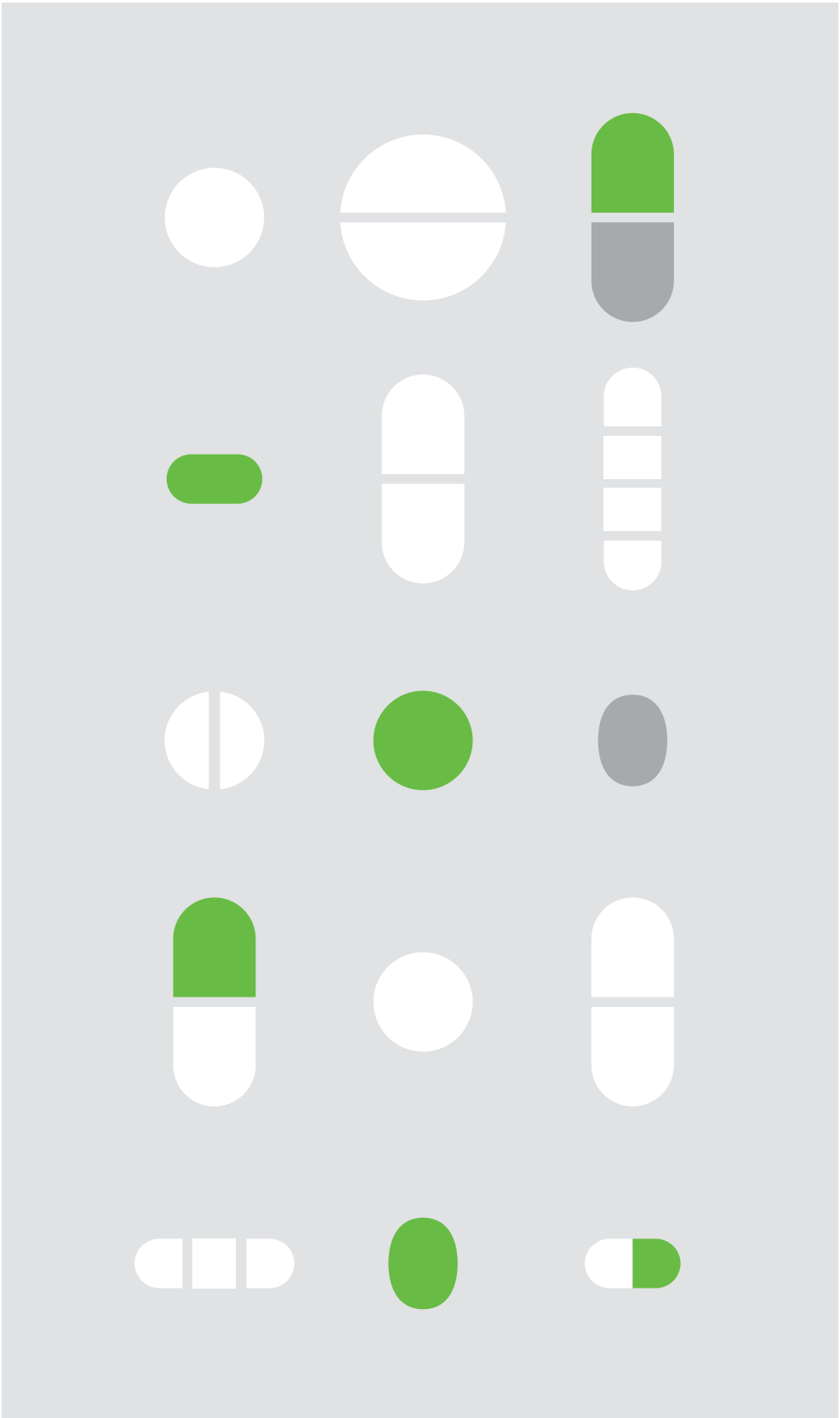




NOTRE  
TRAVAIL,  
C'EST VOTRE  
SANTÉ







# LE PHARMACIEN, ACTEUR CLÉ DE VOTRE SANTÉ

Formé pendant six ans à neuf ans, le pharmacien est d'abord le spécialiste du médicament dans la chaîne de soins. Ses compétences et ses connaissances garantissent aux patients le haut niveau de sécurité des traitements délivrés. Il assume aujourd'hui de nombreuses autres missions, malgré l'absence de moyens mis à sa disposition.

---

## Le professionnel du médicament

Exerçant le plus souvent en officine, mais également à l'hôpital, dans les laboratoires de biologie, les entreprises pharmaceutiques, les centres de recherche ou l'administration, le pharmacien est le professionnel qui connaît le mieux les caractéristiques du médicament. Expert en chimie, en biologie, en pharmacologie, en médecine et en santé publique, il maîtrise la composition des produits, leur mode d'action et les effets secondaires potentiels. En officine, il est responsable de la diffusion du bon médicament au malade qui en a besoin. Tenu de délivrer les médicaments prescrits par le médecin, il intervient régulièrement pour vérifier la posologie, le risque d'interactions dangereuses et la compréhension du traitement par le malade.



Ses responsabilités sont importantes, face à des produits dont le mésusage peut être fatal.

---

## Le conseiller santé au pied de chez vous

Implanté dans chaque commune, chaque quartier, l'officine du pharmacien est aisément repérable grâce à la « Croix Verte », clignotante lors des heures d'ouverture. C'est un symbole de la disponibilité du pharmacien, souvent le premier réflexe en cas de « petit bobo ». Petite coupure, coup de soleil, douleur... les motifs de consultation du pharmacien sont fréquents. Toujours à l'écoute, il conseille mais ne se substitue jamais au médecin lorsque son expertise est nécessaire. Conseiller santé, il est un recours précieux pour les maux du quotidien. Une mission qu'il exerce gratuitement, sans compter le temps passé au service du patient.

---

## L'officine, bien plus qu'un commerce

Derrière la vitrine, les linéaires s'exposent par types de produits : cosmétique, bébé, nutrition, anti-âge... Mais, au-delà du comptoir, un autre monde se devine. Des centaines de tiroirs contiennent, selon une classification rigoureuse, des milliers de boîtes de médicaments. La rationalisation de l'espace, un rangement méthodique des produits sont fondamentaux pour garantir la sécurité du circuit du médicament. A la tête d'une véritable entreprise, le pharmacien doit gérer une équipe souvent nombreuse, des flux complexes de produits, des méthodes modernes d'organisation du travail. Le soir, quand la Croix Verte est éteinte, le pharmacien veille encore pour gérer son activité et se dégager plus de temps au service des patients dans la journée.

---

## Au centre de la chaîne de soins

C'est lui qui délivre le médicament prescrit par le médecin, dernière étape avant le début du traitement. Mais le pharmacien n'est pas un prestataire isolé, ou le « dernier maillon ». En lien étroit avec les autres professionnels, il peut par exemple appeler le médecin en cas de doute sur l'ordonnance. Il est en contact avec différents prestataires, qui le forment et l'informent sur de nouveaux produits. Grâce à son ordinateur et à la Carte Vitale du patient, il offre à ce dernier une garantie de remboursement rapide par l'assurance-maladie et les organismes complémentaires, permettant aux



assurés de ne payer éventuellement qu'une petite partie de la somme. En accord avec l'hôpital, il peut organiser le retour d'un malade à son domicile. Les produits qu'il délivre font l'objet d'une « traçabilité » rigoureuse : des codes anti-contrefaçons figurent par exemple sur certaines boîtes importées, comme celles commercialisées par PharmaLab, la filiale de Welcoop. Plaque tournante du système de santé, le pharmacien rend de multiples services à la population. Un rôle majeur, mais encore peu reconnu par les pouvoirs publics.

---

## Un prestataire de services hors de l'officine

La mission du pharmacien ne s'arrête pas à la porte de son officine. De plus en plus, il est un acteur central du développement des soins à domicile. Avec le vieillissement de la population, de nouveaux services à distance devront être proposés, comme la télé-assistance. Des appareillages pourront être installés chez le malade, par exemple un pilulier intelligent ou un système d'auto-dialyse. Les pharmaciens seront engagés ainsi dans la bonne observance du traitement pour le patient. Ils peuvent également intervenir pour coordonner la prise en charge, le retour à domicile après une hospitalisation, ou gérer les médicaments dans une maison de retraite. Des prestations aux antipodes de l'image traditionnelle : le pharmacien est bien derrière son comptoir... mais de plus en plus mobile.

---

## Aujourd'hui, des missions renforcées

La loi dite « Hôpital-Patients-Santé-Territoires » (JO du 22 juillet 2009) consacre la place du pharmacien dans le système de santé et étend son champ d'action. Huit missions lui sont confiées, dont quatre sont obligatoires : contribuer aux soins de premier recours, participer à la coopération entre professionnels de santé, participer à la mission de service public de la permanence des soins, concourir aux actions de veille et de protection sanitaire. Avec ces nouveaux enjeux, l'activité du pharmacien va s'orienter dans quatre directions :

- **Education thérapeutique.** C'est une évolution importante du système de santé : inciter le patient à gérer lui-même son capital santé, à comprendre ses traitements et appliquer les bons gestes au quotidien. Le pharmacien sera l'un des principaux relais d'information et de formation. Beaucoup d'entre eux sont déjà engagés dans de véritables programmes de conseil, de soutien et d'éducation. Ils n'ont pas attendu la loi pour répondre aux attentes de leurs patients.
- **Suivi des patients chroniques.** Dix millions de personnes sont atteintes



d'affections dites « de longue durée » (ALD). Le diabète, l'hypertension, les maladies respiratoires, les maladies de la dégénérescence sénile impliquent un suivi très rigoureux des patients et une stricte observance des traitements.

Le pharmacien est présenté comme le professionnel de référence pour sensibiliser les patients chroniques à l'observance, faire un point régulier sur leur traitement et dispenser les bons conseils d'hygiène de vie. Là encore, c'est déjà le réflexe quotidien d'un professionnel qui connaît ses patients et veille toujours à leur bien-être.

- **Campagnes de prévention.** Déjà présents sur de nombreuses campagnes (cancer du sein, mélanome, diabète...), le pharmacien et son officine représentent plus que jamais un « poste avancé » pour développer la culture de la prévention auprès du public. Affiches, fiches pratiques, conseils oraux, bornes internet, vidéos... Ces outils vont se multiplier. Et l'officine deviendra un lieu de promotion permanente pour une bonne gestion de sa santé.

- **Prise en charge de la dépendance.** Avec le vieillissement de la population, le nombre de personnes en perte d'autonomie va s'accroître. De nouveaux dispositifs d'aide au maintien à domicile – domotique, géo localisation, téléassistance – se développent. Le pharmacien a également un rôle clé à jouer pour éviter l'isolement de ces personnes, dialoguer avec leur entourage, suivre les traitements et donner l'alerte en cas de problème.

Professionnel expérimenté, à l'écoute du public et de ses clients, le pharmacien s'affirme comme un acteur majeur du monde de la santé. A la fois spécialiste du médicament, conseiller du quotidien, chef d'entreprise et prestataire de services, il met ses compétences au service du plus grand nombre. Preuve du fort niveau de confiance accordé par l'opinion et les pouvoirs publics, de nouvelles missions lui sont attribuées. Demain, le pharmacien sera plus que jamais le premier partenaire santé pour tous, malades et bien portants. Une nouvelle stature dans le système de soins qui implique des moyens supplémentaires

4 millions

C'est le nombre de français qui entrent chaque jour dans les pharmacies (1). En moyenne, 81% des ventes proviennent des médicaments remboursés, 10% des médicaments non remboursés et 9% de la parapharmacie (2).

