

À la Une

Le numérique dessine la pharmacie de demain

Imaginer la pharmacie de demain, tel est le projet d'European Pharmacy Framework, un think tank qui se propose de tracer les voies de l'officine de 2025, notamment grâce au numérique. Nombre des outils du futur ont déjà trouvé leur place à l'officine; c'est le cas de l'automatisation ou encore de la télémédecine, tandis que d'autres solutions plus innovantes sont encore en phase expérimentale dans des pharmacies pionnières. Tous ces axes de développement convergent vers un seul but, rendre le pharmacien plus disponible pour ses patients et plus concentré sur sa valeur ajoutée de professionnel de santé.

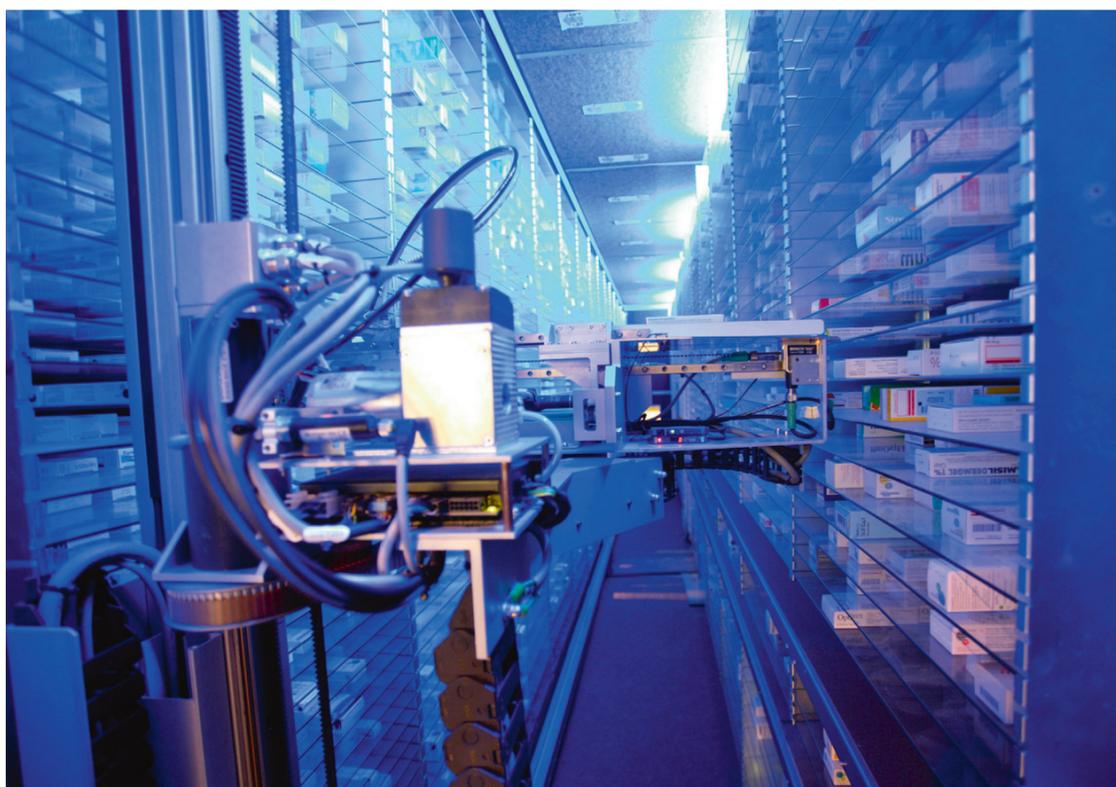
● Et si la solution était numérique ? Alors que les pharmaciens doivent aujourd'hui mener de front vaccination, tests antigéniques, dispensation au comptoir, tâches administratives et gestion de l'officine, divers outils digitaux peuvent les soulager de gestes répétitifs et chronophages. Parmi eux, les bornes de paiement, les applications de réservation de produits, les *lockers* (consignes), la prise de rendez-vous dématérialisée, la livraison à domicile...

