

AVRIL 2015

Ventes directes, visite médicale, suivi des pathologies chroniques et services digitaux

Les nouveaux enjeux de la promotion des médicaments éthiques à l'officine

Satisfaction et attentes des pharmaciens d'officine à l'égard des laboratoires de médicaments princeps



Contexte et objectifs de l'étude

Laboratoires éthiques et pharmaciens d'officine : des enjeux communs, une convergence d'intérêts

Laboratoires éthiques Les leviers de la création de valeur à l'officine

- **Garantir la disponibilité des produits**
 - ↳ Arbitrage entre circuit grossiste vs direct
- **Maîtriser le ciblage et la connaissance du portefeuille de clients**
- **Fidéliser les pharmaciens et les patients**
 - ↳ Proposer des services à valeur ajoutée et des actions « différenciantes »
 - ↳ Communiquer sur ces actions
- **Accompagner le pharmacien dans l'appropriation de ses nouvelles missions**
 - ↳ Contribuer à sa formation continue
- **Améliorer la prise en charge en ambulatoire des pathologies lourdes et chroniques**
 - ↳ Formation du pharmacien + programme d'accompagnement patients

Des intérêts
communs



Améliorer
le « service
officinal rendu »

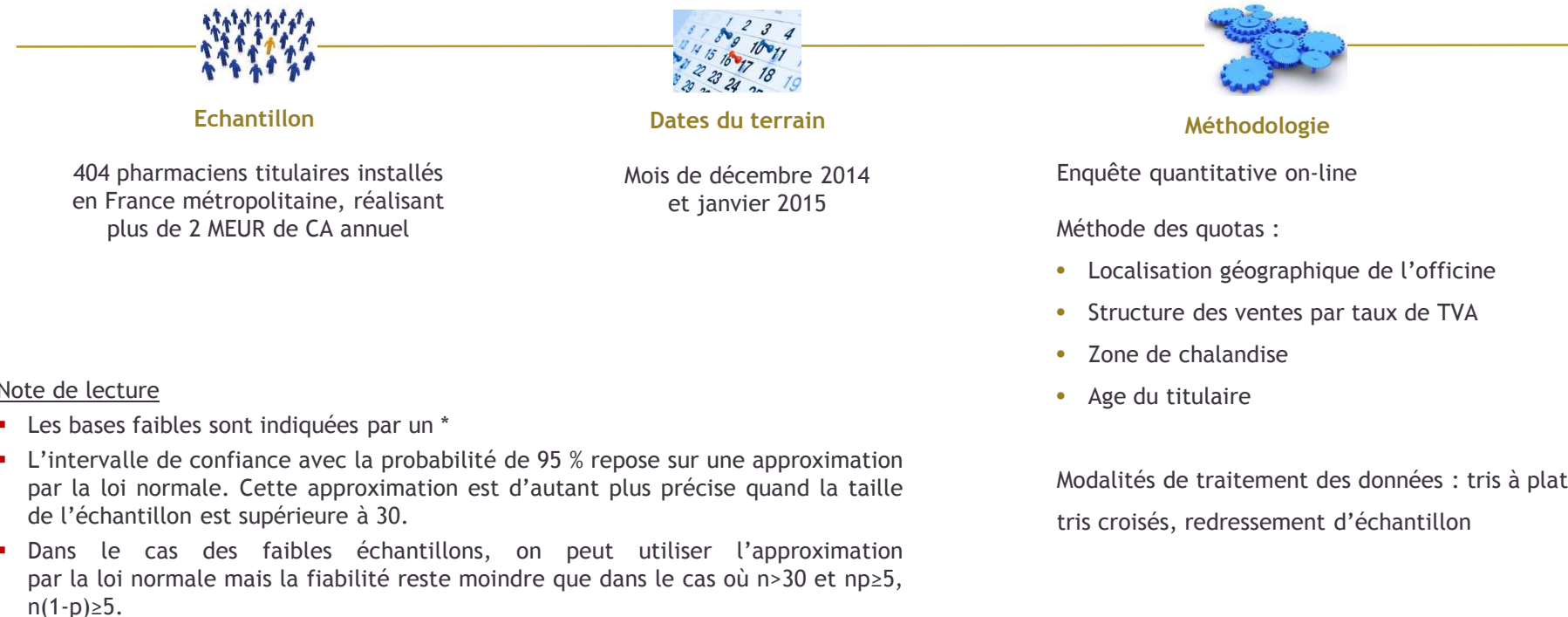
L'officine Les leviers de la création de valeur