(1) Bulletin de l'Ordre National des Pharmaciens 2009

(2) Source Celtipharm, LPC



---

Goldy Ichou,  
pharmacien d'officine à Andresy (Yvelines)

### « Une vraie valeur ajoutée »

« Je suis installé en centre ville, dans une officine assez importante, avec pas mal de place. C'est essentiel, car les nouvelles missions qu'on nous propose exigent de l'espace, pour bien recevoir les patients dans un environnement qui inspire confiance. Aujourd'hui, j'ai déjà le sentiment d'exercer dans cet esprit, sur le suivi des malades chroniques, l'observance, la prévention ou la lutte contre la dépendance. Pour moi, c'est la démarche conseil qui fait toute la valeur ajoutée de notre métier. Nous, pharmaciens, ne devons pas renier notre identité de commerçants. Simplement, il faut bien le faire, et promouvoir par-dessus tout le service de santé, avant l'acte de vente. »

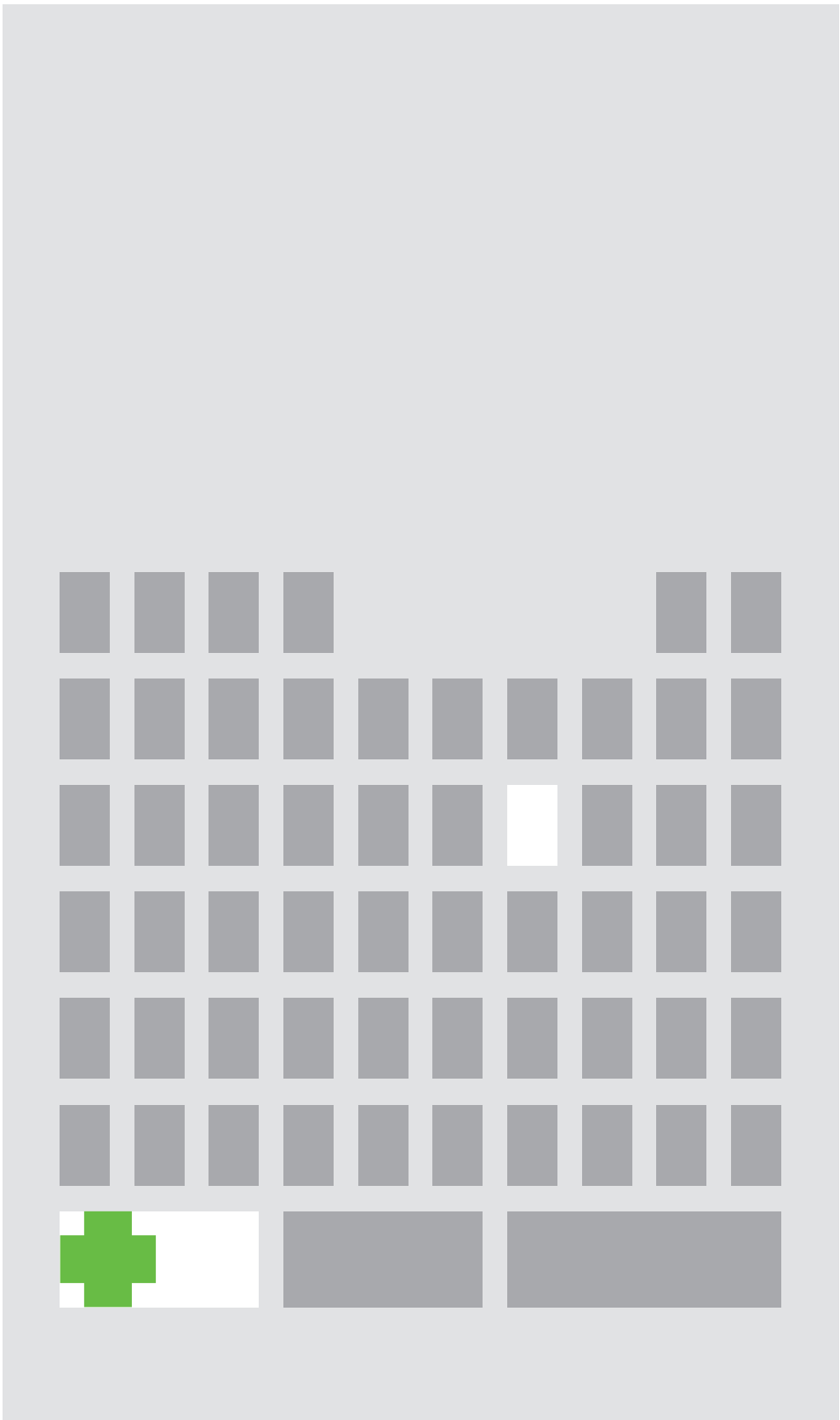
---

Micheline Husband,  
pharmacienne à Nanterre (Hauts-de-Seine)

### « Des clients très fidèles »

« Implantée depuis vingt ans à Nanterre, je suis fière d'avoir gagné l'entière confiance de mes clients. La plupart me sont très fidèles, ils sont prêts à attendre pour s'entretenir avec moi et mon équipe. Souvent, ils me sollicitent pour que je les oriente dans le système de soins, souvent difficile à comprendre. Ils n'hésitent pas non plus à me décrire leur état de santé. Je ne me substitue jamais au médecin, mais je me considère comme un vrai conseiller de santé. Cette relation durable, elle se construit sur la qualité de ce conseil, sur la capacité à expliquer ou parfois à dire non. C'est le cas, par exemple, lorsque je ne donne pas la troisième boîte d'antibiotiques, parce le médecin a prescrit trente comprimés et que les boîtes n'en contiennent que quatorze. »









# LA CROIX VERTE, UN REPÈRE AU COIN DE LA RUE

On la croise dans chaque village, dans chaque quartier. La Croix Verte signale toujours la présence d'une pharmacie. La répartition des officines sur le territoire répond à des règles strictes, notamment des quotas de population à couvrir. Elles garantissent au public un accès aisé aux médicaments et produits de santé dont elle a besoin. Pour le moment.

---

## Plus de 22 000 pharmacies

Au 1<sup>er</sup> janvier 2011, le territoire comptait 22 186 officines, soit 1 officine pour un peu plus de 2 800 habitants. Si le nombre de pharmacies diminue depuis plusieurs années, la couverture des besoins de la population reste, pour l'instant, satisfaisante. Contrairement à d'autres professions de santé, la répartition sur le territoire est relativement équilibrée. L'installation d'une nouvelle pharmacie obéit à des quotas de population : une pharmacie par zone de 2 500 habitants, et au-delà une pharmacie supplémentaire par tranche de 3 500 habitants. Au total, et toutes fonctions confondues, on répertorie un peu moins d'1 pharmacien d'officine pour 1 200 personnes. Un taux qui risque de baisser en raison de la multiplication des faillites.



---

## Une équipe rôdée, efficace et organisée

Les pharmacies françaises ne désespèrent pas. Ce sont 4 millions de Français qui poussent la porte d'une pharmacie tous les jours. Elles accueillent en moyenne 160 patients par jour. Pour remplir leur mission, les titulaires mettent en place des équipes importantes et bien organisées, avec en moyenne 5,1 employés, dont le titulaire. Plusieurs catégories de professionnels de santé exercent dans les officines : le pharmacien-titulaire, le pharmacien-adjoint, le préparateur en pharmacie, l'employé, le rayonniste, le conseiller en dermo-cosmétique, l'esthéticienne, la diététicienne... Chaque profession fait l'objet de diplômes, dont beaucoup sont reconnus par l'Etat. Mais, comme pour toute entreprise, ce type d'organisation dépend d'un facteur économique incontournable : la « taille critique ».

---

## Le dernier « poste de santé », quand les autres s'en vont.

Dans les zones rurales, certaines périphéries de grande ville ou les quartiers dits « sensibles », le départ des médecins généralistes devient un véritable problème de santé publique. Le pharmacien reste souvent l'ultime professionnel de santé de proximité, en particulier dans les villages isolés. Il arrive que le pharmacien se mobilise lui-même, avec les élus locaux, pour attirer de nouveaux médecins. Plus que jamais, son rôle apparaît déterminant, pour la santé bien sûr, mais également pour la vitalisation économique de certains territoires. Il est vital de soutenir publiquement les officines, là où elles doivent suppléer les carences du système de santé. C'est d'autant plus vrai lorsque la population est vieillissante et nécessite une vigilance particulière sur le plan sanitaire.

---

## Une tête de réseau pour le parcours de soins

Dans les zones rurales, certaines périphéries de grande ville ou les quartiers dits « sensibles », le départ des médecins généralistes devient un véritable problème de santé publique. Le pharmacien reste souvent l'ultime professionnel de santé de proximité, en particulier dans les villages isolés. Il arrive que le pharmacien se mobilise lui-même, avec les élus locaux, pour attirer de nouveaux médecins. Plus que jamais, son rôle apparaît déterminant, pour la santé bien sûr, mais également pour l'équilibre économique de certains territoires. Il est vital de



soutenir publiquement les officines, là où elles doivent suppléer les carences du système de santé. C'est d'autant plus vrai lorsque la population est vieillissante et nécessite une vigilance particulière sur le plan sanitaire.

---

### Des responsabilités importantes à l'hôpital ou en maison de retraite

En tant que spécialiste du médicament, le pharmacien d'officine peut intervenir pour gérer le circuit du médicament dans les établissements hospitaliers, les cliniques ou les maisons de retraite, lorsque ces établissements n'ont pas les moyens de salarier un pharmacien. Ses responsabilités sont réelles : il est le garant de l'approvisionnement, il peut réaliser lui-même certaines préparations, il doit contrôler les dosages et assurer la formation et l'information sur les produits. Autre spécialité importante, certains pharmaciens exercent comme biologistes dans les laboratoires d'analyse médicale. Ces exemples montrent à quel point les compétences du pharmacien apparaissent stratégiques pour le système de santé.

---

### Une forte implication dans les réseaux de santé

Cancérologie, hospitalisation à domicile, diabète, obésité, addictologie... de nombreux pharmaciens participent à des réseaux de santé spécialisés sur des pathologies ou des questions de santé publique. Ils y apportent leur savoir-faire en matière de traitements médicamenteux, jouent un rôle actif en termes de prévention, s'engagent dans des programmes de dépistage ou d'éducation thérapeutique. L'officine présente un avantage certain pour ces structures de coordination : elle est un lieu visible, repérable par la population, facilement accessible pour toutes les actions menées par le réseau.

Acteur de santé de proximité, le pharmacien d'officine incarne l'une des valeurs fortes du système sanitaire français : la santé accessible aisément et de façon universelle, quel que soit le statut social ou l'état pathologique du malade. A l'heure où la pénurie de médecins se profile pour de nombreux territoires, la Croix Verte symbolise l'engagement pérenne des pharmaciens aux côtés de leurs patients. Demain, et plus que jamais, l'officine est appelée à multiplier les services et les prestations de santé au profit de la population. A condition, bien sûr, que ces missions soient reconnues et soutenues par les pouvoirs publics.



---

Alain Delgutte  
pharmacien à Nevers (58)

### « Toujours présents et disponibles »

« Ma pharmacie est installée dans un centre commercial à la périphérie de la ville. C'est un exercice particulier, où il faut faire face à un afflux important de clientèle, souvent de passage, et à de nombreux prescripteurs. La réponse, en termes de disponibilité, c'est une équipe solide, avec 15 salariés et une organisation rigoureuse, permettant d'accueillir idéalement les patients de 9h00 à 20h00. Bien sûr, il y a toujours un pharmacien titulaire, et je suis très vigilant sur le haut-niveau de qualité du conseil pharmaceutique délivré aux patients.