Un livre blanc de la pharmacie de 2025

Certaines de ces solutions, comme les caisses en libre-service ou les terminaux de paiement mobiles, n'en sont qu'à leur balbutiement dans le réseau officinal. Mais elles pourraient se généraliser au monde de la pharmacie dans un proche avenir. C'est en tout cas la conclusion d'un travail prospectif de l'European Pharmacy Framework 2025, réalisé sur la base d'une étude (1) menée à l'initiative du fabricant de robots BD Rowa. Ce projet commun à cinq pays européens a pour objectif d'imaginer la pharmacie de demain (voir encadré). Ce *think tank* réunit en France onze acteurs de la santé, de l'industrie, des services et de l'université (2), « chacun d'eux étant avant-gardiste dans son secteur et dans sa réflexion stratégique », précise François Legaud Van de Vyver, directeur commercial Europe de l'Ouest de BD Rowa.

Neuf axes de développement ont ainsi été dessinés : automatisation, management de produits, soins à domicile, services de santé, activation numérique, optimisation financière, expérience clients, centre de santé communautaire et valorisation de la marque. Ces neuf voies de réflexion seront nourries tout au long du premier semestre 2022 à travers une plateforme collaborative, par des vidéos, des Webinaires, des débats et différents articles. Les contributions des patients et des pharmaciens déboucheront sur la rédaction d'un livre blanc de la pharmacie de 2025.

Inutile cependant d'attendre cette échéance. La pharmacie de demain est déjà en ordre de marche, si l'on croit les différents partenaires du projet. Comme le souligne Camille Freisz, fondatrice de Valwin, spécialiste du



Automates et robots ont ouvert la voie de la digitalisation de l'officine

numérique en pharmacie coopérant avec 21 groupements et 700 pharmacies, des solutions déjà opérationnelles permettent aux pharmaciens de se recentrer sur leur cœur de métier. Ainsi, occupé au comptoir ou dans l'espace de confidentialité, l'officinal n'est pas toujours disponible pour dispenser à son patient le conseil associé qu'il souhaiterait. Qu'à cela ne tienne, la numérisation du *front office* permet aujourd'hui de rediriger le client vers le site de la pharmacie. De même, Valwin offre la possibilité au pharmacien d'être connecté directement sur la base SI-DEP. Un gain de temps appréciable en cas d'afflux de tests antigéniques. Ce qui peut sembler futuriste, voire décalé dans le monde de la santé, comme la caisse en libre-service, est déjà réalité. « Nous avons équipé La Grande pharmacie Bailly à Paris il y a trois mois et l'expérience client est très positive », se réjouit Bilal Bilali, responsable du marché France et Benelux pour l'offre libre-service de Diebold Nixdorf. De même, le terminal de paiement mobile proposé par l'application Pharmaland est également une alternative qui désengorge les comptoirs et libère des équipes officinales surchargées.

Une meilleure gestion du temps

« La tendance est à la simplification de l'écosystème afin que le pharmacien puisse se concentrer sur la prise en charge du patient, là où il apporte une réelle valeur ajoutée », note François Legaud Van de Vyver. Rien d'étonnant que les solutions les plus abouties concernent en priorité le *retail*, un domaine où il est possible de transposer facilement les technologies appliquées dans d'autres secteurs d'activité. La file d'attente peut ainsi être gérée à l'officine, comme chez Apple ou Decathlon, affirme William Le Bellego, président de Pharmaland. L'éditeur de logiciels métier a développé diverses solutions donnant aux pharmaciens plus de liberté et plus de rapidité dans la délivrance, notamment par le biais de *lockers* dont il a déjà équipé quatre officines.

Ces consignes sécurisées peuvent être utilisées dans la gestion des manquants, pour le *click & collect* ou encore pour les livraisons aux cabinets d'infirmières, par exemple.

La livraison à domicile qui s'est accélérée lors de la crise sanitaire est, de son côté, une compétence développée par plusieurs acteurs dont Minute Pharma, filiale de La Poste depuis 2020. Elle sera intégrée au pôle santé de La Poste, auquel sera également associée La Banque postale et qui verra le jour en 2022, avec un référencement dans l'espace numérique en santé. Cependant, ces opportunités numériques supposent du pharmacien d'officine qu'il accepte une interconnexion plus poussée avec d'autres acteurs. Cette ouverture comporte cependant des limites, notamment celles de la gestion et de la protection des données patients.

● Marie Bonte

D'après une conférence d'European Pharmacy Framework 2025.