- **Optimiser la gestion des achats et des stocks**
 - ↳ Arbitrage entre conditions commerciales labo vs grossiste vs éventuellement groupement
- **Fidéliser la clientèle, animer le point de vente et générer du trafic**
 - ↳ Capitaliser sur les avantages compétitifs de l'officine : monopole officinal, point de passage obligé (3 à 4 millions de personnes / jour entrent dans une officine), densité et maillage du réseau
 - ↳ Mettre en place des actions « différenciantes »
 - ↳ Communiquer sur ces actions
- **Élargir les sources de revenus et les activités**
 - ↳ Se former et exercer les nouvelles missions proposées par la loi HPST
 - ↳ Développer de nouvelles compétences
 - ↳ Étendre la vente à de nouveaux produits (objets connectés)

Source : Les Echos Etudes d'après Direct Research

Un dispositif d'étude en trois volets

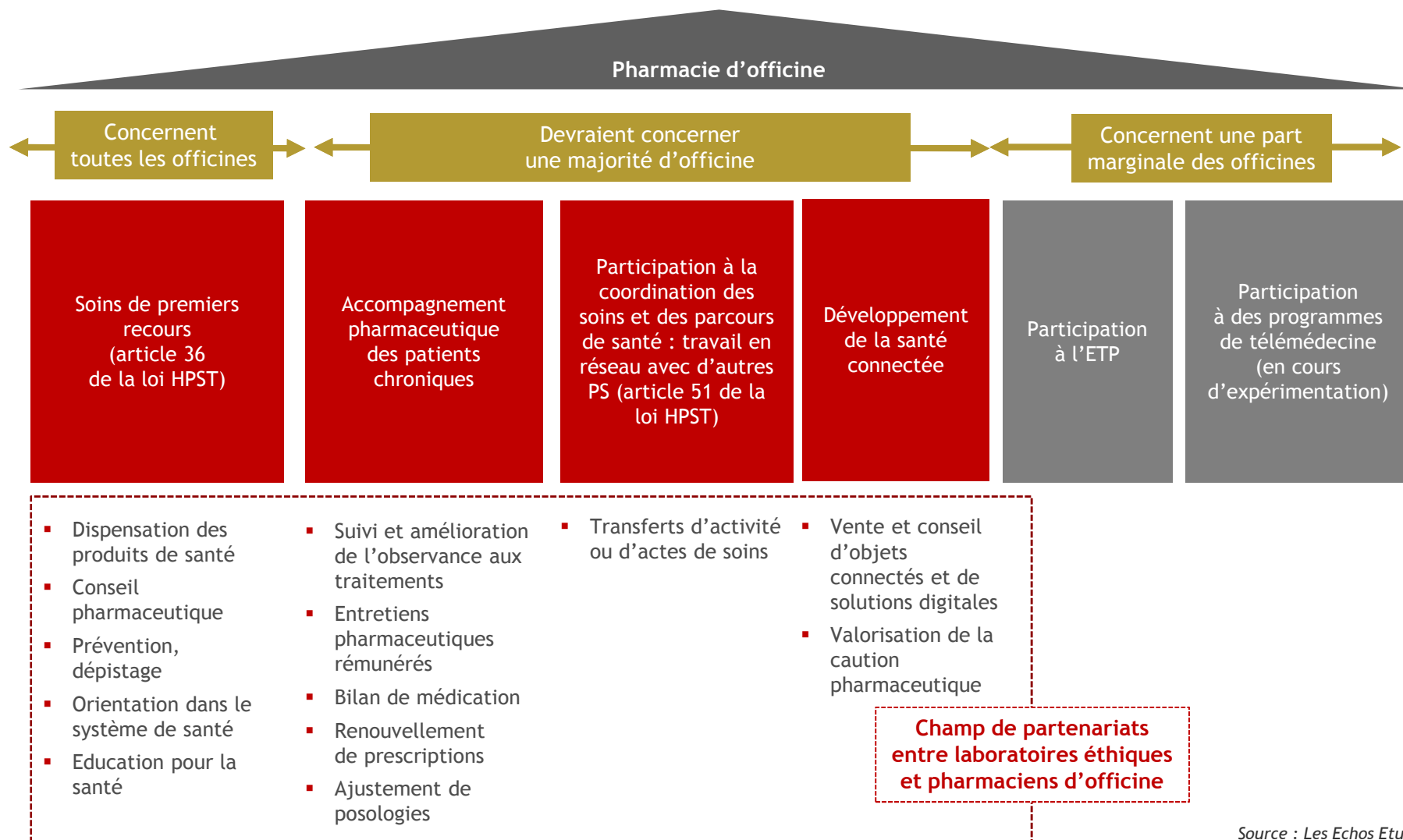
- **Phase de Desk Research**
 - Recherches documentaires sur l'économie et l'actualité de l'officine
 - Revue des politiques commerciales des laboratoires pharmaceutiques à l'officine
- **Phase qualitative**
 - Entretiens qualitatifs semi-directifs menés auprès de responsables marketing-vente de laboratoires pharmaceutiques et dirigeants de sociétés prestataires de services.
- **Phase de validation quantitative**