A l'avenir, je prévois de nombreuses évolutions pour la profession, avec la spécialisation dans quelques domaines en matière d'éducation thérapeutique, de nouvelles missions à explorer comme par exemple la vaccination contre la grippe au domicile et la nécessité de créer des boxes d'accueil pour bien conseiller les patients. »



---

Catherine Nicaise  
pharmacien à Rombas (57)

### « Multiplier les services aux patients »

« Ma pharmacie est implantée en centre ville, sur 300 m<sup>2</sup> et avec un chiffre d'affaires relativement élevé. Grâce à ces conditions favorables, nous sommes en mesure d'investir pour multiplier les services offerts à la population. Je crois beaucoup au nouveau rôle du pharmacien, par exemple sur la prévention. Et nous sommes déjà actifs sur diverses formes de dépistage : diabète, maladies cardio-vasculaires, sevrage tabagique... Nous proposons spontanément par exemple, selon l'âge et le profil, un test de glycémie ou une prise de tension. Les patients acceptent souvent, ils sont même plutôt satisfaits d'être sollicités par le pharmacien. Il va falloir accompagner davantage les pharmaciens sur cette voie, en attendant de définir un mode de rémunération adapté à ces nouvelles responsabilités. »





# UN MANAGER COMPÉTENT ET EFFICACE

Des missions étendues, une demande plus diverse de la part de la clientèle, des problématiques de gestion plus complexes... en quelques années, le pharmacien a dû investir et apprendre à devenir un manager d'équipe. Une évolution irréversible, mais qui réclame des moyens dont tous les pharmaciens ne disposent pas.

---

## Un animateur d'équipe

Si cinq personnes en moyenne travaillent dans les pharmacies, les officines les plus importantes sont de véritables PME. Un défi nouveau pour le titulaire qui doit ajouter à ses compétences professionnelles le savoir-faire d'un chef d'entreprise. Attribuer une tâche bien définie à chacun, gérer la mobilité horaire, exploiter les points forts des uns et des autres, savoir stimuler et encourager, organiser la formation, veiller à la qualité du contact client... La réussite d'une officine dépend de la capacité de son titulaire à répondre à ces enjeux. Il est souvent seul pour y faire face, et il y est peu préparé pendant



ses études. Heureusement, certains outils de gestion, comme la solution My Pilot du groupe Welcoop lui permettent de maîtriser de façon simple plusieurs univers : les clients, les produits, les laboratoires, le merchandising, la politique des prix. L'outil My Pilot du groupe Welcoop a pour atout de favoriser et d'optimiser le travail de toute l'équipe officinale.

---

### Ouvert tôt, fermé tard...

C'est un point clé pour la performance d'une officine. Pour remplir ses obligations et dans un contexte entre pharmaciens parfois rendu compliqué, la disponibilité horaire s'avère cruciale. A l'instar des commerces de proximité, il faut ouvrir tôt, fermer tard. Le titulaire doit organiser la rotation des équipes, en veillant à la présence permanente d'un pharmacien diplômé. Il doit également anticiper les pics d'activité (18 heures - 20 heures dans les grandes villes) en adaptant l'équipe, se préoccuper de l'accessibilité (parkings, personnes handicapées), concevoir un espace d'attente convivial et apaisant pour une clientèle souvent pressée... Essentiels, ces paramètres d'activité sont limités par une problématique fréquente : le manque d'espace, notamment en centre ville.

---

### ... De garde les nuits et le week-end

Qui n'a pas échoué aux urgences de l'hôpital le week-end, faute de pouvoir joindre un médecin de garde disponible ou acceptant de se déplacer ? A l'heure où les généralistes sont moins nombreux et donc moins mobilisables pour la permanence des soins, les pharmaciens, eux, sont fidèles au poste et bien organisés. Publiée dans la presse locale, affichée dans les officines, la liste des pharmacies de garde permet de se procurer aisément les médicaments urgents. Chaque année, les pharmaciens d'une même zone géographique se répartissent les week-ends de garde, sous la responsabilité des Syndicats des Pharmaciens et l'autorité de la Préfecture. Dans certains secteurs, il faut néanmoins passer d'abord par le poste de police, nanti d'une ordonnance. Car le risque d'agression est réel et croissant.

---

### Une entreprise qui investit pour plus de services

Soucieux de répondre à une demande de plus en plus diverse, les pharmaciens investissent chaque année pour améliorer le service au patient. Pour gagner



du temps, certains installent par exemple un robot qui achemine directement les produits de l'ordonnance, permettant ainsi d'augmenter le temps de dialogue entre le professionnel de santé et le patient. Certains équipements, comme le robot-comptoir SELLEN du groupe Welcoop, prennent un minimum de place et peuvent se loger dans des officines de taille réduite. D'autres créent un « espace de confidentialité », où le patient peut exposer ses besoins à l'abri de la clientèle. D'autres encore se spécialisent dans l'orthopédie ou la diététique, embauchant des professionnels dédiés. Enfin, les nouvelles missions contenues dans la loi HPST préfigurent les services du futur : éducation thérapeutique, prévention, observance... D'ores et déjà, il est possible de prendre sa tension ou mesurer son taux de glycémie dans de nombreuses officines. Mais les nouvelles idées butent encore sur une réalité non résolue : comment rémunérer le pharmacien pour ces actions de santé publique ?

---

## 100% informatisée, 100% moderne

C'est la profession la plus informatisée dans le monde de la santé. Depuis longtemps, elle s'est convertie aux vertus de l'ordinateur : gestion des comptes et des stocks, commandes de produits à distance, paiements sécurisés... en 1998, la modernité des pharmacies a été un facteur décisif dans la mise en place de la Carte Vitale. Elle permet au patient de ne plus faire l'avance de frais pour la part des médicaments remboursés par l'assurance-maladie. Les officines ont également développé le principe du « tiers payant » avec les assureurs complémentaires : c'est l'assureur qui rembourse au pharmacien la part de la dépense qu'il prend en charge. Dernière innovation, le Dossier Pharmaceutique représente une nouvelle étape dans l'usage de l'informatique, avec l'enregistrement systématique des derniers traitements achetés par le patient. A présent, les professionnels s'interrogent sur les projets du fameux Dossier Médical Personnel : les pharmaciens auront-ils accès aux données de ce dossier ?

---

## La vente, oui, mais surtout le conseil

Si le pharmacien, comme tout chef d'entreprise dans un contexte très difficile avec des marges qui décroissent d'année en année, est soucieux de l'économie de son officine, son code éthique lui interdit de le faire à n'importe quel prix. Spécialiste des produits de santé, il sait à quel point ils doivent être manipulés avec précaution. Son rôle de conseil apparaît d'autant plus déterminant que de plus en plus de médicaments sont désormais accessibles sans ordonnance. La loi l'autorise à créer un linéaire spécifique, à proximité du comptoir

permettant un rappel systématique des précautions d'usage. Il se renseigne sur l'état de santé, la prise éventuelle d'autres traitements et formule des recommandations quant à la fréquence et au dosage. Dans un grand nombre de cas, le conseil n'est pas associé à une délivrance de produits, mais permet de répondre à des interrogations du patient sur certains symptômes, parfois de lui conseiller de se rapprocher du médecin. En matière de prise en charge des personnes âgées, par exemple, le pharmacien peut s'appuyer sur des fiches personnalisées mises à disposition du pharmacien par D Medica du groupe Welcoop qui vont aider le malade et son entourage à choisir un lit médicalisé ou un fauteuil roulant, sélectionner un EHPAD... Autre valeur ajoutée, le rôle du pharmacien apparaît important dans le domaine des compléments alimentaires. Il peut conseiller au mieux le patient, pour choisir la bonne gamme de produits adaptée à son profil santé et à ses attentes en termes de bien-être. L'argumentaire de vente le positionne comme expert, et non comme un simple commercial. Grâce à une équipe de professionnels de santé, tant pharmaciens que préparateurs, la pharmacie offre une qualité d'écoute et d'expertise incompatible avec d'autres lieux de vente, telle la grande distribution.

A la fois commerçant, chef d'entreprise, professionnel de santé, agent de santé publique, le pharmacien cumule plusieurs casquettes. Manager moderne, il s'appuie sur les nouvelles technologies pour optimiser son activité et renforcer les services rendus à la population. Mais le modèle de la pharmacie traditionnelle doit évoluer, afin de mieux répondre aux attentes de la société.

96%

C'est le pourcentage de Français déclarant avoir « plutôt » ou « tout à fait » confiance dans leur pharmacien. Un plébiscite qui place la profession en tête, dans le monde de la santé, devant les médecins (93% de taux de confiance). Une confiance qui se traduit par la fidélité au même pharmacien : neuf Français sur dix déclarent fréquenter systématiquement la même officine (3).

(3) Enquête CNGPO - CREDOC, Juin 2006



---

## Pourquoi le pharmacien propose-t-il des médicaments génériques ?

Le pharmacien est encouragé depuis 1999 à appliquer le « droit de substitution », c'est-à-dire à proposer le médicament générique plutôt que le médicament de marque tel qu'il est inscrit sur l'ordonnance du médecin. Cette implication a permis à la France de rattraper son retard : aujourd'hui plus d'un médicament sur quatre est un générique, ce qui dégage près de 2 milliards d'euros (4) d'économie en 2011 pour l'assurance-maladie.

