

# Pharmacien manager

## PRATIQUES QUESTION

LE CAS DU MOIS

Si aujourd'hui les applications santé ont le vent en poupe, les pharmaciens restent partagés quant aux bénéfices. D'un côté, plus de 59 % des officinaux en ont déjà téléchargé, soit 17 points de plus qu'en 2015, rapporte une étude Direct Medica. Mais de l'autre, seulement 26 % sont prêts à les recommander à leur clientèle. Pourquoi ? Un tiers des titulaires n'auraient pas eu de demande de la part des patients, et un autre tiers ne saurait pas lesquelles recommander. Un potentiel qui reste donc à exploiter quand on sait que 38 % des pharmaciens interrogés (soit 10 % de plus qu'en 2015) considèrent que les applications mobiles de santé sont un moyen efficace pour améliorer l'observance aux traitements et, par ce biais, pour assurer un meilleur suivi des patients en officine. Des perspectives prometteuses pour le digital, qui renforcent le pharmacien dans son rôle d'acteur de premier rang auprès du patient.

PAGES RÉALISÉES PAR PEGGY GARDIN-CHANGIZI

Envoyez-nous vos questions à [eddy.changizi@pharmacienmanager.fr](mailto:eddy.changizi@pharmacienmanager.fr)

# E-santé : quel avenir ?



Le secteur de la santé est en pleine mutation. Entre les télémedecine, les objets connectés et les applications, nous sommes entrés dans l'ère de l'e-santé, qui a d'ores et déjà modifié les comportements des patients mais aussi leurs besoins et leurs attentes.

« Entre le télémedecin, les objets connectés et les applications, nous sommes entrés dans l'ère de l'e-santé, qui a d'ores et déjà modifié les comportements des patients mais aussi leurs besoins et leurs attentes », constate Marie-Céline Durand, responsable du pôle Patients chez Direct Medica. Près de tension, mesure du taux de glycémie, envoi d'ordonnances ou disponibilité d'un médicament, des milliers d'applications santé sont disponibles sur Smartphone et en amont plus de 100 000 ! « Au-delà des appels grand public – qui concernent en majorité le bien-être et la forme –, on observe le développement croissant d'outils de scoring, de suivi de contenu médical... utilisés par les professionnels de santé pour faciliter leurs pratiques et leurs diagnostics », poursuit Marie-Céline Durand.

DELTAINFO et du service. On distingue plusieurs catégories. Par exemple, certains laboratoires proposent des apps destinées aux malades chroniques ou aux patients atteints de pathologies lourdes.

« L'objectif est de les aider dans la compréhension de leur pathologie et la gestion de leur traitement. C'est aussi un moyen pour les labos de toucher directement le patient avec une méthode - joligique - Diane Cantan, responsable Marketing, communication & digital chez Pharmachief. D'autres éditeurs misent sur le service, comme l'envoi d'ordonnances. « ce qui nous fait tendre vers une simplification de la gestion de la santé », assure Sébastien Tirvert, fondateur/associé de Notre Santé. Ces apps permettent de réduire et d'optimiser le temps passé dans l'officine. Le patient n'attend plus, et le pharmacien a plus de temps pour le conseiller. Sur ce critère, on peut citer Ma pharmacie mobile, créée par Pharmagest Interactive, dont les logiciels équipent près de 10 000 pharmacies.

« Cette app permet aux patients de localiser les pharmacies ouvertes ou de garder les plus proches, d'envoyer la photo de son ordonnance pour gagner du temps lors de son passage à l'officine ou encore d'avoir des rappels de prises programmés par son pharmacien. C'est un service qui répond à un vrai besoin des consommateurs, qu'ils soient urbains connectés, seniors, jeunes mamans/étrennes enceintes ou internautes libéraux », explique Jérôme Lagray, responsable marketing chez Pharmagest. Même approche du service sur l'appil Doctipharma, qui regroupe environ 2 100 pharmacies. Parmi elles, la

## Créer la connexion émotionnelle !

Les apps santé n'ont pas vocation à prendre la place du professionnel de santé. « Bien au contraire, elles permettent d'ouvrir le dialogue avec son pharmacien », assure Aurélie de Fleurian, titulaire de la Pharmacie de la Porte Sud à Châteaufort (95), et pharmacie pilote pour le lancement de l'appil Pharmactiv. « Jusqu'à présent, je travaillais surtout des apps sur des pathologies lourdes comme le diabète. Mais, je suis devenue une appil sécurisée et interactive, qui regroupe un maximum de fonctions orientées patients », ajoute-t-elle. « L'appil MPharmactiv associe plusieurs apps en une seule : ma pharmacie, mes messages, mon profil, mes ordonnances, mes conseils santé, mon suivi santé, mon traitement et mon activité pour les personnes âgées ». Elle peut, également, mener l'appil en saut sur le site Web de la pharmacie ou proposer des vidéos de l'application sur les réseaux sociaux. « C'est à la fois un service différenciateur et un outil fidélisateur, qui renforce le lien avec son pharmacien », conclut la titulaire.



