

Automne 2007
n° 6

ZEBR@zine

Toute l'info officine avec



Éditorial :

L'OFFICINE, UN AIR DE CHANGEMENTS

La pratique officinale évolue toujours plus au service du patient. À la fois acteur de santé et chef d'entreprise, le **pharmacien** dispose des compétences et d'une logistique appropriées pour être impliqué davantage dans la chaîne de soins. D'où les propositions du Livre Blanc « Officine 2010 » d'aller encore plus loin. À quand une « consultation pharmaceutique » et un « **pharmacien** prescripteur » ?

Hélène Cattoire
Directeur général de ZEBRA santé

NewZ

LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE EN MARCHÉ

Pour rappel : le DP est un outil professionnel qui sécurise la dispensation des médicaments pour les patients

- Début de la phase pilote de lancement en juillet 2007
- Expérimentation pendant 6 mois dans six départements (le Doubs, la Meurthe-et-Moselle, la Nièvre, le Pas-de-Calais, le Rhône et la Seine Maritime)
- Aujourd'hui 148 officines ont déjà participé à la phase pilote et 45 272 dossiers ont été créés dans les six départements
- Déploiement imminent, prévu pour fin 2007, début 2008

PROCHAINEMENT, UNE OBLIGATION DE FORMATION POUR TOUS LES PHARMACIENS

SOMMAIRE

- > **Interview excluZive** : Le point de vue du pharmacien
- > **À la une** : Observance, le pharmacien s'implique
- > **Zoom** : Zebra santé : votre stratégie pharmacien sur-mesure
- > **Les Rubriques** : NewZ - Z' événements - Zaviez-vous ?

INTERVIEW EXCLUSIVE



QUID DES RELATIONS PHARMACIENS ET DÉLÉGUÉS PHARMACEUTIQUES

Entretien avec Pierre Pasquier
pharmacien titulaire à Chantonnay (85)

Zebra Santé : Comment définiriez vous le rôle des délégués qu'ils soient pharmaceutiques ou commerciaux ?

Pierre Pasquier : Vous me parlez de deux métiers différents. À l'officine, nous recevons peu les visiteurs médicaux, nous côtoyons surtout les délégués pharmaceutiques dont la mission principale est clairement de prendre des commandes, ce sont des preneurs d'ordres. Lors de leurs visites, dans l'optique d'une adéquation offre-demande, s'instaure une véritable négociation entre ce que le délégué peut nous offrir et nos capacités commerciales. Cet échange commercial est primordial à l'heure où la profession traverse une période de contrainte économique forte, le **pharmacien** doit bien savoir acheter pour optimiser ses achats.

Zebra Santé : Trouvez vous légitime que les délégués pharmaceutiques forment votre équipe ?

Pierre Pasquier : Bien que je souligne l'importance de l'aspect commercial de ces visites, l'entretien doit rester qualitatif, et conjuguer l'acte de vente à une action d'information du **pharmacien** et de son équipe officinale. Pour mieux vendre et accompagner la délivrance, nous devons être correctement informés ; nos connaissances doivent donc sans cesse être remises à jour. C'est là qu'intervient le délégué, nous comptons beaucoup sur lui pour nous faire une « piqure de rappel » sur le bon usage des médicaments (posologie, effets indésirables, contre-indications, et interactions possibles).

Zebra Santé : Si aujourd'hui vous aviez un message à faire passer, quel serait-il ?

Pierre Pasquier : Il est essentiel que les délégués pharmaceutiques parviennent à organiser de façon optimale leurs visites en deux temps. Ils doivent réussir à allier l'aspect commercial et l'aspect information produits qui ne doit en aucun cas être minimisé. Ils doivent accorder systématiquement sur un temps de visite de 30 minutes, au moins 10 mn pour informer/former sur leurs produits. De plus afin de clarifier l'offre et favoriser les ventes associées, il paraît important qu'ils mettent en avant si possible la complémentarité de leurs produits. Quant aux visiteurs médicaux, nous sommes enclins à les recevoir pour qu'ils nous forment sur les produits éthiques et nous donnent les informations utiles pour une meilleure délivrance, mais ils doivent être conscients des contraintes de temps rencontrées à l'officine et doivent veiller à prendre systématiquement rendez-vous de façon à ce qu'on puisse les recevoir plus facilement !

- Décret d'application de la Formation Pharmaceutique Continue (FPC) le 2 juin 2006
- Actuellement en attente de la fixation des critères d'agrément et des échelles de validation
- Validation au moyen de tous les supports pédagogiques existants (CD Rom, Internet, presse professionnelle...)

