

Pharmacien demain... SAISON 2

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

PREMIÈRE SOIRÉE À PARIS : LE RIDEAU SE LÈVE SUR L'APRÈS-COVID-19

La première des Débats du *Moniteur des pharmacies* s'est tenue à la mi-juin, à Paris. Pour les équipes officinales présentes, ce rendez-vous a été l'occasion d'envisager l'après-crise sanitaire et d'optimiser l'accompagnement des patients et clients, en luttant contre les *fake news* en santé et en proposant des services toujours plus adaptés à leurs besoins.

Une bouffée d'oxygène après des mois de confinement et de couvre-feu. Mercredi 16 juin, à l'hôtel InterContinental Paris Le Grand, pharmaciens titulaires, adjoints, préparateurs et étudiants prennent place dans le Salon Opéra. C'est dans ce splendide décor de cariatides et de lustres qu'est donné le coup d'envoi des Débats du *Moniteur des pharmacies*. Pour son édition 2021, cette soirée-événement fera également étape à Montpellier (Hérault), Lille (Nord) et Strasbourg (Bas-Rhin) au cours des prochains mois. Placée sous le signe du renouveau, elle ouvre la voie à l'après-Covid-19 dans les officines. Comment fidéliser ses clients aujourd'hui ? Tout d'abord en adoptant la bonne attitude face aux *fake news* – fausses informations – relatives à la santé. Tristan Mendès France, expert de la lutte contre le complotisme, explique

« comment se fabriquent ces opinions radicales qui surgissent sur un marché de l'information dérégulée ». Selon ce maître de conférences à l'université Paris-Diderot et intervenant régulier sur France Inter, « les promoteurs de fausses informations sont profondément convaincus de ce qu'ils affirment et cela les fait apparaître comme crédibles ». Au comptoir, la ligne de crête est étroite : il faut repérer et contrer ces *fake news* qui font prendre des risques tout en évitant la confrontation frontale avec le patient. Dans la salle, des pharmaciens prennent des notes...

En seconde partie de soirée, c'est la stratégie de services dans l'après-crise qui est au cœur des débats. Pour adapter son approche du client, il faut se glisser dans sa peau et ausculter le point de vente avec son propre regard. C'est le moment de se livrer à une « séance de musculation » du versant

commercial du métier officinal avec Olivier Dauvers. Cet expert du commerce et de la consommation intervient régulièrement dans les médias sur ces thématiques. Et il a quelques mots à dire aux officinaux ! Ceux-ci se sont impliqués massivement dans des services devenus indispensables : téléconsultation, livraison à domicile, tests antigéniques et vaccination. Lesquels conserver, voire amplifier ? Dans la salle, des participants réagissent. Pour tous, il y aura bien un avant et un après crise du Covid-19. C'est aussi l'analyse proposée par Luc Ferry, philosophe et ancien ministre. Pour le Grand Témoin de la soirée, le sanitaire a pour la première fois pris le pas sur l'économie. Et c'est selon lui le système mondial libéral, souvent critiqué, qui offrira une issue à cette crise. « Le vaccin est la victoire de la mondialisation », affirme-t-il. Une intervention qui ne laisse personne indifférent.

**5 soirées* animées par Alexandre Kouchner et Matthieu Vandendriessche :
Montpellier - Jeudi 16 septembre, Lille - Vendredi 1^{er} octobre,
Paris - jeudi 21 octobre, Strasbourg (date à confirmer).**



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

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