



Grand Angle

Laboratoires de génériques AU SERVICE DES NOUVELLES MISSIONS



POUR SE DÉMARQUER, LES GÉNÉRIQUEURS TRAVAILLENT EN PERMANENCE SUR DES PROPOSITIONS INNOVANTES ET ADAPTENT LEUR OFFRE DE SERVICES AUX ENJEUX DES NOUVELLES MISSIONS OFFICINALES ET DU DIGITAL. PRESQUE AUTANT QUE LEURS CLIENTS, ILS SONT ENGAGÉS DANS L'ÉVOLUTION DU MÉTIER DE PHARMACIEN D'OFFICINE.

PAR PIERRE BOTREL



Cette année, le droit de substitution a vingt ans. Deux décennies au cours desquelles les laboratoires de génériques n'ont jamais faibli sur les services aux officines, en mettant à disposition des pharmaciens les outils de la première heure d'aide à la substitution, jusqu'à ceux, aujourd'hui, destinés à favoriser l'observance des traitements, la sécurité d'utilisation et la qualité de vie de leurs patients. La loi HPST et les nouvelles missions inscrites dans la vie conventionnelle ont accéléré cet axe de développement des services d'accompagnement des pharmaciens dans la prise en charge de patients chroniques et des pathologies sensibles. À l'image de Sandoz, par exemple, qui, avec le groupe Novartis, propose depuis un an aux officinaux un programme complet, « Objectif Suis ton Cœur », pour améliorer la prise en charge des patients insuffisants cardiaques dans leurs parcours de soins.

Capitalisant également sur le pharmacien, professionnel de santé de proximité, Zentiva organise en régions des « Réunions Professionnelles » (RP) pour aider les pharmaciens et leurs équipes officinales à reconnaître les situations d'urgence, en évaluer le degré d'urgence et les gérer efficacement dans le contexte de l'officine. « Animées par des urgentistes, ces réunions permettent de former à la pratique des gestes d'urgence, à l'utilisation d'un défibrillateur automatisé externe, aux urgences pédiatriques et à la gestion des malaises », détaille Stéphane Couvreur, pharmacien responsable, directeur des affaires scientifiques Zentiva France.

Décryptage, coaching...

Vaccination, entretiens pharmaceutiques, bilans de médication, télémédecine, services payants et, d'ici à la fin de l'année, prise en charge des patients

sous chimiothérapie orale... Le pharmacien peut éprouver des difficultés à suivre le rythme imposé par la mutation de son métier. Une métamorphose pleine de promesses mais compliquée à appréhender, et des nouvelles règles du jeu auxquelles le pharmacien doit s'adapter. « Il y a beaucoup de changements législatifs et réglementaires, les avenants conventionnels sont nombreux, reconnaît Anne Vaillant-Keller, directrice marketing ville chez Sandoz. Aussi, nous aidons les pharmaciens, par des remises de brochures sur les pratiques officinales et leurs perspectives, à décrypter leur métier de services. »

Par ailleurs, au sein de la nouvelle organisation du système de santé dans les territoires qui se profile, le pharmacien

aura encore plus un rôle d'expert auprès du patient. Anticipant cette évolution, « Zentiva a lancé l'officiquiz, des questions thématiques et des cas de comptoir qui portent sur l'environnement du patient et ses pathologies », présente

L'avenir? Une approche plus globale du patient avec le développement de nouveaux services

Stéphane Couvreur. Des actions de formation qui s'apparentent à des séances de coaching des équipes officinales.

Car l'avenir est bien là, dans une approche plus globale du patient, dans le développement de nouveaux services, payants ou dans le champ conventionnel. Mais aussi dans une pharmacie de demain connectée avec ses patients (la pharmacie phygitale) ainsi qu'avec les autres professionnels de santé, dans le cadre d'un parcours de soins.