Voir ci-après la signalétique des pharmaciens titulaires interrogés.

Extraits

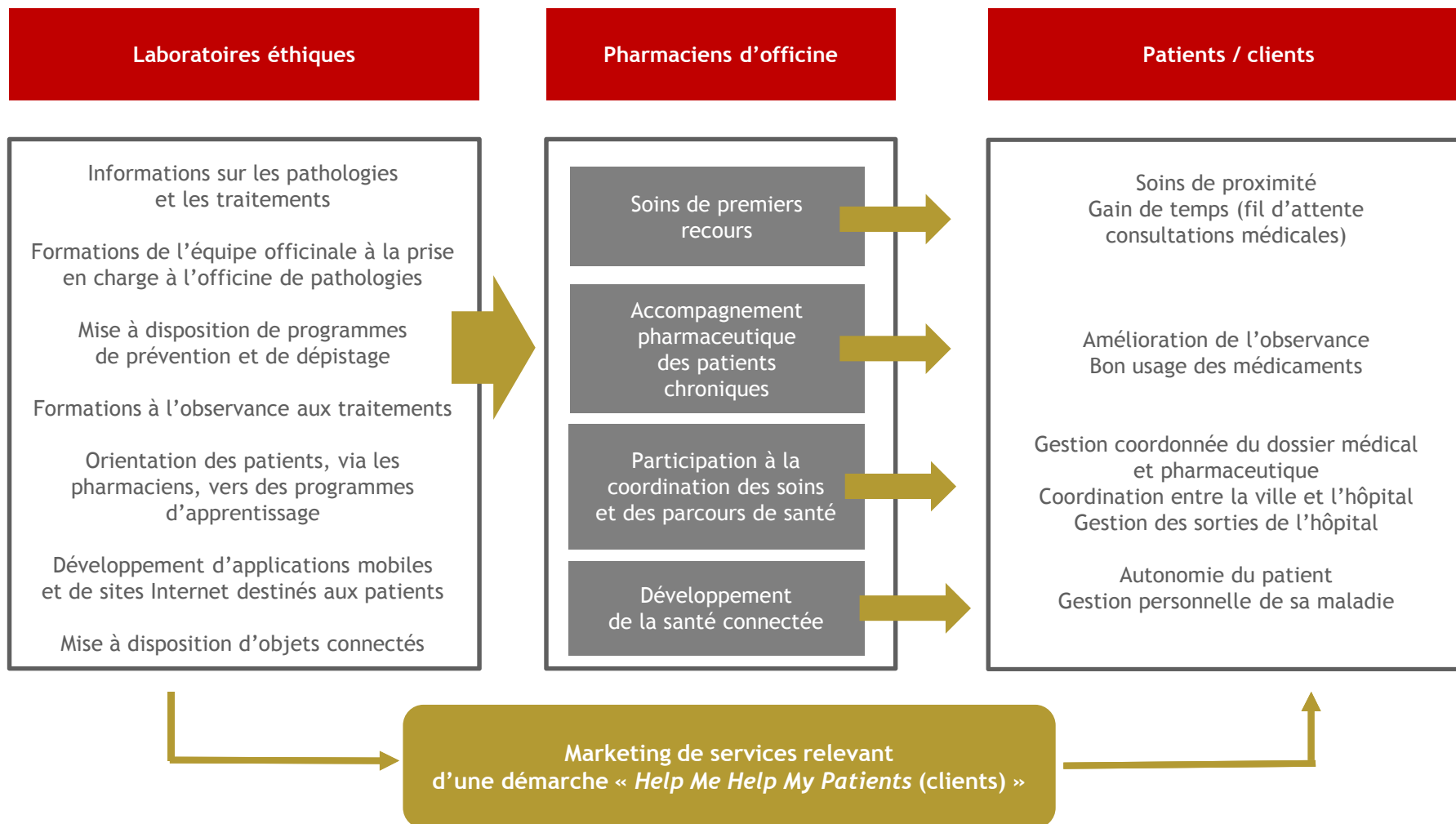
La refondation de l'exercice officinal, telle que souhaitée par les pouvoirs publics et les représentants de la profession, passe par une diversification des activités et des missions...