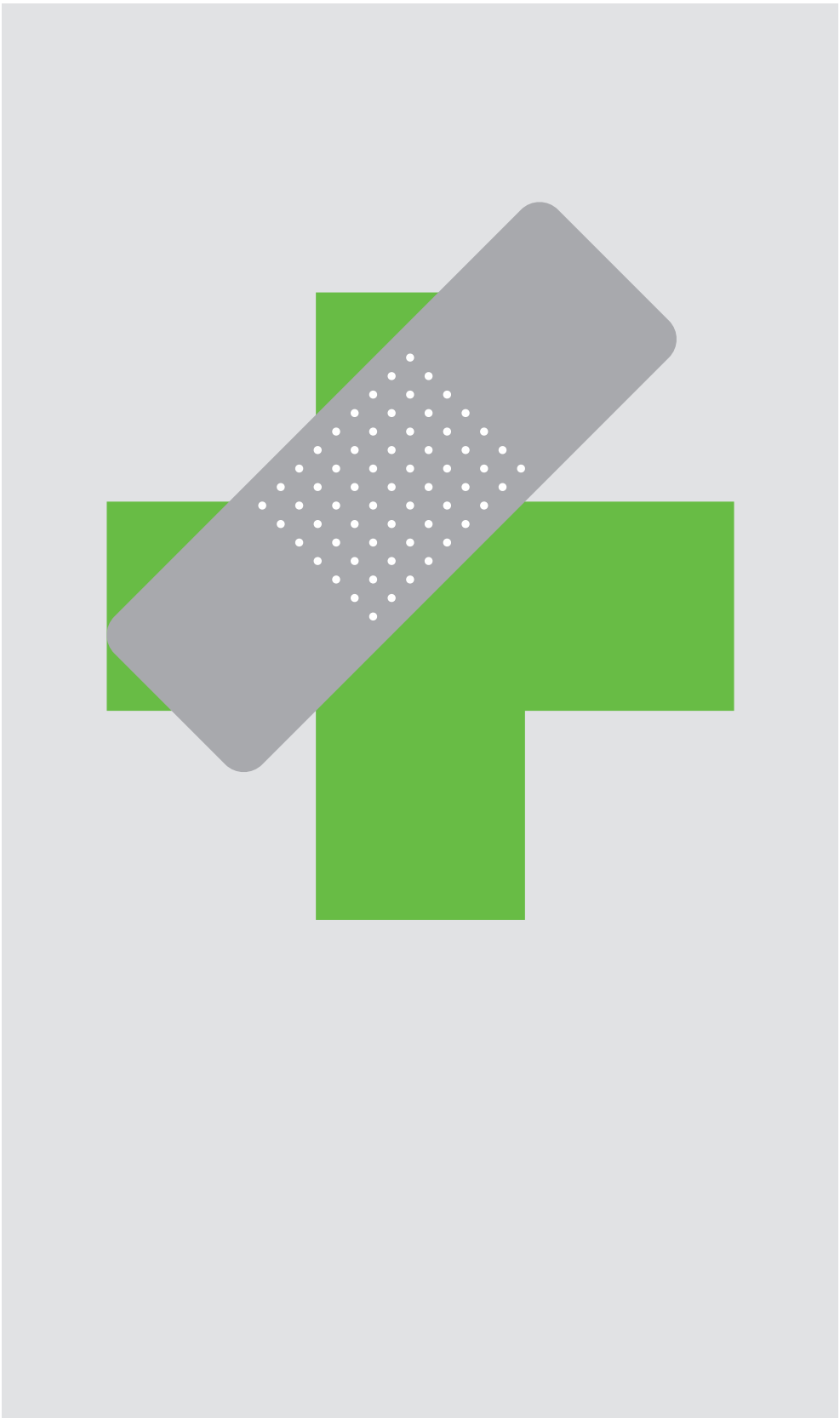
(4) Source Gemme

---

## Le Dossier Pharmaceutique, un outil pour plus de sécurité.

Lancé en 2009 par l'Ordre des Pharmaciens, le Dossier Pharmaceutique a été généralisé dans toutes les pharmacies en 2011. Avec l'accord du patient, le pharmacien inscrit dans ce dossier tous les traitements consommés depuis quatre mois. En quelques secondes, il peut contrôler avec son système informatique les interactions, les contre-indications et les risques de surdosage. Cet outil permet notamment de lutter contre le risque d'iatrogénie, c'est-à-dire les accidents liés aux interactions et effets dangereux entre différents médicaments.







# UN MODÈLE ÉCONOMIQUE EN PÉRIL

Malgré la forte reconnaissance du rôle du pharmacien dans le système de soins, le concept de l'officine traditionnelle souffre de graves difficultés aujourd'hui. Economies sur les dépenses de médicaments, taille critique des officines, absence de modes de rémunération alternatifs... plusieurs facteurs expliquent la diminution des marges. Un nouveau modèle économique s'impose d'urgence.

---

## Le marché du médicament se rétrécit

Depuis dix ans, les pouvoirs publics mènent une politique d'économies drastiques sur les médicaments remboursés par l'assurance-maladie. Conjuguant à la fois baisse du prix des produits, baisse ou suppression des remboursements, renforcement des contrôles sur les prescriptions, ces plans d'action touchent de plein fouet l'activité des officines : les médicaments remboursés représentent plus de 80% de leur chiffre d'affaires. Alors qu'il augmentait de 6 à 7% par an au début de la décennie, le montant des dépenses de médicaments pris en charge par l'assurance-maladie progresse de moins de 1% par an depuis 2008. Et il pourrait même être en diminution de 1 à 1,5% en 2012. Une tendance de fond qui s'accroîtra dans les années à venir.



---

## Investissements en berne

A partir de 2006, la plupart des officines doivent faire face à une nouvelle réalité : les chiffres d'affaires progressent de moins en moins, et les marges diminuent. La marge brute moyenne est de l'ordre de 27% par an aujourd'hui, soit deux points de moins qu'au début de la décennie. Un taux de rentabilité faible, comparable à celui de la grande distribution. Encouragé par un système de rétribution avantageux, l'essor du médicament générique ne suffit plus à freiner la baisse des marges. Et plus d'un pharmacien sur deux rencontre des difficultés avec son banquier; alors qu'il doit investir davantage pour moderniser son outil de travail, améliorer la formation de son équipe et surtout préparer les nouvelles missions confiées par la loi HPST.

---

## L'automédication tarde à décoller

Présentée comme une alternative crédible pour les pharmaciens, le marché de l'automédication est encore faiblement développé en France par rapport aux autres pays. Les Français restent attachés à leurs médicaments prescrits et donc remboursés, les laboratoires ne jouent pas toujours le jeu en imposant de faibles marges aux pharmaciens. Et les officines sont souvent trop exigües pour permettre une valorisation des produits. Aujourd'hui, la part des médicaments non remboursés représente 10% seulement des ventes, alors que plus de 387 produits sont concernés. Le conseil du pharmacien apparaît plus que jamais déterminant, pour sécuriser la prise de médicaments potentiellement dangereux en cas de mésusage.

---

## Fermetures et dépôts de bilan

Deux à trois officines ferment chaque semaine, dont la majorité en raison de problèmes de rentabilité. Un phénomène de repli préoccupant, car il n'est ni anticipé ni accompagné par les pouvoirs publics. Il est certes inévitable que le réseau se restructure, avec probablement 1 000 à 2 000 officines en moins d'ici quelques années. Mais cette recomposition doit être programmée afin de ne pas créer des difficultés d'accès aux soins pour les patients. De nouveaux modes d'organisation doivent être promus, par exemple en incitant des officines importantes à créer des structures-relais dans des secteurs isolés. Ces pharmacies « de premier recours » proposeraient des gammes de produits correspondant aux besoins principaux des habitants..



---

## La menace des chaînes et de la grande distribution

La fragilité du secteur suscite l'intérêt d'acteurs économiques extérieurs au monde de la pharmacie. Certaines enseignes tentent déjà de monter des réseaux de pharmacies « hard discount ». Des sociétés d'investissement militent pour ouvrir le capital des pharmacies à des non-pharmaciens. Des chaînes, d'origine anglo-saxonne, veulent s'implanter sur le territoire pour bâtir des réseaux de type « drugstore », fondées sur l'impératif de la vente à tout prix. Un « magnat » de la grande distribution revendique, à grand renfort de publicité, le droit de vendre des médicaments sans ordonnance. Ces initiatives illustrent un danger réel, pour les pharmaciens mais surtout les patients : celui d'une « banalisation » du médicament, vendu comme un produit de grande consommation.

---

## La réponse des pharmaciens : l'union fait la force

Face à cette menace, les pharmaciens défendent les valeurs et l'utilité sociale de leur profession. Huit sur dix adhèrent à des groupements, où ils peuvent ensemble peser sur les prix, élaborer de nouveaux services pour leurs patients, tout en préservant l'indépendance de leur activité et les fondements éthiques de leur métier. L'offre Welcoop, inspirée de l'esprit coopératif, représente le stade avancé de cette nouvelle démarche d'entreprise. Welcoop exploite les méthodes les plus modernes de gestion, tout en garantissant aux pharmaciens la propriété exclusive de leur outil de travail.









# COMPÉTENCE ET EFFICACITÉ, LA PREUVE PAR 7

Observance, conseil santé, gestion d'alerte sanitaire, prévention... le pharmacien est sur tous les fronts. Premier recours de la population, il apporte les bonnes réponses et accompagne le patient dans la gestion de sa santé. Demain, de nouveaux outils permettront de renforcer son efficacité.

---

## Observance : le premier rôle

Chaque jour, des patients dits « chroniques » franchissent le seuil des pharmacies. Pour ces quinze millions de malades, la bonne observance du traitement constitue l'une des clés pour préserver leur qualité de vie, voire leur espérance de vie. Or, selon l'OMS, près d'un malade chronique sur deux dans le monde ne prend pas correctement les médicaments qui lui ont été prescrits. Outre les risques pour l'état de santé, l'observance représente un coût très important pour la collectivité : gaspillage de produits achetés mais non utilisés, surcoûts liés aux traitements supplémentaires ou aux hospitalisations... Plusieurs facteurs peuvent expliquer la mauvaise observance : pathologie asymptomatique, mode de vie du patient, qualité de la relation avec soignants, poly-médication, galénique



complexe, prix... Le pharmacien a un rôle majeur pour promouvoir la bonne observance. Il doit d'abord veiller au renouvellement régulier des traitements, mais également vérifier l'absence d'interactions dangereuses, questionner le patient sur le respect de règles hygiéno-diététiques et identifier les causes d'un éventuel mésusage des traitements. Avec la loi HPST, il peut être désigné par le patient comme correspondant au sein de l'équipe de soins. Et avec l'accord du médecin, il peut se charger lui-même du renouvellement des traitements, adapter la posologie et effectuer des bilans de médication pour optimiser leurs effets.

**Demain...** Grâce au Dossier Pharmaceutique, le pharmacien dispose déjà d'un véritable « tableau de pilotage » portant sur les quatre derniers mois et accessible depuis n'importe quelle officine. D'autres outils complètent déjà l'aide à l'observance, par exemple des piluliers intelligents proposés par le groupe Welcoop, paramétrés par le pharmacien et en lien avec son outil informatique.

---

## Le guide santé du quotidien

Au début de l'été, c'est un classique : les clients s'interrogent sur l'équipement de base à emporter en vacances. Le conseil du pharmacien commence par la crème solaire, car il maîtrise les données à connaître sur les indices de protection, les composants des crèmes et les éventuelles possibilités d'allergie. Il est également le mieux placé pour rappeler les précautions d'usage face au risque solaire : heures et durées maximales d'exposition, protection des enfants, protection des peaux sensibles... Il précise la conduite à suivre en cas de coup de soleil. Le pharmacien aide également à constituer une trousse de secours adaptée au lieu de vacances. Ces conseils « pré-estivaux » illustrent les nombreux services rendus par le pharmacien face aux petits maux de tous les jours : soigner un rhume, calmer la douleur, améliorer le transit intestinal, stopper un bouton de fièvre, réussir son sevrage tabagique... La compétence du pharmacien s'exprime aussi sur des marchés où la demande est forte : les compléments alimentaires vendus en officine, par exemple, sont des produits conçus avec des formules scientifiquement adaptées. Les effets attendus sont expliqués par le pharmacien qui connaît leur composition et leur mode d'action. Marque Verte, du groupe Welcoop, a développé une gamme de compléments alimentaires à la formulation remarquable.

**Demain...** Avec le développement de l'éducation thérapeutique, le rôle d'accompagnement du pharmacien va se renforcer et se structurer. Des espaces confidentiels lui permettront de mener de vrais entretiens approfondis, notamment avec les patients chroniques.



---

## Un partenaire et un pivot pour les autres professionnels

Parce qu'il est le plus souvent au contact des patients, le pharmacien apparaît comme un acteur central dans le cadre d'une coopération renforcée entre professionnels de santé. En lien régulier avec les médecins traitants, il intervient déjà efficacement pour sécuriser la prise de traitements : posologie, risques d'interactions, sensibilisation aux effets secondaires, recommandations de respect du traitement... Mais il est également en relation avec l'ensemble des autres professionnels de santé : kinés, infirmiers, dentistes, orthophonistes, ergothérapeutes, diététiciens... Il peut aiguiller le patient vers la bonne catégorie de professionnels selon les besoins. Il propose également des produits de santé indispensables pour certains types de patients en collaboration avec D Medica du groupe Welcoop : béquilles, déambulateurs, prestations d'orthopédie... Les modalités de coopération entre professionnels font désormais l'objet de protocoles rédigés par la Haute Autorité de Santé, qui précisent la mission de chaque catégorie de professionnels.

**Demain...** Les coopérateurs entre professionnels seront, dans chaque région, concrétisées par des contrats signés avec les Agences Régionales de Santé. Elles répondront aux priorités sanitaires définies localement par un plan. Les pharmaciens doivent être fortement associés à ces contrats, en particulier pour faciliter l'accès aux soins pour tous.

