

Pharmacien demain... SAISON 2

**Comment fidéliser maintenant
la patientèle de l'ère post-Covid ?**Daniel Buchinger
(Univers Pharmacie et Forum Santé)Miguel Mellick
(E-Santé Technology)Hélène Touminet
(Biogaran)

FIDÉLISER DANS L'APRÈS-COVID UNE OPPORTUNITÉ POUR SE DIFFÉRENCIER

La crise sanitaire a mis en exergue les nouvelles attentes des patients et des clients dans les officines. Ils sont toujours plus friands de solutions numériques, demandeurs de conseils au comptoir et d'accompagnement. Trois partenaires des officinaux livrent leurs préconisations aux pharmaciens, préparateurs et étudiants présents en nombre aux soirées des débats du *Moniteur des pharmacies*, pour se différencier.

Comme avant la crise sanitaire, les clients veulent se simplifier la vie, gagner du temps et faire des économies », assure Daniel Buchinger, pharmacien titulaire à Colmar (Haut-Rhin) et président des enseignes Univers Pharmacie et Forum Santé. Avec le boom du click & collect et de la téléconsultation, le numérique s'est inscrit plus encore dans le comportement des patients. Il permet de maintenir un lien dans la relation thérapeutique et commerciale. Univers Pharmacie propose ainsi des scripts du fabricant transmis par mail ou par SMS aux utilisateurs d'articles de compression. « Comme le numérique et le digital, l'automatisation ne nous éloigne pas du patient. Au contraire, en optimisant le fonctionnement d'une officine, on dégage plus de temps pour lui », appuie Miguel Mellick, pharmacien titulaire à Béthune (Pas-de-Calais) et président du conseil

de surveillance de la société E-Santé Technology. Cela peut passer en premier lieu par la qualité du conseil officinal. « Plus encore aujourd'hui, les patients vous identifient comme des acteurs du soin et des professionnels de proximité, relève Hélène Touminet, docteur en pharmacie et responsable marketing de Biogaran. Il faut donc être plus proactif au comptoir, profiter des flux qui s'offrent à vous et des nouvelles opportunités liées à la pratique des tests et à la vaccination ». Aux officinaux d'enclencher un cercle vertueux. « L'ordonnance est une porte d'entrée qui peut déboucher sur une proposition d'accompagnement, puis de médicaments conseil ou de compléments alimentaires », considère Hélène Touminet, rappelant que des outils pratiques sont disponibles pour faciliter la réalisation de ces nouveaux suivis. « Améliorer l'observance, c'est aussi 13 % d'amélioration pour l'économie de

l'officine », souligne Daniel Buchinger. Les bilans de médication peuvent générer 15 % des bénéfices potentiels d'une pharmacie, évalue-t-il. Pour aller plus loin, Miguel Mellick estime que « recevoir des alertes lorsqu'une tension artérielle est anormale ou en cas de valeurs glycémiques inappropriées, cela permet de suivre un traitement et cela incombe au pharmacien, dans le respect de son périmètre d'intervention ». Concernant l'adhésion thérapeutique, il ne faut pas travailler en silo, mais en lien avec les autres professionnels de santé. « Les informations mises à disposition sont partagées entre professionnels. Pour ce faire, leurs outils doivent fonctionner ensemble. » La pratique officinale devient indissociable d'une structure d'exercice coordonné. « Tout pharmacien devrait y participer. Cela va être indispensable pour recevoir des rémunérations complémentaires », rappelle Daniel Buchinger.

Rendez-vous en 2022 pour la saison 3 des Débats du Moniteur des pharmacies.

**D'ici là, découvrez ou redécouvrez les meilleurs moments
des soirées 2021 sur le site du Moniteur des pharmacies**

