

Pharmacien demain... SAISON 2

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

Aude Pesnelle, déléguée
au conseil et à l'expertise
au sein de l'Unim et Alexandre
Kouchner, animateur.

Tristan Mendès France, spécialiste
des cultures numériques
et Rémy Petitot, directeur des
affaires publiques de Biogaran..

GÉNÉRIQUES ET E-RÉPUTATION DÉJOUER LES PIÈGES DE LA DÉSINFORMATION

Les *fake news* donnent du fil à retordre aux équipes officinales. Cela a été le cas avec les médicaments génériques. Sur Internet, l'officine peut aussi être la cible de malveillances destinées à nuire à sa réputation. Les intervenants des Débats du *Moniteur des pharmacies* proposent des pistes pour faire face à ces situations.

Les *fake news* ou fausses informations se ramassent à la pelle au comptoir. « Pour y faire face, il faudrait pouvoir interroger son interlocuteur sur la source de ses informations », préconise Tristan Mendès France aux pharmaciens, préparateurs et étudiants présents aux Débats du *Moniteur des pharmacies*. L'expert de la lutte contre le complotisme est l'un des intervenants de cette soirée événementielle organisée dans plusieurs grandes villes de France. Plus encore aujourd'hui, la vaccination est l'une des principales cibles de fausses informations. Le médicament générique en a aussi fait les frais. « Il y a eu une véritable stratégie de dénigrement, rappelle Rémy Petitot, directeur des affaires publiques de Biogaran. De fausses informations ont circulé et circulent encore pour dévaloriser le générique par rapport à son médicament de référence. » Rien de tel actuellement pour les médicaments biosimilaires,

dont le développement est freiné par des obstacles sémantiques. « À leur introduction, il y a une dizaine d'années, le terme de biogénérique a été utilisé puis écarté car il rappelait la similitude avec le générique et la substitution en pharmacie. » Et c'est aussi la méconnaissance de certains patients qui peut les exposer à la désinformation. Ainsi, Biogaran soutient l'initiative des associations de patients à l'origine de l'Observatoire national des médicaments biosimilaires. « L'objectif est aussi de fournir des outils aux professionnels de santé pour aborder cette thématique », précise Rémy Petitot. Un échange qualitatif et serein permet de mieux faire passer les informations. Mais la pandémie de Covid-19 a bousculé la donne. « Depuis 2020, l'Ordre national des pharmaciens a constaté une augmentation de 73 % des déclarations d'agressions verbales et physiques à l'encontre des officinaux », rapporte Aude Pesnelle, déléguée au conseil et à l'expertise au

sein de l'Union nationale pour les intérêts de la médecine (Unim). Avec Allianz pour partenaire, cette association propose des contrats d'assurances adaptés aux professions médicales (prévoyance, santé, etc.). De manière ponctuelle, elle est aussi amenée à répondre aux problématiques de e-réputation des professionnels. Des clients peuvent être à l'œuvre, par le biais de notations et de commentaires, pour tenter de leur nuire sur Internet. « Le plus souvent, il ne faut pas y répondre de manière systématique. Pour veiller au respect du secret médical mais aussi parce que la réponse apportée pourrait générer plus d'audience que le message initial », pointe Aude Pesnelle. Il est ainsi conseillé de faire une capture d'écran de l'avis posté et de tenter d'entrer en contact avec la personne à l'origine du commentaire. Là encore, une posture ferme mais ouverte peut permettre de rompre l'escalade de l'agressivité et de la désinformation.

Notre prochaine soirée animée par Alexandre Kouchner et Matthieu Vandendriessche :

Strasbourg - Jeudi 25 novembre à partir de 20 heures.

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