---

## Un relais contre l'isolement et pour les soins à domicile

Face au défi de la dépendance et de la perte d'autonomie, la position du pharmacien s'annonce déterminante. Huit personnes âgées dépendantes sur dix préfèrent rester à domicile plutôt qu'entrer en maison de retraite. Les pharmaciens sont d'ores et déjà mobilisés pour favoriser une prise en charge sécurisée de leurs patients. Certains accompagnent les prestataires techniques tel que D Medica du groupe Welcoop, servent de conseils pour l'aménagement du domicile. D'autres participent à l'installation d'équipements lourds, par exemple des respirateurs à domicile pour les personnes victimes du syndrome d'apnée du sommeil. A l'avenir, l'intervention du pharmacien au domicile est appelée à se renforcer. Outre la compétence technique, il contribuera également à entourer les personnes isolées, à améliorer leur suivi sanitaire et à coordonner les recours aux différents professionnels.

**Demain...** Le pharmacien pourrait devenir le principal acteur de services de



santé liés aux technologies de l'information et de la communication. Lorsqu'il sera désigné pharmacien correspondant, il sera nécessairement plus présent au domicile du patient.

---

## Une sentinelle de la santé publique

En vingt ans, le dispositif de sécurité sanitaire s'est considérablement renforcé, à la suite des différentes crises de la santé publique (sang contaminé, vache folle, hormone de croissance, canicule...). Tous les produits de santé font aujourd'hui l'objet d'une « traçabilité » totale, permettant des rappels de lots en cas de défaillance. Le pharmacien est au premier rang de ce dispositif, immédiatement prévenu et informé par internet en cas de rappel. L'alerte sanitaire est l'une des fonctions remplies par le Dossier Pharmaceutique. Outre le retrait des produits et le repérage des patients exposés, il a pour mission de rassurer la population, de délivrer des messages clairs de précaution et de faire remonter certaines informations (effets secondaires) aux autorités.

**Demain...** La récente affaire du « Mediator » a montré la nécessité de renforcer le système de pharmacovigilance. Au même titre que le médecin, le pharmacien sera davantage associé aux procédures de surveillance des produits de santé.

---

## Un acteur compétent pour la prévention sante

Grâce à la présence de l'officine dans chaque village, chaque quartier, le pharmacien est devenu un acteur clé du développement de la prévention. L'officine est d'abord le vecteur d'une information fiable et validée scientifiquement, à travers de multiples brochures, affiches, dépliants et même écrans TV. On y trouve des connaissances de base sur les pathologies et des conseils utiles pour bien gérer son capital santé. De nombreux pharmaciens se positionnent également sur le conseil diététique. La pharmacie devient par ailleurs un relais concret pour organiser le dépistage de certaines affections, comme l'hypertension, le diabète, l'asthme ou les allergies. Il est par exemple possible de prendre sa tension dans les officines, ou de profiter d'un test de glycémie pour vérifier son risque de diabète. Enfin, dans le cadre de l'éducation thérapeutique, le pharmacien se présente comme l'acteur de référence pour sensibiliser les malades chroniques aux règles hygiéno-diététiques.

**Demain...** Les campagnes de sensibilisation et d'information ont vocation à se multiplier dans les officines. Il est probable que chaque officine va se



spécialiser dans plusieurs domaines. Enfin, le pharmacien deviendra demain un « dispensateur avisé » de tests prédictifs pour de nombreuses pathologies.

---

## Un référent en cas d'urgence

Coupure légère, brûlure superficielle... certains accidents bénins de la vie domestique ne justifient pas un déplacement aux urgences. La consultation du pharmacien permet alors de se soigner sans recourir aux compétences du médecin. Il est formé au repérage des risques de complications et dispense les conseils nécessaires en termes d'asepsie. En cas de doute, il oriente systématiquement vers un médecin. Il propose et peut appliquer des dispositifs médicaux innovants, par exemple des pansements permettant de refermer une plaie sans suture. Il arrive également que le pharmacien soit sollicité pour effectuer des gestes de premier secours à proximité de l'officine.

**Demain...** Avec le déclin de la démographie médicale et la nécessité de mieux coordonner les professionnels, les missions de permanence des soins du pharmacien sont appelées à se renforcer.

---

Polyvalent et compétent dans de nombreux domaines, le pharmacien incarne les exigences actuelles du système de santé : mieux organiser la réponse aux demandes de soins, renforcer la qualité et la sécurité des processus de prise en charge, rééquilibrer la relation soignant/soigné, sensibiliser les patients à la bonne gestion de leur santé. Si des outils innovants se profilent, il faudra également lui fournir de nouveaux moyens pour faire face aux attentes de la société.







# WELCOOP, UNE SOLUTION ÉTHIQUE POUR UNE PHARMACIE MODERNE

Coopératif, libéral et solidaire. Tels sont les piliers du groupe Welcoop, un opérateur global pour la pharmacie d'officine, en termes de produits et de services. Grâce à un modèle économique unique, Welcoop veut préserver les valeurs et dynamiser l'activité d'une profession en pleine mutation.

---

## Welcoop : d'où venons-nous ?

Créée en 1935 par quelques pharmaciens de Nancy, la Coopérative se lance à partir de 1998 dans une phase de diversification des métiers au service des pharmaciens : Informatique officinale avec Pharmagest, HAD-MAD avec D Medica, parapharmacie avec Marque Verte, le médicament générique avec CristerS, le médicament européen avec PharmaLab, la centrale d'achat des pharmaciens avec Pharmacap, le conseil au point de Vente avec Pharmamerch. En septembre 2008, nouveau cap stratégique : le Groupe est rebaptisé WELCOOP. L'objectif de développement est simple : faire de Welcoop un vrai Groupe



Conseil Santé. Accompagner les pharmaciens dans la mutation de leur métier et leur garantir la maîtrise partagée de leurs produits et services : tels sont les deux axes stratégiques du groupe aujourd'hui.

## Une marque, deux piliers, neuf métiers

Derrière la griffe Welcoop, deux piliers soutiennent la démarche conseil du groupe : Welcoop Vision et Welcoop Solution. Welcoop Vision suscite, anime et coordonne des débats, des réflexions, des forums sur les enjeux et l'avenir de la pharmacie d'officine. Welcoop Solution décline et modernise l'ensemble des services proposés par le groupe. Analyser, comprendre, partager, anticiper, innover, agir et diffuser au plus grand nombre, tels sont les mots d'ordre des équipes Welcoop. Véritable réplique du « back office » de l'officine, le groupe est présent sur neuf métiers différents : médicaments génériques, médicaments conseils, médicaments princeps d'import, répartition (Belgique), maintien à domicile, centrale d'achat, informatique, conseil, organisation, parapharmacie et dispositifs médicaux. Un positionnement respectueux de l'indépendance des pharmaciens : chacun reste libre de choisir ses prestataires.

### Coopérative libérale de santé : des mots qui ont du sens

Exemple unique de « coopérative libérale » dans le monde de la santé, Welcoop associe deux modèles : celui d'un système coopératif classique et celui d'un groupe libéral aux fortes ambitions de développement. Détenu à 100% par les pharmaciens, selon le principe « un homme, une voix », la répartition du capital garantit une redistribution équitable des bénéfices. Outre l'affichage fort de ses valeurs – expertise professionnelle, proximité, anticipation, optimisme – Welcoop devient l'expert de référence pour les pharmaciens. Une réelle alternative pour la profession, face à l'hégémonie des multinationales pharmaceutiques aux convoitises de la grande distribution et à l'opportunisme des groupes financiers.





---

## La Marque Verte : la force d'une signature

Étendard du groupe, Marque Verte élargit son offre depuis octobre 2009. Véritable solution de santé, elle est l'outil des pharmaciens visible pour le consommateur, la preuve tangible des engagements quotidiens du pharmacien pour la santé de demain. Avec cette signature unique, Welcoop entend développer une stratégie offensive vis-à-vis du public : créer une visibilité forte, susciter la confiance et l'adhésion envers la marque et conforter l'activité des pharmaciens. C'est aussi une réponse claire aux spécialistes du grand commerce : la profession est capable de réussir par elle-même en termes de marketing, merchandising et communication client. 12 000 pharmaciens l'ont déjà choisie.



---

## Welcoop, un « booster » pour la gestion de l'officine

Grâce à ses filiales dédiées, Welcoop accompagne au quotidien les pharmaciens dans la gestion de leur officine. Pharmagest met à leur disposition divers supports, permettant de répondre au double enjeu de la profession : renforcer l'accompagnement thérapeutique et assurer la pérennité de l'entreprise. Pharmamerch et Objectif Pharma proposent un programme complet de services pour agir sur les leviers de développement de l'officine. PharmaCAP, la centrale d'achat, favorise la capture et l'optimisation des marges par le pharmacien. Merchandising par gamme de produits, conseils prix, formation de l'équipe, animation des points de vente... Welcoop offre tous les moyens aux pharmaciens pour piloter au mieux leur activité.

---

## À la rencontre des acteurs de terrain

Soucieux d'être à l'écoute des pharmaciens d'officine, le groupe Welcoop organise chaque année les Welcoop Days. Ces réunions régionales, co-animées par les pharmaciens et Welcoop, permettent de découvrir les innovations proposées par le groupe Welcoop. Les participants sont invités à proposer, tester, valider de nouveaux services. En facilitant le partage d'expérience et la remontée d'information, ces événements enrichissent le quotidien professionnel des pharmaciens. Autre événement, le Welcoop Forum se tient une à deux fois par an. Il accueille en général un expert ou un politique, qui présente sa vision macro-économique du secteur, trace les perspectives d'évolution du système de santé et de la profession de pharmacien. Ces actions illustrent la préoccupation majeure de Welcoop : répondre de façon concrète, sous la forme de solutions, aux incertitudes et aux attentes des officinaux.



---

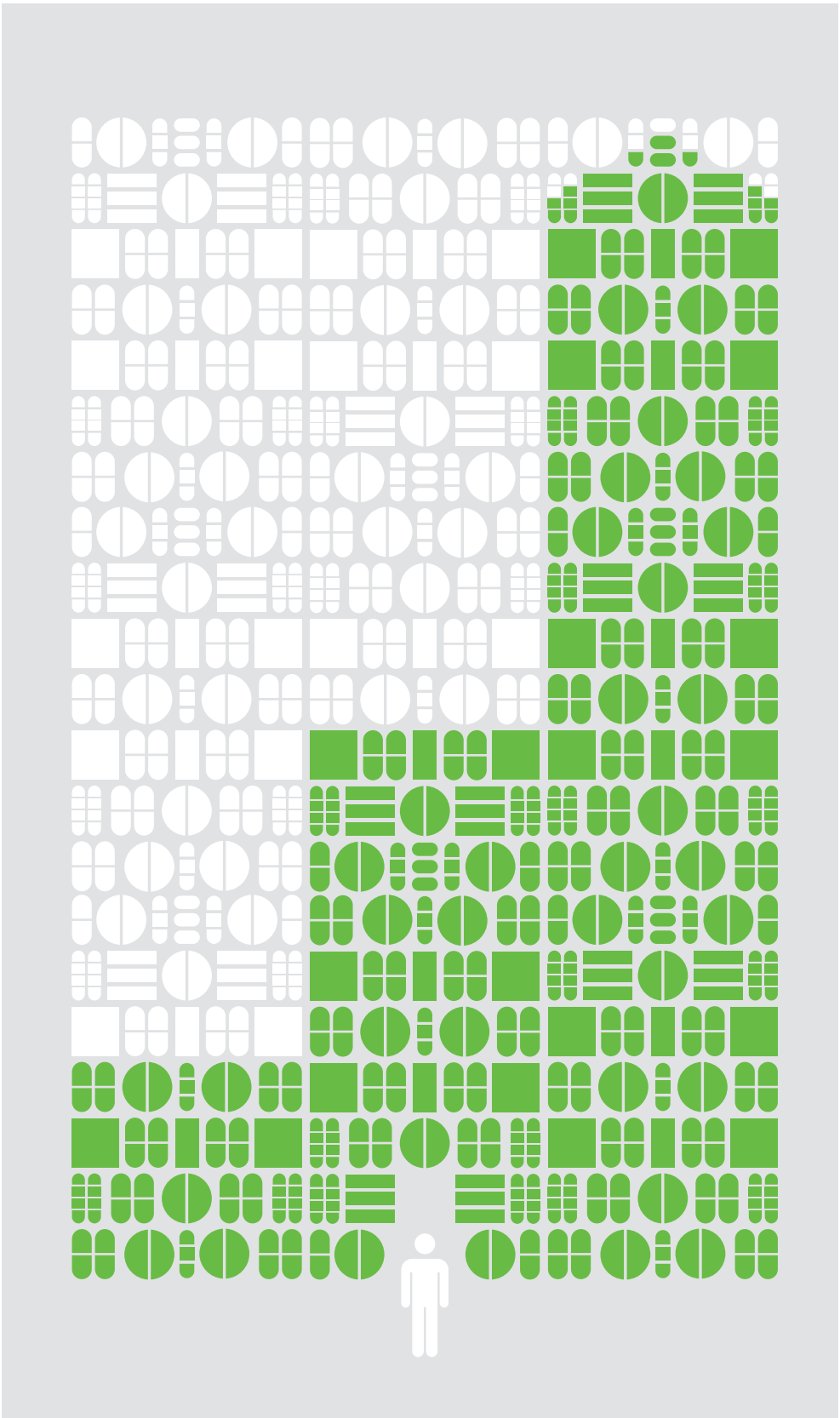
## Welcoop : des ambitions pour tous les pharmaciens

