sera porteur auprès des pharmaciens. Nous réfléchissons à reconduire ce type d'étude avec l'institut CSA de façon régulière.

**Quels en sont les principaux enseignements ?**

L'étude confirme qu'il y a bien un avenir positif pour

l'officine en France, mais elle doit se transformer. OCP a voulu investir dans la transformation du modèle en offrant les outils techniques nécessaires : une nouvelle plateforme qui améliore la distribution des médicaments et le déploiement d'une solution digitale complète. Les résultats de l'étude nous confortent dans cette décision. Les patients ont confiance, les pharmaciens doutent un peu ; nous voulons contribuer à la valorisation du métier, aider à prendre le virage de la pharmacie clinique tournée vers les services. Tous les ingrédients sont présents, mais aucun acteur seul ne peut réussir, il faut que nous le fassions tous ensemble. Nous avons la bonne fenêtre de tir pour qu'un acteur majeur comme OCP, avec l'aide des groupements, accompagne les pharmaciens dans leur transformation.

● Propos recueillis par M. M.

\* Président du directoire d'OCP.

Chaque semaine, retrouvez une définition du nouveau dictionnaire électronique de l'Académie Nationale de Pharmacie\*.

### Le Mot de l'Académie

#### Enquête

**Étymologie :** latin *inquisitum*, supin du verbe *inquire* rechercher, chercher à découvrir, faire une enquête N. f. Opération qui consiste à rechercher, rassembler et recueillir de l'information, puis à l'analyser en vue de résoudre une ou plusieurs questions spécifiées à l'avance.

\* Retrouvez la définition complète de ce mot et de nombreux autres sur [dictionnaire.acadpharm.org](http://dictionnaire.acadpharm.org)