Source : Les Echos Etudes

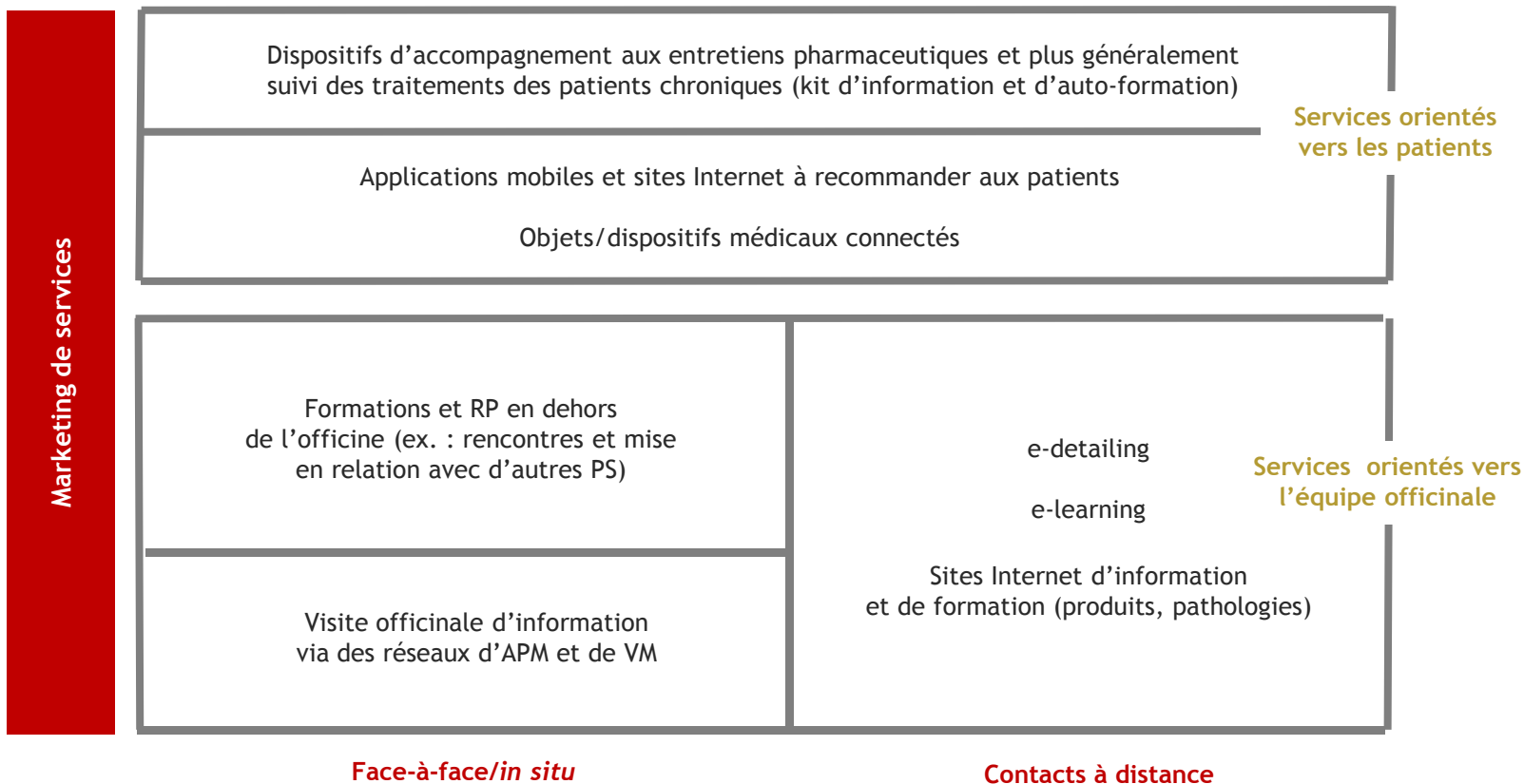
Extraits

... Un développement de nouvelles missions auquel les laboratoires éthiques devraient participer par un marketing de services adapté aux besoins des pharmaciens et des patients