Groupe Conseil Santé, Welcoop n'a qu'une ambition : moderniser et renforcer la place centrale du pharmacien dans le système de santé. Pour y parvenir, le groupe a une conviction : c'est par la croissance, commune et partagée, que les pharmaciens sauront répondre aux nouveaux défis sanitaires. Mobilisé pour augmenter le nombre de ses sociétaires, le groupe souhaite être encore plus à l'écoute des pharmaciens. Les plateformes d'échange, de partage et de dialogue vont se multiplier. Plus que jamais, à l'heure où les mutations de la profession s'annoncent profondes, un acteur comme Welcoop se doit de coller aux attentes des officinaux.

---

Acteur historique de la pharmacie, Welcoop est aussi un exemple moderne de la capacité de la profession à s'organiser elle-même. Sans jamais renier leur éthique professionnelle, les pharmaciens de Welcoop incarnent un état d'esprit intangible : la performance économique au service exclusif des patients et de la santé publique.







# 2011, CRISE ET CONSÉQUENCES

Marquée par l'affaire Mediator, puis le scandale des prothèses mammaires, l'année 2011 s'est achevée par le vote d'une loi réformant profondément l'univers du médicament. Un contexte qui renforce la place du pharmacien au centre de la prise en charge des patients.

---

## Une loi pour plus d'éthique et de sécurité

Après l'éclatement de l'affaire Mediator, fin 2010, des travaux ont été menés pendant plusieurs mois au sein des « Assises du médicament » pour aboutir à un état des lieux complet du système du médicament. Une loi a été votée le 29 décembre 2011, destinée à renforcer la sécurité sanitaire des produits de santé. En réalité, le texte va plus loin, en visant à « moraliser » et à rendre plus transparent le circuit de conception, de commercialisation et d'évaluation des produits de santé. Les laboratoires pharmaceutiques sont par exemple tenus de rendre publics tous les liens d'intérêt qui les unissent à des professionnels de santé, médecins en premier



lieu, mais aussi pharmaciens et autres. Les experts siégeant dans les commissions des autorités sanitaires doivent être exempts de tout « conflit d'intérêt » (ne pas avoir travaillé pour un laboratoire). Et des règles plus strictes sont imposées pour la publicité et la promotion du médicament auprès du professionnel.

---

### Un rôle de sentinelle renforcé pour le pharmacien

Cette loi a également pour ambition de renforcer la surveillance sanitaire des effets secondaires des produits de santé. La « pharmacovigilance » (suivi des médicaments) et la « matériovigilance » (suivi des dispositifs médicaux) sont réorganisées pour faire remonter tous les signaux anormaux. Fièvre, éruptions cutanées, vertiges, vomissements, maux de tête... Le principe est de signaler tous les effets, y compris ceux qui ne figurent pas sur la notice, ou les cas isolés, ce qui n'était pas le cas auparavant. Outre les médecins, les pharmaciens et les patients seront incités à alerter les autorités sanitaires, par le biais de fiches de déclaration. Le Dossier Pharmaceutique devrait être l'un des principaux supports pour stocker et diffuser ces alertes. Une nouvelle fois, c'est la position de proximité vis-à-vis du patient qui valorise le rôle du pharmacien, de même que son expertise par rapport aux symptômes déclarés par les patients.

---

### Le pharmacien, premier relais d'information sur le médicament

La forte pression médiatique autour du médicament a contribué à sensibiliser l'opinion aux risques liés à toute prise de traitement. Des listes de produits « sous surveillance renforcée » ont été rendues publiques précipitamment, sans que les médecins ni les pharmaciens n'en aient été informés au préalable. Plusieurs enquêtes ont montré que l'image du médicament tendait à se détériorer, même si les Français gardent confiance, dans leur grande majorité, et dans les traitements qui leur sont prescrits. Et l'opinion se dit insuffisamment informée, en particulier par les médecins. Les autorités sanitaires prévoient de créer sur internet un portail officiel dédié aux produits de santé et destiné à diffuser une information fiable et validée scientifiquement. Mais le pharmacien reste plus que jamais le professionnel de référence pour répondre aux interrogations du public, le rassurer et le conseiller sur les effets secondaires, les précautions d'usage et les risques d'interaction dangereuse entre produits.



---

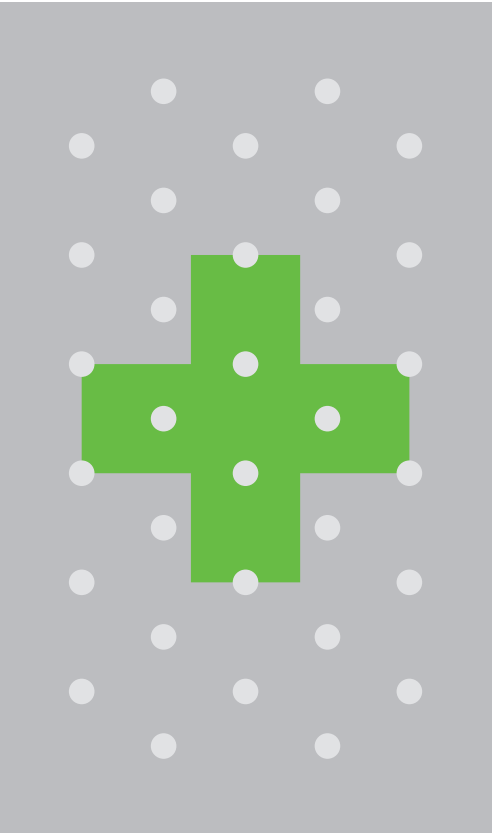
## Le médicament : trop, trop cher

Aux controverses sur la sécurité des traitements s'est ajoutée en 2011 une campagne des pouvoirs publics sur le coût du médicament. Sur le thème « la France, championne du monde de la consommation de médicaments », le ministère de la santé a annoncé son intention de réduire la pharmacopée française et d'agir à la fois sur les prix et les niveaux de remboursement. Le but est aussi de promouvoir une prescription plus large des médicaments génériques, qui ne représentent qu'un quart du marché français contre plus du double chez nos voisins allemands. Le gouvernement veut également réduire le montant moyen de l'ordonnance prescrite par le médecin, en encadrant davantage la promotion du médicament menée par l'industrie pharmaceutique. S'il apparaît légitime de rationaliser la consommation de médicaments, en revanche il faut s'interroger sur l'impact économique à l'officine. 80% de ses revenus proviennent en effet de la délivrance des médicaments sur ordonnance.

---

En 2011, deux événements ont fragilisé l'image des produits de santé auprès de l'opinion publique : les scandales sanitaires (Mediator et prothèses mammaires) et le contexte de crise économique générale, qui oblige à rechercher de nouvelles économies pour réduire les déficits. Présenté comme trop cher, trop consommé et pas assez sûr, le médicament reste pourtant une valeur essentielle de la santé des Français. Il convient donc de restaurer le niveau de confiance, en s'appuyant plus particulièrement sur l'expertise du pharmacien et sur sa proximité avec la population.









# EN QUÊTE D'UN NOUVEAU SOUFFLE

En 2012, les pharmaciens vont vivre un tournant décisif sur le plan économique. Syndicats professionnels et caisses d'assurance-maladie ont lancé la négociation d'une nouvelle convention qui reposera sur une part de rémunération à l'honoraire.

---

## Un modèle économique à revoir

Fondé sur une rémunération à la marge commerciale, le mode de rétribution de l'officine moderne ne correspond plus aux réalités présentes du marché du médicament. Avec la baisse continue des prix et des niveaux de remboursement des produits menée depuis dix ans, le paiement « à la boîte » apparaît de moins en moins rentable pour des professionnels qui doivent par ailleurs faire face à des taux de charges sans cesse croissants. Pour la première fois en 2011, la progression de la marge a été quasi-nulle, soit +0,1% (5). La moitié des pharmacies affichaient en fin d'année un solde de trésorerie négatif.

(5) Source : IMSHealth



Et 141 officines ont fermé (6), tandis que plus d'une cinquantaine étaient placées sous procédure collective (sauvegarde, redressement, liquidation...)

(6) Bilan annuel de l'Ordre des pharmaciens juin 2012.

---

## Sur la piste de l'honoraire

Début 2012, les syndicats de pharmaciens ont entamé des négociations avec l'assurance-maladie pour établir une nouvelle convention. La convention est l'accord professionnel qui définit les modes de rétribution financière et qui organise les relations entre gérants d'officine et caisses d'assurance-maladie, principaux « payeurs » du système de santé par les remboursements versés aux assurés sociaux. L'un des enjeux majeurs de cette nouvelle convention est de créer un « honoraire de dispensation ». Il s'agit de remplacer une partie de la marge obtenue sur les boîtes vendues par un honoraire directement versé au pharmacien, à l'instar de ceux perçus par le médecin.

---

## Rémunérer l'acte professionnel plutôt que commercial

Bien acceptée par la profession, cette évolution présente l'avantage de valoriser la compétence scientifique et technique du pharmacien plutôt que son statut de « commerçant » vendant des boîtes de médicaments. L'honoraire suffira-t-il à restaurer la santé financière du réseau ? Tout dépendra bien sûr du montant que les syndicats parviendront à obtenir de la part de l'assurance-maladie, dans un contexte de très forte tension sur le plan des dépenses de santé remboursées. Par ailleurs, l'honoraire ne remplacera pas totalement la marge, qui restera la principale source de revenus de l'officine, sans doute pour quelques années encore.

---

## Des compléments forfaitaires pour les nouvelles missions

Autre chantier majeur en 2012, il s'agit également de définir comment les nouvelles missions créées par la loi HPST seront rétribuées. La piste la plus probable est celle de forfaits versés selon le niveau d'implication de l'officine dans divers types d'action, par exemple le dépistage, la promotion de la vaccination, l'aide au maintien à domicile des patients en perte d'autonomie, ou encore le suivi de l'observance. Ces compléments forfaitaires pourraient représenter environ 10% du revenu dans un premier temps. Les nouvelles missions ne seront donc pas la



panacée sur le plan financier, mais elles contribueront à renforcer la place du pharmacien au centre du système de santé.