L'offre de « temps »

Soucieux de consolider leur rôle de partenaire du pharmacien et de soigner leur image d'acteur médico-économique, les génériqueurs ont fait, depuis quelques années, de l'observance un défi. Une façon aussi d'asseoir leur présence auprès des patients.



Fidèle à sa démarche en faveur de l'observance et du suivi des traitements, Biogaran a développé en 2019 une solution de PDA (préparation des doses à administrer) ambulatoire : Médilib. Construite et développée autour des piluliers d'Oréus Flexi de la société Distraimed, « Médilib aide les pharmaciens qui, jusqu'ici, n'ont pas osé se lancer dans cette activité », résume Stéphanie Chatin, responsable marketing services et produits de Biogaran. Apportant sérénité, sécurité et confort pour l'utilisateur dans la préparation et la prise des traitements, cette solution est composée d'une « box » design pour ranger en toute discrétion les piluliers Oréus Flexi, avec un emplacement réservé à l'arrière pour les médicaments d'urgence et hors pilulier. Elle dispose de volets coulissants permettant de visualiser les médicaments à prendre dans la journée. Elle est accompagnée, pour les déplacements quotidiens et hebdomadaires, de deux trousseaux de transport et d'un porte-ordonnance non seulement pour ranger l'ordonnance, mais aussi la notice des

médicaments et le plan de prise reprenant les pictogrammes d'alertes présents sur les boîtes de médicament.

Face à cet enjeu de santé publique qu'est l'observance, « Sandoz continue de creuser son sillon », indique Anne Vaillant-Keller. En exclusivité avec la société Observia, ce génériqueur propose un logiciel interactif pour préparer, réaliser, gérer et suivre la conduite des entretiens pharmaceutiques et des bilans partagés de médication (BPM),

Les génériqueurs se positionnent et innovent pour relever le défi de l'observance des traitements

à l'aide d'une tablette tactile. Agendas, envois de SMS, vidéos pédagogiques, pilulier virtuel, historique des entretiens, bilan imprimable, statistiques... « La gestion du temps du pharmacien étant cruciale, un chronomètre s'affiche à l'écran. Avec la solution digitale Observia, la durée d'un entretien pharmaceutique dure 20 à 25 minutes contre 40 minutes avec un entretien guidé par un support papier », précise-t-elle.

Gain de temps, d'efficacité et de rentabilité, ce triple enjeu pour la pharmacie n'est pas toujours convenablement assuré sur les BPM. Pour faciliter le travail du pharmacien et l'aider à mettre le pied à l'étrier, Mylan a créé une « box » qui contient toute la palette des outils au format papier pour conduire entretiens pharmaceutiques et BPM sans perdre de temps.

Après leur démarrage laborieux, en raison des freins organisationnels et liés aux moyens humains, le constat s'est vite imposé à Zentiva de trouver une solution digitale pour monter en puissance sur cette nouvelle mission. « Nous avons conclu un partenariat avec la start-up MeSoigner.fr », annonce Stéphane Couvreur. MeSoigner.fr a mis au point un logiciel doté d'une intelligence artificielle, aidant à la conduite automatisée des bilans de médication (construction du questionnaire patient,

Intégration du sevrage tabagique dans la convention : EG Labo prépare le terrain

Au sein des nouvelles missions, présentes ou à venir, inscrites dans l'avenant n°11, figure l'aide au sevrage tabagique. Le fer de lance des services d'EG Labo. « EG labo est pionnier dans la commercialisation de substituts nicotiques génériques depuis 2013 », rappelle Florence Masson, pharmacienne, responsable marketing d'EG Labo. Engagée auprès de l'ensemble des acteurs pour renforcer l'accessibilité aux traitements nicotiques de substitution pour tous les fumeurs, la filiale du groupe Stada détient, avec Nicotine EG, la première gamme remboursée de substituts nicotiques. En raison de son statut de médicament remboursable, elle va devoir quitter le linéaire en libre accès et réintégrer l'arrière des comptoirs (décret publié au JO du 8 avril 2019).