Source : Les Echos Etudes

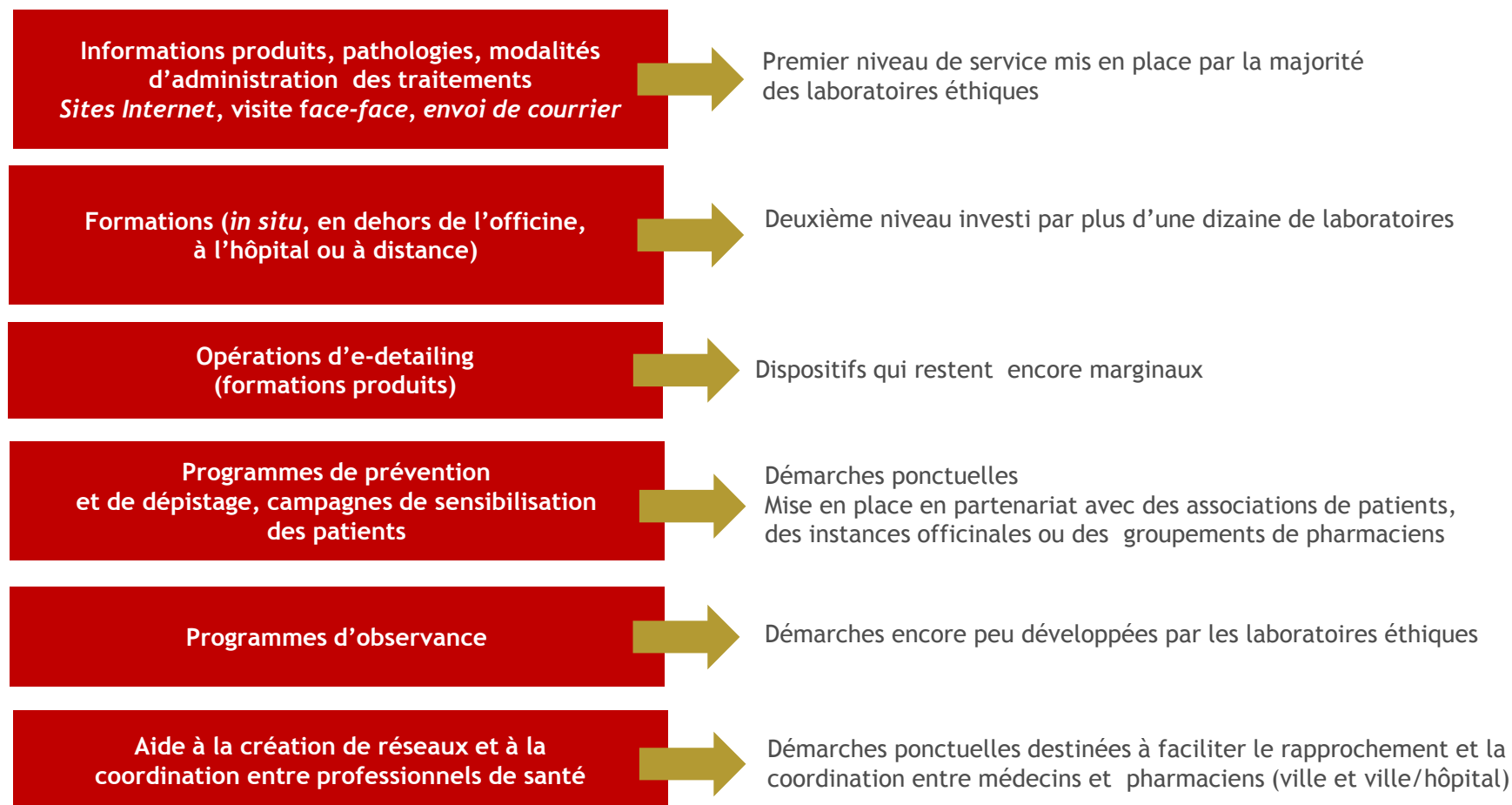
L'offre de services proposés par les laboratoires pour accompagner les pharmaciens dans l'exercice de leurs nouvelles missions