---

## Relancer la dynamique du générique

Il représente seulement 25% du nombre de boîtes vendues, contre plus du double chez notre voisin allemand. Soutenu fortement par les pouvoirs publics depuis une décennie, l'essor du médicament générique marque le pas. Ce médicament, pourtant strictement identique au niveau du principe actif au produit de marque, souffre encore d'un déficit d'image pour une partie de la population. Et de plus en plus de médecins font figurer la mention « Non substituable » sur l'ordonnance, empêchant alors le pharmacien de délivrer un générique à la place du médicament de marque. Pourtant, le potentiel d'économies lié au générique reste très important pour l'assurance-maladie, de l'ordre de 3,5 milliards d'euros selon certaines sources. C'est également un marché stratégique pour le pharmacien, puisqu'il est incité financièrement, via de meilleures marges, à favoriser la commercialisation des médicaments génériques.

---

## Favoriser l'essor de l'automédication

C'est un autre segment prometteur pour l'officine, mais qui tarde à produire ses effets sur le plan économique. Le marché de « l'OTC » (médicaments accessibles sans ordonnance) n'aura progressé que de 2% en 2011, en dépit des nombreux « délistages » (sorties de la liste à prescription obligatoire) intervenus depuis plusieurs années. Ces produits souffrent notamment des décisions de déremboursement qui les accompagnent souvent et d'une image dévalorisée auprès de l'opinion (« service médical insuffisant »). Il apparaît nécessaire de communiquer auprès du public pour promouvoir « une automédication responsable », mais également d'aider les pharmaciens à organiser une offre attractive et à adapter le conseil officinal sur ces produits.

---

Face à un modèle économique qui s'essouffle, le pharmacien d'officine doit à tout prix s'appuyer sur de nouveaux leviers de croissance pour renouer avec le bénéfice. Le système de santé français ne peut faire l'économie de pharmacies solides et rentables, car c'est la condition impérative pour maintenir des services de santé de proximité. Outre l'évolution des modes de rémunération, le regroupement au sein de collectivités professionnelles, à l'instar de l'offre Welcoop, apparaît inéluctable.







# WELCOOP, DES PHARMACIENS EN MOUVEMENT

En 2012, le groupe Welcoop prend un nouveau tournant en déployant sa stratégie sur tout le territoire. Globale, elle s'appuie sur trois axes : le soutien à l'économie de l'officine, l'offre de services au patient par le pharmacien et l'innovation technologique.

---

## Un groupe au diapason de l'officine

Créé et dirigé par des pharmaciens d'officine, Welcoop veut contribuer à l'amélioration de la situation économique dans les pharmacies. La mise en place d'un honoraire de dispensation ne se substituera pas complètement à la marge. L'assurance-maladie risque d'exiger de longues et coûteuses études sur l'efficacité de l'acte pharmaceutique. C'est pourquoi il faut continuer à exploiter tous les outils destinés à renforcer la rentabilité des ventes de produits. En proposant aux pharmaciens des produits dont ils sont propriétaires, Welcoop leur permet de compléter leurs bénéfices commerciaux



par des dividendes, dont le montant est proportionnel aux achats. Au lieu d'être distribués à des actionnaires étrangers à la profession, ces « bonus » profitent à l'officine.

---

## CristerS, une politique ambitieuse pour le médicament générique

Regroupés sous la marque CristerS, les médicaments génériques de Welcoop représentent déjà 70% en valeur du Répertoire, un taux qui grimpera à 75% dès 2013. Pour Welcoop, c'est un marché stratégique, qui pèse déjà 25% des médicaments dispensés à l'officine et va atteindre plus de 3 milliards d'euros, grâce à la générication de molécules importantes en 2012 et 2013. En choisissant CristerS, dont la gamme couvre déjà 70% du répertoire, les pharmaciens s'unissent à une marque qui, demain, sera demandée par les patients. Plutôt que de céder aux « sirènes » des grands leaders du secteur, ils deviennent maîtres de leur destin, échappant aux marges imposées par les fabricants. Et ils ont la garantie de produits fabriqués quasiment totalement en Europe et particulièrement en France, répondant au plus haut niveau d'exigence en termes de sécurité et de fiabilité.

---

## Des marques qui valorisent le pharmacien

Avec Marque Verte Pro et Marque Verte Bien-être, le pharmacien n'est plus un simple distributeur entre la marque et le patient, il est lui-même la marque. Welcoop veut communiquer auprès du public avec cette idée simple : Marque Verte, c'est la marque du pharmacien. A l'heure où les risques sont réels que l'OTC ne passe un jour en grande distribution, il est impératif pour les pharmaciens de promouvoir la marque qui leur appartient parce que l'officine ne vend pas des produits banaux. Il convient d'habituer le consommateur à l'identité Marque Verte et de « challenger » les autres produits grâce à des conseils adaptés délivrés par l'équipe officinale.

---

## OTC Malins, pour mieux s'y retrouver

Welcoop innove sur ses gammes OTC Prescription et Conseil de CristerS. Grâce à un packaging inédit, les besoins des patients s'expriment en termes simples, selon les symptômes à traiter : « j'ai mal à la gorge », « je digère mal », « j'ai de la fièvre », j'ai un bouton de fièvre »... La formule permet d'engager le

dialogue, d'orienter le conseil pharmaceutique. Sur chaque boîte, un espace est prévu pour que le pharmacien puisse apposer une indication sur la posologie, les précautions d'usage ou les risques d'interaction. Cette approche marketing moderne se double donc d'un renforcement du conseil officinal.

---

## D Medica, au service du maintien à domicile

Le maintien à domicile des personnes âgées apparaît comme l'un des grands défis sanitaires des prochaines décennies. Là encore, le pharmacien est appelé à jour un rôle majeur. Avec sa filiale D Medica, le groupe Welcoop centre sa stratégie sur le pharmacien d'officine. Spécialiste du maintien à domicile, du handicap et de la PNI (Perfusion, Nutrition, Insulinothérapie), l'entreprise regroupe 29 agences et 380 collaborateurs. Alors que les autres sociétés du MAD contournent le pharmacien, D Medica travaille à des solutions pour ouvrir de nouveaux marchés aux officines, par exemple celui de l'apnée du sommeil. Elle est le seul exemple du secteur du MAD à appartenir exclusivement aux pharmaciens.

---

## SELLEN, le robot intelligent et pratique

Preuve que Welcoop s'intéresse à tous les aspects de la gestion officinale, le groupe a mis au point un robot de comptoir particulièrement adapté aux contraintes d'espace de l'officine. SELLEN est un concept unique en son genre qui révolutionne le secteur de l'automatisation. Il s'agit du premier robot qui se place directement dans la surface de vente à la place du comptoir. Le pharmacien utilise et rentabilise ainsi une surface jusqu'alors inexploitée pour y stocker plusieurs milliers de boîtes sans jamais rompre le contact avec ses patients. Complètement modulable, il peut également habiller SELLEN avec les couleurs et les matières de son choix, selon l'ambiance générale de la pharmacie.

---

## Des innovations technologiques pour un meilleur suivi

Destiné à jouer un rôle pivot dans la coordination des soins, le pharmacien doit disposer d'outils technologiques communiquant avec son système d'information. Avec Do-Pill Secure, Welcoop a mis au point un pilulier intelligent, qui aide à l'observance des prescriptions par les malades qui

nécessitent une assistance pour la prise de leurs traitements. Autre produit innovant, Ma Pharmacie Mobile aide les patients en activité à disposer, sur smart-phone, des bonnes informations sur leur traitement (posologie, renouvellement d'ordonnance...). En matière de surveillance à distance, Pharmagest possède une filiale, Diatelic, qui s'est spécialisé dans le suivi de la dialyse rénale et prépare l'implication du pharmacien dans le dépistage. Enfin, Pharmagest se positionne également dans l'informatisation des EHPAD et des maisons de retraite, via sa filiale Malta.

### Pharmagest innove dans le e-learning :

En partenariat avec Ma Formation Officinale, le leader de la formation à distance en officine, Pharmagest a développé un service d'e-learning autour des formations « Métier » qualifiantes. Baptisé « Offlearning » ce programme permet à l'équipe officinale de se former au suivi de pathologies lourdes (asthme, diabète, pathologies hivernales, homéopathie, tabacologie...) à partir de parcours de formation conçus par des docteurs en pharmacie et des spécialistes référents (neurologues, dermatologues, médecins, chefs de services d'hôpitaux...). Au total, ce sont plus de 40 thématiques, soit près de 200 heures de formations disponibles, agréées par le Haut Comité de la Formation Pharmaceutique Continue (HCPFC) et pour la plupart prises en charge par l'OPCA-PL et par la FIF-PL. Avec OffiLearning, le pharmacien accède également à des parcours de formations dits de « Gestion », axés sur les produits et solutions de Pharmagest. Il peut ainsi perfectionner ses connaissances pour exploiter au mieux ses outils pour une utilisation la plus efficace possible, acquérir de nouvelles compétences sur de nouveaux services ou nouvelles fonctionnalités tels que OffiMédia, Offizy, la location de matériel médical... et anticiper les évolutions de son métier en suivant par exemple des parcours sur le changement de norme SESAM Vitale ou la dématérialisation des ordonnances...

