



PHARMACIE D'OFFICINE:

Une entreprise « presque » comme les autres



Abderrahim Derraji

Pharmacien d'officine à Mohammedia

*Première Journée Scientifique de Management Pharmaceutique
20 septembre 2014 - Rabat*



Le pharmacien qui fabriquait jadis ses médicaments a, petit à petit, troqué ce rôle contre celui d'un « **Expert en dispensation** ».

La pharmacie marocaine s'apparente davantage à la pharmacie latine qui est entrain **céder du terrain à la pharmacie anglo-saxonne**, pharmacie difficilement adaptable au contexte marocain (*Ex : OTC, dispensation à l'unité, etc.*)

Cette hégémonie contraint les pharmaciens d'officine à trouver des parades pour pouvoir s'adapter aux mutations à venir.





C'est ce qui pousse aujourd'hui les instances professionnelles dans de nombreux pays, notamment en France, à se démener pour trouver des modèles capables de survivre dans un environnement qui leur est de plus en plus hostile.

Pourtant, on n'a jamais eu autant besoin des pharmaciens, ne serait ce que pour améliorer la prise en charge d'une population vieillissante et de plus en plus malade.





Paradoxalement, une certaine permissivité s'installe progressivement.

Plus rien ne semble résister à la convoitise de la grande distribution et d'autres opérateurs plus ou moins structurés.





La créativité des pharmaciens et leur organisation en **groupements** leur a permis de maintenir des prix attractifs par rapport à la concurrence de la grande distribution, des parapharmacies, etc.





Mais ça n'a pas suffi puisque le nombre de dépôts de bilan a été multiplié par trois entre 2006 et 2010. La Coface, société spécialisée dans l'assurance crédit et l'information aux entreprises, a estimé que 24% des officines françaises avaient « un fort risque » de faillite en 2011. Et la situation s'est aggravée depuis!





Le plus dur est à venir!

Les pharmaciens français livrent actuellement une bataille décisive pour ne pas perdre le monopole sur les médicaments OTC (Médicaments conseil).

La vente des médicaments via Internet constitue le plus grand danger qui guette la pharmacie d'officine.





Maroc

Bien que défini par la **loi 17-04**, le monopole du pharmacien continue à s'effriter.

L'exercice illégal de la pharmacie continue malgré les circulaires adressées par Le ministre de la santé aux médecins aux cliniques et aux établissements pharmaceutiques.

Ce manque à gagner est venu compliquer une situation économique délicate liée essentiellement au défaut de maîtrise des installations des pharmaciens.

DM (Loi 84-12 adoptée et le décret 2-14-07 pour bientôt!)





En attendant que le pharmacien marocain parte à la conquête de nouvelles missions génératrices de revenus comme c'est le cas dans de nombreux pays, Il doit optimiser son exercice afin d'améliorer la rentabilité de son officine et sa contribution à la prise en charge des patients qui sont devenus au fil du temps, des « **CLIENTS** » qui exigent un service de qualité.





Quelques pistes pour optimiser la gestion de la pharmacie d'officine.





À côté de son rôle principal de professionnel de santé (détient le savoir et prodigue ses conseils...).

Le pharmacien doit se comporter en tant que **chef d'entreprise** qui gère comme il se doit l'économie de sa société. Il doit manager son équipe, adapter son offre aux besoins de ses « CLIENTS » et s'assurer du respect des bonnes pratiques de délivrance au sein de sa pharmacie.





Ressources humaines:

- Recrutement : qualité et quantité,
- Formation et information (Internet),
- Coacher,
- Incitation : Récompenser l'effort!

« La confiance n'exclut pas le contrôle » *Lénine*





Agencement:

Pharmacie : **un vrai espace de santé** (Spacieuse, conviviale, bien tenue, intégrant un espace de confidentialité, etc...)

Merchandising :

C'est l'ensemble des techniques et des stratégies permettant « d'optimiser la rencontre quotidienne du consommateur et du produit sur le point de vente » :

Architecture du magasin;

Communication au point de vente;

Formation du personnel ;

Disposition des produits et la forme du mobilier.





Informatisation

L'outil informatique permet aujourd'hui **une bonne gestion du stock** à condition que le pharmacien et son équipe soient rigoureux.

Permet de mieux cerner les ventes.

Internet **est une encyclopédie intarissable** à condition de la réserver au travail, de sécuriser son utilisation (Se protéger contre les virus et éviter les usages déviants : réseaux sociaux ...)

Pharmacovigilance





Assurance qualité:

Grace à une autoévaluation le pharmacien peut faire un état des lieux lui permettant de prendre conscience de ses points forts et des points à améliorer.

En fait, l'auto-évaluation permet de regarder son officine avec les yeux de ses clients.

Formation.





Conçu par le CNOP (Français) pour accompagner le pharmacien d'officine et son équipe dans leur démarche de qualité auprès des patients.

(Participation des organisations représentatives de l'ensemble de la profession, de l'inspection de la Pharmacie, de pharmaciens universitaires.)





Conclusions

Les mutations sont inéluctables.

La pérennité du métier de pharmacien est conditionnée par son adaptabilité.

Cette adaptabilité ne peut se faire sans une formation de base et continue lui permettant d'acquérir les outils nécessaires pour qu'il puisse anticiper l'évolution que connaît le secteur du médicament et de la pharmacie.