Préparez-vous, dès maintenant à être les partenaires privilégiés des **pharmaciens** de la FPC



JOURNÉES SANTÉ À VENIR

21 octobre : Journée nationale pour l'épilepsie

23 octobre : Journée mondiale de l'ostéoporose

14 novembre : Journée mondiale du diabète

17 novembre : Journée mondiale contre les Broncho-Pneumopathies Chroniques Obstructives

1^{er} décembre : Journée mondiale de la lutte contre le SIDA.

Le **pharmacien** et son équipe se mobilisent, participent aux campagnes de dépistage et de prévention. Pour les aider mettons à leur disposition : des posters, des tests de dépistage, des dépliants...

À LA UNE

> OBSERVANCE, LE PHARMACIEN S'IMPLIQUE

Force est de constater que les patients ont des problèmes d'observance avec leurs traitements.

Certains patients prennent irrégulièrement leur traitement ou modifient la posologie ou pire abandonnent leur traitement. Pourquoi ? Quelles sont les éventuelles barrières et difficultés que rencontrent les patients pour prendre correctement leurs médicaments au quotidien ?

Plusieurs raisons peuvent être évoquées notamment les facteurs socio-économiques (environnement familial défavorable, manque de motivation...) et ceux relatifs aux traitements lui-même (crainte de la survenue d'effets secondaires, manque d'efficacité ou pénibilité du traitement...).

Le **pharmacien** est un acteur important dans la détection et la correction de l'inobservance. Mais pour s'investir davantage dans cette démarche, être proactif, le **pharmacien** a besoin d'être aidé. La mise en place prochaine du dossier pharmaceutique est un bel outil professionnel qui va contribuer à l'aider, il pourra en effet mesurer plus facilement l'observance du traitement.

- Il sera à même de connaître l'historique médicamenteux complet (spécialités prescrites par un médecin ou conseillées par un **pharmacien**)
- Il pourra lutter contre la iatrogénie et encourager à l'observance des traitements

Il sera le seul à savoir ce qui a réellement été dispensé à un patient (après accord préalable de celui-ci).

La dispensation sera encore plus sécurisée et permettra au **pharmacien** de se centrer davantage sur le patient et non sur le médicament lui-même.

Aujourd'hui le principal frein à son investissement dans le suivi thérapeutique est le manque de formation, en effet seulement 18% des titulaires estiment que leur équipe est à l'heure actuelle capable de prendre en charge les patients non observants ⁽¹⁾.

Le **pharmacien** et son équipe ont besoin de connaître les clés du dialogue pour aborder les patients sur ce sujet, sans pour autant qu'ils se sentent démasqués ou montrés du doigt.

N'oublions jamais qu'une équipe bien formée et convaincue est une équipe convaincante auprès de ses patients.

(1) Source : « L'observance, un rôle sur mesure pour le pharmacien », Le quotidien du pharmacien n°2470, 5 mars 2007.

Zaviez-vous ?

- On compte en moyenne 5 salariés par officine (**pharmacien** titulaire, **pharmacien** adjoint et préparateurs)
- La majorité des officines occupent une superficie de plus de 50 m²
- Le chiffre d'affaires annuel moyen d'une officine est de 1,50 M€
- Les **pharmaciens** d'officine reçoivent en moyenne près de 3 délégués pharmaceutiques par semaine

Source : « Audience Presse Pharmaceutique 2005 – Ipsos Media »

ZOOM

> ZEBRA SANTÉ : VOTRE STRATÉGIE PHARMACIEN SUR-MESURE

Pour vous, ZEBRA santé :

Met en place avec vous les opérations de communication vers l'officine.

Veille continuellement sur le marché officinal, grâce à ses **pharmaciens** et médecins consultants, ses officines et groupements partenaires

Analyse vos problématiques de communication **pharmacien**

Enquête finement sur vos problématiques auprès de ses relais d'information

Vous propose une stratégie **pharmacien** sur-mesure



Réagissez à nos articles : dans la prochaine ZEBR@zine nous publierons, sous réserve de votre accord, vos remarques, suggestions ou critiques. Écrivez-nous !
Cet espace EST POUR VOUS.



ZEBR@zine est éditée par ZEBRA santé

Adresse : 10, rue Troyon - 92316 Sèvres cedex

Tél. 01 55 64 04 88 - Fax. 01 55 64 04 81

Contact : Hélène Cattoire - Mail : cattoire@zebrasante.com

© 2007 ZEBRA santé - Tous droits réservés.