

Pharmacien demain... SAISON 2

**Comment fidéliser maintenant  
la patientèle de l'ère post-Covid ?**

Olivier Dauvers



Tristan Mendès France

Olivier Dauvers, expert du commerce et de la consommation, et Tristan Mendès France, spécialiste de la lutte contre le complotisme, interviendront chacun sur une table ronde lors des Débats du *Moniteur des pharmacies*.

## FAKE NEWS ET NOUVEAUX SERVICES : CE QUE VOS PATIENTS EN PENSENT

La crise du Covid-19 a modelé un nouvel exercice officinal. Soutenues par un climat de défiance et par les réseaux sociaux, les *fake news* font florès à l'officine. Tandis que les nouveaux services sont encore l'objet d'hésitations de part et d'autre du comptoir. Focus sur votre perception et celle de vos clients.

**C**omment lutter efficacement contre les *fake news* en santé qui émergent au comptoir ? Quels sont les services qui reçoivent l'adhésion des patients et des consommateurs et qui devraient perdurer après la crise du Covid-19 ? Pour cette nouvelle édition 2021, les Débats du *Moniteur des pharmacies* se penchent sur ces deux questions essentielles à l'exercice quotidien.

Selon un sondage\* mené par *Le Moniteur des pharmacies*, neuf pharmaciens sur dix estiment que leur clientèle est perméable aux rumeurs et aux fausses informations qui circulent sur la santé. Pour les deux tiers des répondants, il y a plus de doutes et de critiques qu'auparavant vis-à-vis des médicaments et des vaccins. Cela sans toutefois remettre en cause les compétences officinales. Des compétences qui permettent aux équipes de se confronter avec tact aux fausses informations. Non vérifiées ou partielles, édifiées en vérités absolues, elles présentent des risques pour la santé

publique. Dans l'enquête, pratiquement tous les pharmaciens affirment qu'ils tentent de rectifier l'exactitude des faits. Selon un second sondage\*\* réalisé cette fois auprès de clients des officines, un répondant sur quatre admet qu'il n'a plus confiance dans le système. Mais la confiance demeure très forte vis-à-vis de l'officine. Et en particulier dans la proposition de vaccination et de tests antigéniques, activités déployées du fait de l'épidémie de Covid-19. Un quart des répondants a déjà reçu un vaccin en pharmacie ou a pratiqué un test rapide d'orientation diagnostique (Trod). Le sondage montre en revanche que les clients ont très peu recours aux autres services conventionnés que constituent les entretiens pharmaceutiques et les bilans partagés de médication. À ce jour, le concept de ces accompagnements en pharmacie leur est certainement inconnu. Du côté des pharmaciens, les trois quarts des répondants indiquent que leur équipe est formée pour cela. Ils reconnaissent en majorité (65 % des cas) que les groupements sont un appui

pour développer ces services et missions. Par ailleurs, les nouvelles technologies n'ont pas encore totalement convaincu les consommateurs, qui sont dans cet échantillon une moitié de seniors de 61 ans ou plus. On repousse le commerce électronique deux fois plus souvent qu'on y adhère quelle que soit la nature des produits concernés, médicaments ou non. La télémédecine ne suscite l'adhésion que de près de la moitié des répondants (44 %). Pour assurer le succès de ces propositions officinales, toutes très récentes, un positionnement clair et net de l'officine s'impose, assorti des compétences et d'une organisation d'équipe sans faille...

\* Sur la base de 129 réponses de pharmaciens par courrier et courriel. Sondage administré par *Le Moniteur des pharmacies* entre le 22 janvier et le 5 mars 2021.

\*\* Sur la base de 225 réponses par courrier et courriel. Sondage administré par *Bien-être & santé* entre le 1<sup>er</sup> février et le 20 avril 2021. Échantillon conforme à la fréquentation habituelle des officines en matière d'âge et de sexe.

**5 soirées\* animées par Alexandre Kouchner et Matthieu Vandendriessche :  
Paris - Mercredi 16 juin et jeudi 21 octobre, Strasbourg - Jeudi 1<sup>er</sup> juillet,  
Montpellier - Jeudi 16 septembre, Lille - Vendredi 1<sup>er</sup> octobre.**



**Inscription gratuite (nombre de places limité) en ligne : [lemoniteurdespharmacies.fr/lesdebats](https://lemoniteurdespharmacies.fr/lesdebats)**

\* Dates et lieux susceptibles d'être modifiés en fonction de la situation sanitaire