

l'amabilité », décrit-elle.

Autre avantage très appréciable : le gain en trésorerie. « Auparavant, il fallait un stock tampon important, ne serait-ce que pour pouvoir exposer les produits et créer des effets de masse sur les étagères », souligne Vincent Vaslin. Sabine Zenglein se rappelle qu'une belle mise en avant des leaders du linéaire douleur demandait de serrer sur une étagère une centaine d'unités de Doliprane, et ce, autant de fois que ce linéaire est démultiplié dans la pharmacie. Tout le stock de Doliprane est

maintenant dans le robot qui en optimise la gestion, ce qui permet de commander des quantités moindres à un rythme plus fréquent. « Sur l'OTC, je suis passé de 45 jours à 15 jours de stock payés 45 jours fin de mois », se réjouit Vincent Vaslin.

Par ailleurs, comme il peut modifier à souhait et instantanément le linéaire virtuel pour augmenter l'exposition d'un produit, il utilise la flexibilité de son offre comme une arme de négociation commerciale avec les laboratoires. ■

En tête des préférences

Parmi les équipements digitaux dans lesquels investir prioritairement, les linéaires virtuels, bien que nécessitant des financements lourds, ont la faveur des officinaux, devant les tablettes et bornes interactives. Explications d'experts.

Vitrines et murs digitaux, bornes interactives, géolocalisation indoor, iBeacon (balise Bluetooth pour entrer en interaction avec les smartphones dans un lieu donné), Click & Collect, paiement mobile... sont des services jugés légitimes pour une majorité des patients, mais qui demeurent encore marginaux à l'officine. Les pharmacies entrent avec retard et sur la pointe des

pieds dans l'ère digitale et se réinventent surtout grâce à l'e-commerce et au merchandising digital pour les plus précurseurs d'entre elles.

Les pharmaciens sont pourtant prêts à combler ce décalage numérique avec des patients/consommateurs de plus en plus mobiles, informés et interconnectés, comme le confirme une enquête réalisée par *Les Échos Études* en juillet 2015. Concernant la digitalisation du point de vente, environ 55 % d'entre eux se déclaraient intéressés par la présence de murs digitaux et un tiers par des tablettes tactiles.

En 2016, les intentions se précisent, selon une enquête Direct Medica pour *Les Échos Études*. Si plus de 37 % des titulaires n'envisagent pas de s'équiper de solutions digitales dans les dix prochaines années, pour ceux prêts pour cette (r)évolution, le passage à la digitalisation du point de vente se fera en priorité par l'acquisition de murs digitaux pour les produits en libre accès et/ou les médicaments OTC (23,7 %) et par l'installation de bornes de « self-paiement » (17,2 %).

« Le succès des linéaires virtuels s'appuie sur une culture de la robotisation chez des pharmaciens technophiles. Aujourd'hui celle-ci



Real/447: iStock

Tout le monde en profite!

Quels sont les avantages des linéaires digitaux ?

■ Pour l'équipe officinale

- ✓ Fin du restockage quotidien, nettoyage et dépoussiérage
- ✓ Ensemble des produits et des indications au même endroit
- ✓ Support au processus de consultation des produits en stock
- ✓ Réduction des déplacements, donc moins de fatigue et temps accru pour le conseil
- ✓ Gestion automatique des prix via le système ERP (Enterprise Resource Planning : mise à jour en temps réel)
- ✓ Sortie des produits par un simple toucher via le couplage à un système d'automatisation

■ Pour le titulaire

- ✓ Diminution du capital immobilisé pour les produits OTC et en libre-accès grâce à une diminution des stocks
- ✓ Optimisation des processus de la pharmacie et augmentation de la productivité du personnel (du fait de la libération de temps)
- ✓ Réduction du coût de stockage grâce à l'optimisation de la gestion des stocks
- ✓ Diminution du risque d'erreur grâce à l'augmentation du degré d'automatisation
- ✓ Possibilité d'augmenter le chiffre d'affaires grâce aux ventes additionnelles

■ Pour les clients

- ✓ Présentation attrayante et claire des produits
- ✓ Large gamme de produits présentés
- ✓ Réduction du temps d'attente combinée à l'augmentation du temps de conseil
- ✓ Amélioration de la qualité de la relation au comptoir
- ✓ Gestion des consultations discrètes avec une version mobile (tablette) ou intégrée au comptoir.

s'élargit aux produits OTC avec l'installation de murs digitaux qui n'est que le prolongement logique d'une démarche visant à optimiser les stocks et le travail des équipes officinales », analyse Hélène Decourteix, consultante spécialisée dans le domaine de la santé.

Tablettes et bornes digitales, encore timides

Si les tablettes et les bornes interactives continuent d'investir l'intérieur des officines, les retours d'expérience de pharmaciens montrent que le bilan est plus mitigé et que le consommateur a encore besoin d'être accompagné dans leur usage. Un équipement laissé en totale autonomie a peu de chance d'être utilisé. « Une borne interactive ou une tablette doit être au service de la relation en face-à-face avec le patient et être utilisée dans un premier temps comme support d'information, de formation ou de démonstration », estime Hélène Charrondièrre, directrice du pôle Pharmacie-Santé des Échos Études. Mais il

s'agit d'un dispositif innovant et ludique. « Nous n'en sommes qu'aux prémices », assure Hélène Decourteix. Les consommateurs vont progressivement s'habituer à leur présence et à leur maniement pour consulter un catalogue, accéder aux fiches des produits, aux informations sur les prix et sur la disponibilité en stock, voire, pour un patient autonome, commander des produits à partir de cette borne reliée à un automate et les récupérer à une caisse rapide. S'agissant de bornes à visée pédagogique, « il est impératif que leur contenu soit régulièrement réactualisé pour ne pas créer une expérience décevante et pour qu'elles répondent à un usage sur le long terme », prévient-elle. D'une manière générale, elle ajoute que « rien ne sert d'investir dans des tablettes et bornes digitales si elles ne répondent pas à un besoin et à un usage précis pour le patient/consommateur, l'objectif étant d'apporter une valeur ajoutée. Par exemple, si une borne sert seulement à consulter de l'information sur Internet, cela n'a aucun intérêt! » ■