EG Labo mène aussi de nombreuses opérations de communication pour informer les prescripteurs et les pharmaciens sur cette nouvelle prise en charge. Mais le patient reste au cœur du dispositif avec un kit disponible en officine (affiche, vitrophanie, brochure patient) qui lui est dédié.



gestion de l'entretien, édition d'une synthèse envoyée au médecin...). « L'outil encadre et guide le pharmacien, tant au cours de l'échange avec son patient que lors de l'analyse qui conduit au bilan », complète-t-il. Avec lui, le temps de réalisation d'un bilan de médication est tombé de 1h 30 - 1h 45 à 45 minutes.

Du service sur le réseau Interpro

Dans cette révolution digitale en cours, les applis mobiles en e-santé ont bouleversé les usages et s'avèrent d'indispensables relais de l'observance. Un champ sur lequel les génériqueurs sont également présents, avec des propositions répondant aux besoins des patients. Parmi les derniers exemples en date, Sandoz déploie l'application patient « Mon traitement en un clic » pour favoriser l'observance.

Le laboratoire de génériques Arrow et Docapost, société du groupe La Poste, leader des plateformes numériques de services e-santé et premier hébergeur de données de santé en France, ont créé fin 2018 un réseau numérique pluri-professionnel national. Après téléchargement de l'appli La Poste eSanté, le patient crée son carnet de santé digital personnel et structuré de façon à pouvoir synchroniser et monitorer ses données de santé issues d'objets connectés ou saisies manuellement, pour ensuite les partager avec les professionnels de santé de son choix. « Ce service est une évolution enrichie d'ABOX Note pro, une application

mobile d'Arrow proposant au patient de partager en temps réel avec son pharmacien, des informations personnalisées relatives à son bien-être et sa santé, de se fixer des objectifs, d'être informé sur ses risques et de suivre ses performances », expose Priscille Daurat-Godde, directeur marketing BU officine laboratoire Arrow. Ce carnet de santé numérique, complémentaire du DMP, permet de déployer des parcours de suivi thérapeutique spécifiques, notamment pour les maladies chroniques, de fluidifier les échanges

entre les professionnels de santé et leurs patients et de clarifier les actions à mener (prise de mesures, suivi d'indicateurs, réponse à des questionnaires).

Sur les outils digitaux à l'usage des patients, Mylan reste pragmatique. Les applis ne sont pas d'un usage

familier pour les personnes âgées qui constituent la majorité des patients chroniques d'une pharmacie. « Nous privilégions des services simples, pratiques et didactiques sur notre site grand public www.mylanmeilleuresante.fr à destination des patients et de leurs aidants », explique Philippe Bayon, directeur marketing chez Mylan. À partir de ce site, la personne est accompagnée dans la gestion de sa santé, peut retrouver les correspondances entre ses médicaments de marque et les DCI, des conseils sur ses pathologies, une liste d'associations de patients autour de celles-ci. « Le patient peut aussi éditer des plans de prise pour une meilleure observance, planifier ses rendez-vous santé et imprimer un calendrier... », ajoute-t-il. Sur le versant du point de vente, Mylan accompagne les pharmacies dans la digitalisation de la communication destinée à mieux promouvoir leurs marques. Des partenariats sont en cours de finalisation avec des sociétés très ancrées dans la digitalisation des officines. ■

**Applis mobiles,
plateformes
numériques...
Des outils digitaux
et pratiques pour
aider et informer**

Plateforme Observia : bilan des entretiens

À fin février 2019, 3094 pharmacies s'étaient inscrites sur la plateforme. Sandoz recense 1 303 utilisateurs pour les entretiens pharmaceutiques (7 307 entretiens ont été réalisés à fin janvier 2019) et 244 utilisateurs pour les BPM sur la période allant de septembre 2018 à février 2019 (362 BPM complets réalisés à fin février).