Aurélie de Fleurian  
Titulaire d'une pharmacie pilote pour le lancement de l'appil Pharmactiv.

## OH OUI !

Publicités sur le lieu de vente. Communiquer sur l'application qui vous référence dans le point de vente, avec des leaflets, stickers...

## OH NON !

Ne pas vérifier avant... Conseiller une application qui ne soit pas certifiée ou qui ne garantisse pas la sécurisation des données de santé.

tions légales, etc.) », ajoute-t-elle. « Les apps certifiées font partie du paysage digital de la profession. En facilitant le contact des patients et en renforçant le rôle de prescripteur du pharmacien, ces outils créent du lien. »

PRESTATION DE SERVICES. Avec le Dossier pharmacien dans les pharmacies ont été préconiser dans la recommandation des apps. « Intégrer aux pharmacies des applications efficaces est un atout qui permet de mieux servir leur mission de conseil », constate Marie-Céline Durand (Direct Medica). En recommandant une app à ses patients, le pharmacien devient un professionnel de santé connecté, appelle Jérôme Lagray (Pharmagest). « Le pharmacien bénéficie d'un capital confiance et d'une caution de sécurité », ajoute à son tour Diane Cantan (Pharmachief). Dans le choix d'une app, il apparaît comme le prescripteur idéal. Car au-delà de sa proximité, il a la capacité de sélectionner des bons services pour accompagner et fidéliser ses clients. « Pour Sébastien Tirvert (Notre Santé), le pharmacien pourra aller plus loin dans sa démarche : « On pourrait imaginer un espace dédié dans l'officine où il proposerait une démonstration de l'appil qu'il conseille ou sur laquelle il est référencé. » Autre idée : utiliser les apps comme outil de veille sanitaire. « En cas d'épidémie, d'épidémies de grippe ou de gastro, le pharmacien pourrait déclencher de l'information via une app vers sa clientèle, mais aussi vers les médecins ou les écoles », conclut Sébastien Tirvert. Les applications ne remplaceront jamais les échanges entre un pharmacien et ses patients. Mais elles représentent un atout à forte valeur ajoutée pour les consommateurs et un nouveau business model pour le professionnel de santé : la recommandation et la supervision de services associés aux traitements. »

**Marie-Céline Durand**  
RESPONSABLE DU PÔLE PATIENTS CHEZ DIRECT MEDICA

**Guillaume Marchand**  
CO-FONDATEUR DE DMD SANTÉ

**Sébastien Tirvert**  
ASSOCIÉ DE NOTRE SANTÉ

## LES EXPERTS

Pharmacie de la Mairie à Solsy-sous-Montmorency (95). « Les apps qui apprennent du service aux clients ont une utilité », explique Jean Couvreur, le titulaire. En leur faisant gagner du temps, cela nous permet de faire du conseil associé et de fidéliser notre clientèle. Et si le patient a une question sur son ordonnance, la disponibilité d'un médicament ou sa posologie, il peut nous envoyer un message. »

DES OUTILS certifiés. « L'innovation, par définition, attire de nouveaux acteurs sur des marchés naissants ou en mutation. La santé connectée n'échappe pas à cette logique. Cependant de nombreux acteurs méconnaissent les très nombreuses règles encadrant le numérique en santé », insiste Guillaume Marchand, créateur de DMD Santé. « Notre métier est de vérifier la conformité médicale, juridique et réglementaire des apps, ainsi que la qualification des contenus. Pour les utilisateurs, notre label est un gage de confiance et d'utilité de l'appil. » Sur les 1 500 apps analysées par DMD Santé, seules une ou deux avaient un contenu sérieux. « Mais 80 % présentaient un souci d'ordre de conformité juridique (hébergement des données, CGI), men-

Illustration: Nicolas