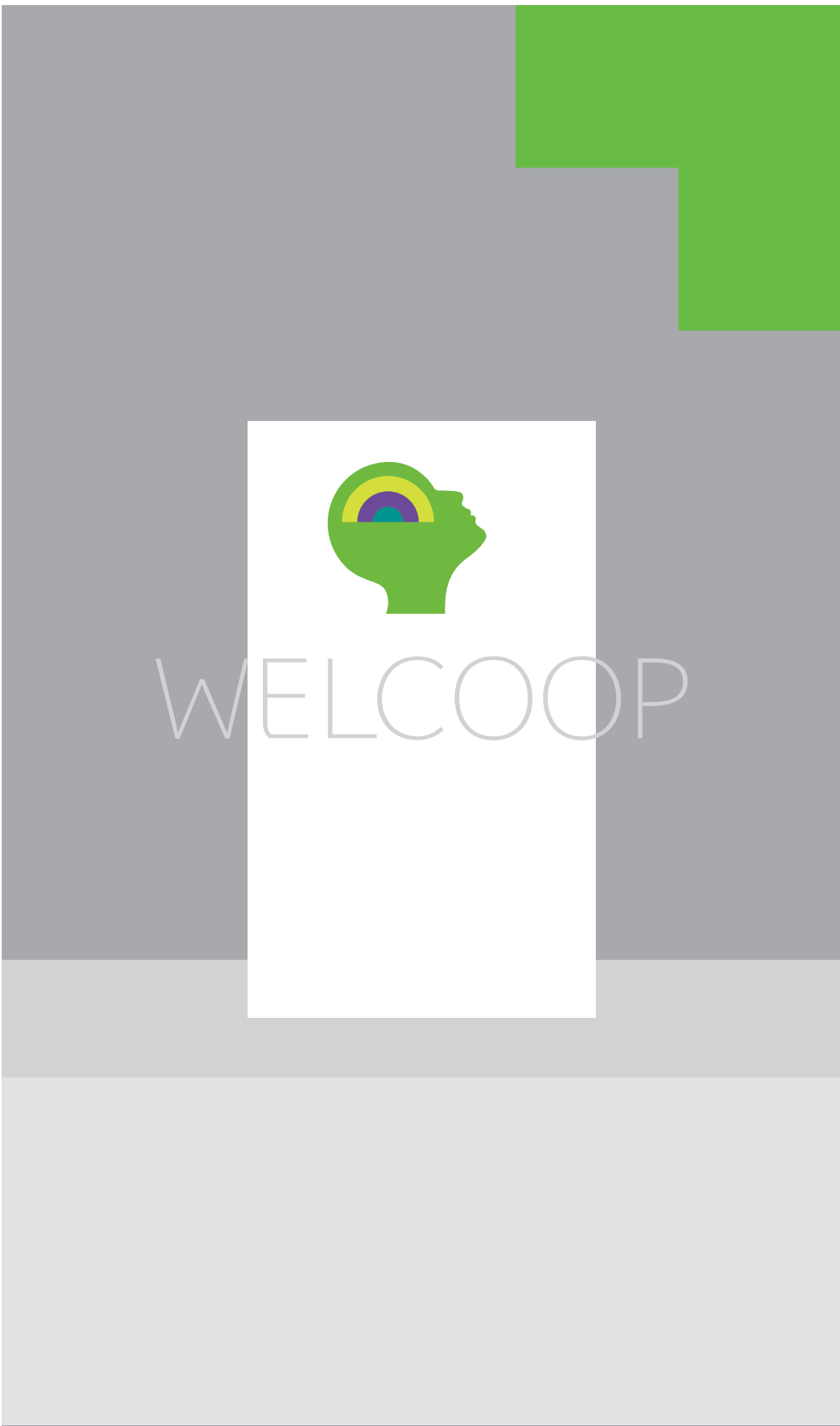




---

Coopérative libérale de santé, Welcoop se veut aussi un entrepreneur innovant au service des pharmaciens d'officine. Sa devise pourrait être « prendre les devants avant les autres », pour occuper tous les segments actuels et futurs de la pharmacie. Développé en 2012, son plan d'action cumule des approches marketing nouvelles et des investissements dans les technologies du futur, tout en s'appuyant sur une forte écoute des attentes du « terrain ». A l'instar du Welcoop Forum, grand rendez-vous annuel mais aussi des Welcoop Days, réunions d'échange en régions, les promoteurs de Welcoop vont à la rencontre du réseau. Car c'est à partir des réalités des pharmaciens que se bâtiront les solutions d'avenir.







# LA PHARMACIE EN 2020

En plein bouleversement, le modèle de l'officine va-t-il permettre de conforter la place du pharmacien dans le système de santé ? Le groupe Welcoop accompagnera les mutations du métier pour préserver l'offre de santé de proximité.

---

## Un réseau moins dense et plus structuré

En 2020, il est probable qu'il y aura moins d'officines sur l'ensemble du territoire. En tous les cas pas sous la forme actuelle : plusieurs modèles devraient coexister. Dans les territoires ruraux et les zones isolées, des pharmaciens « de premier recours » seront sans doute présents dans les maisons et pôles de santé. Dans les villes, des regroupements se produiront et les pharmaciens pourraient partager la propriété de plusieurs officines. La vogue des groupements et des enseignes va s'intensifier, dans le but de promouvoir une marque et des services identifiés auprès des patients.



Certaines seront spécialisées dans l'accompagnement de pathologies chroniques, par exemple le diabète ou les malades respiratoires. Un groupe comme Welcoop est appelé à concevoir des solutions innovantes pour permettre aux pharmaciens d'exercer pleinement leur mission.

**Le défi à relever :** La pharmacie pourra-t-elle résister à la pression de la grande distribution ? Elle y parviendra si elle sait faire preuve de compétitivité et d'offres de services à forte valeur ajoutée.

---

### Un mode de rémunération plus diversifié

La convention liant les pharmaciens et l'assurance-maladie en avril 2012 prévoit une montée en puissance progressive de l'honoraire de dispensation, qui pourrait représenter un tiers des revenus à terme. Parallèlement, le pharmacien devra à tout prix augmenter la profitabilité de son officine dans le domaine de l'automédication. Cela passe par un investissement plus poussé dans les techniques de marketing et dans la valorisation du conseil officinal. La voie choisie par Welcoop, avec ses « OTC Malins » préfigure la nouvelle dynamique de promotion qui devra mobiliser les pharmaciens. Enfin, les nouvelles missions fixées par la loi HPST devraient compléter la rémunération du pharmacien.

**Le défi à relever :** Comme les autres professionnels de santé, les pharmaciens sont soumis à la réalité des comptes sociaux. Trouvera-t-on la solution pour continuer à financer collectivement les dépenses de santé ?

---

### Un acteur clé pour la qualité et la sécurité des soins

Face à l'émergence des pathologies chroniques, aux poly-pathologies et aux poly-médications, le respect des conditions d'usage des médicaments reste plus que jamais déterminant pour optimiser les soins et éviter les accidents thérapeutiques. Depuis le 17 mai dernier, le pharmacien d'officine s'est vu confier, dans le cadre de la convention pharmaceutique signée avec l'assurance-maladie, des missions concrètes d'accompagnement de certains patients. Il peut ainsi assurer le suivi des personnes prenant des anticoagulants oraux (anti-vitamines K). Ces produits sont prescrits à plus d'un million de patients et peuvent provoquer des hémorragies en cas de mésusage. Ils sont responsables de plus de 17 000 hospitalisations par an et de près de 4000 décès. Le pharmacien pourra vérifier les effets du traitement et proposer au médecin une modification de la posologie. Autre investissement, les



patients asthmatiques feront également l'objet d'un suivi, les pharmaciens veillant à améliorer les traitements de fond et éviter les épisodes aigus. Enfin, le pharmacien devra s'impliquer auprès des personnes âgées, pour une stabilisation de la prescription lorsqu'ils sont traités par des médicaments génériques.

**Le défi à relever :** Ces trois premières missions seront complétées par d'autres dans les années à venir. Chaque officinal ne pourra tout mener de front, et il faudra que chacun se spécialise. L'offre d'accompagnement devra donc se structurer en respectant le volontariat des pharmaciens.

---

## Un pivot de la prévention et de l'éducation thérapeutique

En 2020, la part des dépenses de santé consacrée à la prévention devrait fortement s'accroître. Et le vieillissement de la population va augmenter encore la proportion des malades chroniques. Les programmes de prévention primaire –campagnes d'information- et secondaire– vaccination, aide à l'observance, éducation thérapeutique- devront se démultiplier. Des équipes pluridisciplinaires, incluant de nouveaux métiers, prendront en charge ces actions déterminantes pour la qualité de vie des patients. Les pharmaciens pourraient être au cœur de cette dynamique, à partir d'officines qui seront de véritables lieux d'aide à la gestion de santé.

**Le défi à relever :** Le leadership du pharmacien dépendra de différents paramètres, dont bien sûr la rémunération, mais également la capacité à se former et à utiliser des outils modernes d'accompagnement des patients.

---

## Un promoteur des nouvelles technologies

L'essor des nouvelles technologies, combinant internet, outils de pilotage à distance (monitoring), dispositifs de rappel (smartphones, tablettes numériques...) semble esquisser une révolution décisive des modes de prise en charge. En tant qu'acteur de proximité, le pharmacien devra s'emparer de ces innovations technologiques pour les diffuser, assurer l'interface avec les fabricants et conforter son rôle de conseil santé au quotidien. C'est d'ailleurs pour anticiper cette appropriation des nouvelles technologies que Pharmagest a créé une division « e-santé ». Elle aidera notamment au développement d'études médico-légales visant à certifier l'apport d'outils innovants, comme par exemple le pilulier intelligent Do-Pill. Par ailleurs, si la réglementation évolue dans ce sens, certaines pharmacies pourraient disposer de sites internet



où elles commercialiseraient des médicaments, mais aussi d'autres types de produits, par exemple pour le maintien à domicile. Avec sa filiale D Medica, dédiée au maintien à domicile, Welcoop est bien placé pour soutenir la croissance de ce marché.

**Le défi à relever** : L'interrogation principale réside dans le niveau de couverture par la collectivité des dépenses de santé liées aux nouvelles technologies. Il est probable que des modes de prise en charge diversifiés, impliquant les assureurs complémentaires santé, devront être inventés pour que ce progrès technologique profite au plus grand nombre.

## Un garant de la sécurité des produits

Le progrès médical avance à grands pas, et les molécules sont de plus en plus ciblées selon certaines formes de pathologies ou certaines catégories de patients. L'ère de la « médecine personnalisée » se profile. Les produits issus des biotechnologies vont se multiplier et demanderont des conditions de fabrication, de stockage et d'usage de plus en plus drastiques. Si une partie de ces traitements sera réservée à l'hôpital, d'autres seront diffusés en ville, par le biais des pharmacies. Là encore, le pharmacien officinal aura un rôle clé à jouer, au sein d'équipes pluridisciplinaires et de réseaux de prise en charge. Sa position de « garant scientifique » des thérapies délivrées devra fatalement se conforter.

Là encore, il faudra investir dans la formation, initiale et continue. Et les pharmaciens seront plus ou moins spécialisés sur certains types de traitement. Il faudra leur donner les moyens de répondre à ces nouveaux enjeux.



---

En 2020, le pharmacien est « condamné » à prendre une autre dimension, celle d'un acteur de santé de proximité, mais aussi d'un expert scientifique et d'un coordinateur de compétences autour du patient. Il devra d'ici là « repousser les murs » de son officine et répondre présent sur les missions qui lui seront confiées. C'est tout l'enjeu d'une profession en quête de modernité, et c'est toute l'ambition d'un groupe comme Welcoop, dirigé et possédé par des pharmaciens.



---

Geneviève Humbert  
pharmacien à Bagé-La-Ville (01)

« Enfin une reconnaissance »

« Mon officine est situé dans un petit bourg de l'Ain. Elle a fait l'objet d'un transfert, avec le regroupement d'une autre officine installée dans le village voisin. J'ai un niveau d'activité satisfaisant, avec un chiffre d'affaires de 1,7 million d'euros et une implantation sur 200 m<sup>2</sup>. Néanmoins, il faut constater que l'activité stagne, en particulier parce qu'il y a de moins en moins de médecins installés. Quand l'un d'entre eux est en vacances, l'effet est immédiat. Pour moi, les nouvelles missions et la perspective d'un honoraire de dispensation constituent des évolutions positives, car on va enfin reconnaître notre rôle d'acteur de santé. Le conseil sur les traitements, les actions de prévention, nous les menons aujourd'hui gratuitement, il est normal que cela soit rémunéré demain. Dans dix ans, j'ai le sentiment que le pharmacien sera plus que jamais le référent santé de proximité pour les patients. Il faut cependant nous soutenir et surtout nous inciter à nous former, car l'implication des officinaux me paraît insuffisante aujourd'hui. »

---

Marie Françoise Dubreuil  
pharmacienne à Courson-Les Carrières (89)

« J'adore toujours mon métier »

« J'exerce dans une petite commune dans l'Yonne, un chef-lieu de canton. Depuis 24 ans, je ne me lasse pas de mon métier, et surtout du rapport à la population. C'est vrai que ces dernières années, il y a une stagnation d'activité, mais on arrive à tenir le coup, car les charges sont amorties. Quand je vois évoluer le métier, je me dis qu'il était temps de reconnaître ce que nous faisons tous





les jours. A la campagne, le conseil officinal a vraiment du sens, les patients nous font confiance. Par ailleurs, je suis très impliquée dans un projet local de télémédecine. C'est important pour les pharmaciens de participer à des actions qui permettent aux professionnels de santé de travailler ensemble. La preuve que je vis bien ma vocation, deux de mes enfants suivent la même voie, et la troisième travaille dans mon officine. »





Notes .....

Series of horizontal dotted lines for writing notes.





A series of horizontal dotted lines for writing, spanning most of the page width.





Edition 2012

Groupe Welcoop  
7, Allée de Vincennes  
CS 40151 - 59519 - Vandoeuvre Cedex

Téléphone : 0 820 90 80 90  
(prix d'un appel local)

Fax : 0 820 90 80 91

[www.welcoop.com](http://www.welcoop.com)