L'accompagnement des pharmaciens dans le suivi des pathologies chroniques : les points clés à retenir de l'enquête menée auprès des pharmaciens d'officine

- Constat sur l'exercice des missions d'accompagnement des patients :
 - > 2/3 des pharmaciens déclarent avoir mis en place des entretiens pharmaceutiques, principalement les patients sous AVK et dans une moindre mesure l'asthme (démarrage récent). Le suivi des patients asthmatiques motive près de 60 % des pharmaciens interrogés qui prévoient de proposer des entretiens à ces patients.
 - > Près de 50 % mettent en place des actions de prévention et de dépistage.
 - Le contenu des services proposés par les laboratoires éthiques :
 - > La légitimité des laboratoires de princeps pour accompagner les pharmaciens est plutôt forte pour la mise en place d'entretiens pharmaceutiques destinés aux patients asthmatiques (65 % des répondants), les patients sous AVK (60 %) et les actions de prévention et de dépistage (60 %). A l'avenir, les pharmaciens souhaiteraient être accompagnés par les laboratoires éthiques pour le suivi des patients diabétiques (81 %), souffrants de pathologies cardiovasculaires (75 %), le suivi des patients âgés (74 %)...
 - > Mais l'accompagnement des laboratoires éthiques est pour l'heure assez « classique » : des formations (entretiens pharmaceutiques et observance), des brochures d'information destinées aux patients... devant des modalités d'accompagnement plus originales qui seraient utiles dans le cadre des parcours de soins, comme des réunions communes pharmaciens/MG, pharmaciens/hospitaliers, formation en pharmacie clinique... Alors que plus de 60 % des pharmaciens souhaiteraient partager leur expérience avec des médecins libéraux et près de 50 % avec d'autres pharmaciens (réunions confraternelles).
 - En matière de services digitaux, l'offre des laboratoires éthiques reste aussi très classique : des sites Internet d'information sur les pathologies et les traitements, des applications mobiles... Les pharmaciens sont d'ailleurs partagés quant à l'intérêt de ces dernières, telles qu'elles sont actuellement conçues, ils ne sont qu'un quart à les juger « utiles » pour les patients. En revanche, ils souhaiteraient proposer à leurs patients souffrant de pathologies chroniques des piluliers et des appli pour améliorer l'observance aux traitements. Les services/dispositifs digitaux actuellement proposés par les laboratoires ne répondent pas réellement aux besoins/attentes des pharmaciens.
- ➔ Il ressort au final que les pharmaciens jugent les services et dispositifs proposés actuellement par les laboratoires éthiques comme peu innovants.