(1) Tendances de la pharmacie à l'horizon 2025 en Europe Projet IQVIA pour BD Rowa, sur 1000 consommateurs finaux et 101 pharmaciens d'Allemagne, d'Espagne, de France, d'Italie et du Royaume-Uni.

(2) Arpilabe, BD Rowa, Diebold Nixdorf, Les Pharmaciens associés, Minute Pharma, Ma Pharmacie référence, Pharmaland, Tesson, Université d'Angers, Valwin, Visplay.

Vers un modèle de soins de santé connecté

● Répondant à la question « quelle sera l'importance des tendances au sein de la pharmacie où vous travaillez dans les cinq prochaines années ? »*, les pharmaciens citent en premier lieu l'expérience client parmi neuf axes identifiés. Celle-ci réside pour 71 % d'entre eux dans le renforcement du rôle du pharmacien, au-delà des simples ordonnances, par la délivrance de services, en matière d'hygiène bucco-dentaire, de nutrition ou de soins bébé. Les officinaux citent au deuxième rang de leurs préoccupations d'avenir, l'activation numérique, et tout particulièrement l'automatisation de la vente et des stocks, par des écrans numériques, l'affichage électronique des prix, les conditionnements automatisés des médicaments... Arrive ensuite l'optimisation financière de l'officine. 69 % des pharmaciens évoquant ce volet mettent l'accent sur les investissements stratégiques dans le développement du personnel et 61 % dans l'optimisation de la gamme de produits et de la chaîne d'approvisionnement. S'ensuivent enfin par ordre de priorité, les liens avec d'autres professionnels de santé dans le cadre de santé communautaire (CPTS, ESP...), le développement des services de santé, le recours à l'automatisation pour limiter les tâches manuelles et permettre au personnel de se concentrer sur la prise en charge des patients, le développement du management des produits, y compris la formation du personnel aux nouvelles marques, une meilleure gestion des soins à domicile et enfin la valorisation de la marque.

* Tendances de la pharmacie à l'horizon 2025 en Europe, projet IQVIA pour BD Rowa.

Aider les titulaires à préparer l'avenir

Fabien Brault-Scaillet, pharmacien titulaire, chargé du développement et du réseau chez Arpilabe, expose l'originalité de cette société, véritable couteau suisse de l'aide au développement de l'officine.

Le Quotidien du pharmacien. - Votre société, Arpilabe, fait partie des onze partenaires d'European Pharmacy Framework. Quelle est votre place dans ce think tank ?



Fabien Brault-Scaillet. - Nous nous considérons comme porteurs de solutions au développement de l'officine quel que soit le domaine, financier, juridique, RH, contrôle de gestion... Arpilabe est un catalyseur de projets et il s'inscrit parfaitement dans la ligne d'European Pharmacy Framework qui se propose de dessiner l'avenir de la pharmacie.

Arpilabe soutient les pharmaciens dans la réalisation de leurs divers projets. En quoi cette offre se distingue-t-elle de l'accompagnement proposé par les groupements à leurs adhérents ?

Que ce soit leur développement en ressources humaines ou dans la digitalisation, le financement de leur

officine, la réalisation de travaux... nous intervenons dans tous les domaines qui concernent les évolutions d'une officine. Que celle-ci soit une pharmacie rurale ou de centre commercial, nous calons notre offre au projet du titulaire. Notre démarche est inédite puisque nous nous alignons exclusivement sur les intérêts du pharmacien.

Accompagnez-vous également les pharmaciens dans leur projet d'installation ?

Une cinquantaine de titulaires ont déjà bénéficié de nos services et ont pu s'appuyer sur l'expertise de nos 40 collaborateurs. Nous ne sommes ni un fonds d'investissement, ni un groupement, mais une structure qui propose un accompagnement à 360 degrés dans l'installation du diplômé avec lequel nous partageons les risques financiers. Cela va de la définition du projet initial à la recherche d'un bien en lien avec des cabinets de transaction à une formation de trois à quatre semaines du futur titulaire chef d'entreprise.

La sélection peut se porter aussi bien sur une officine d'un chiffre d'affaires de 1,5 million d'euros que de 25 millions ! Mais nous sommes aussi prospectifs sur le marché et notre accompagnement peut également concerner un pharmacien désirant céder son officine.

● Propos recueillis par M. B.