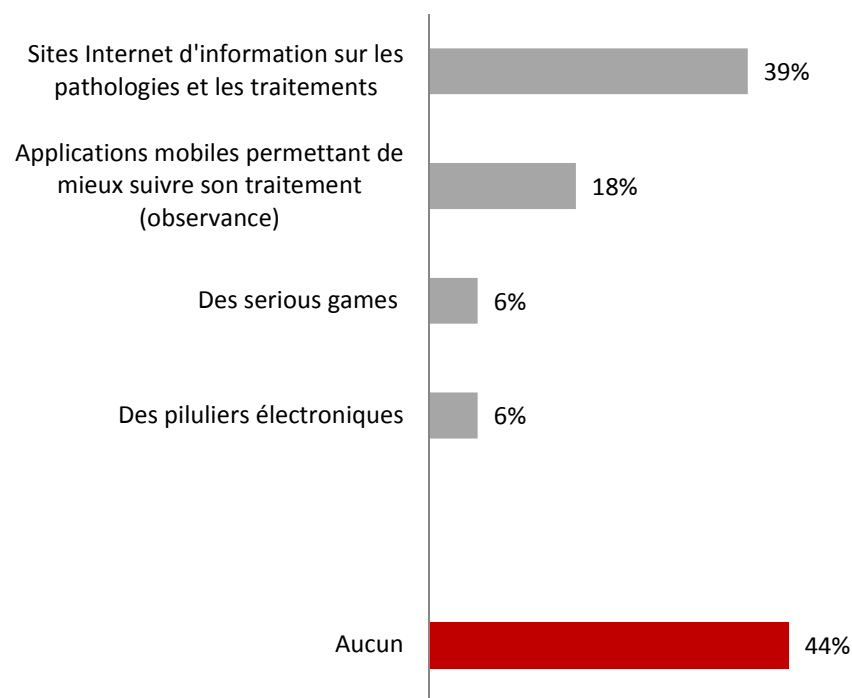
L'offre de services proposés par les laboratoires pour accompagner les pharmaciens dans l'exercice de leurs nouvelles missions



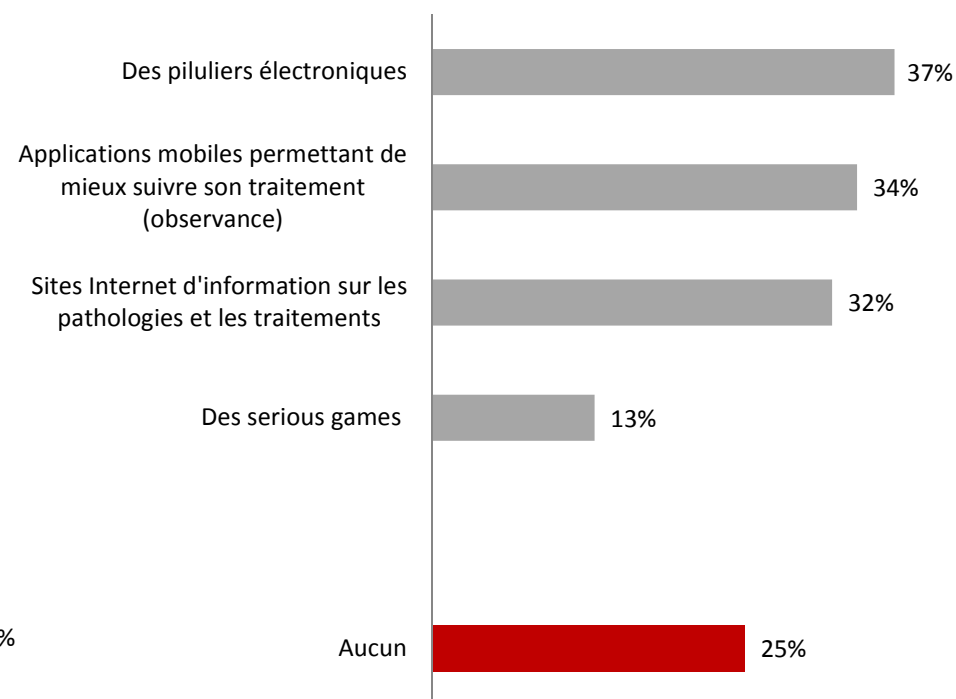
Extraits

Les besoins exprimés par les pharmaciens en dispositifs digitaux, confrontés aux dispositifs qui leur sont actuellement proposés

% de pharmacien interrogés qui se voient proposer des dispositifs digitaux d'accompagnement patients



Les dispositifs digitaux que les pharmaciens souhaiteraient proposer à leurs patients/clients



Source : enquête Les Echos Etudes et Celtipharm auprès de 404 pharmaciens titulaires, janvier 2015