

le

# MIAAC

astera

Installation, regroupement,  
transfert... Des enjeux humains,  
juridiques et comptables - *Olivier Desplats*

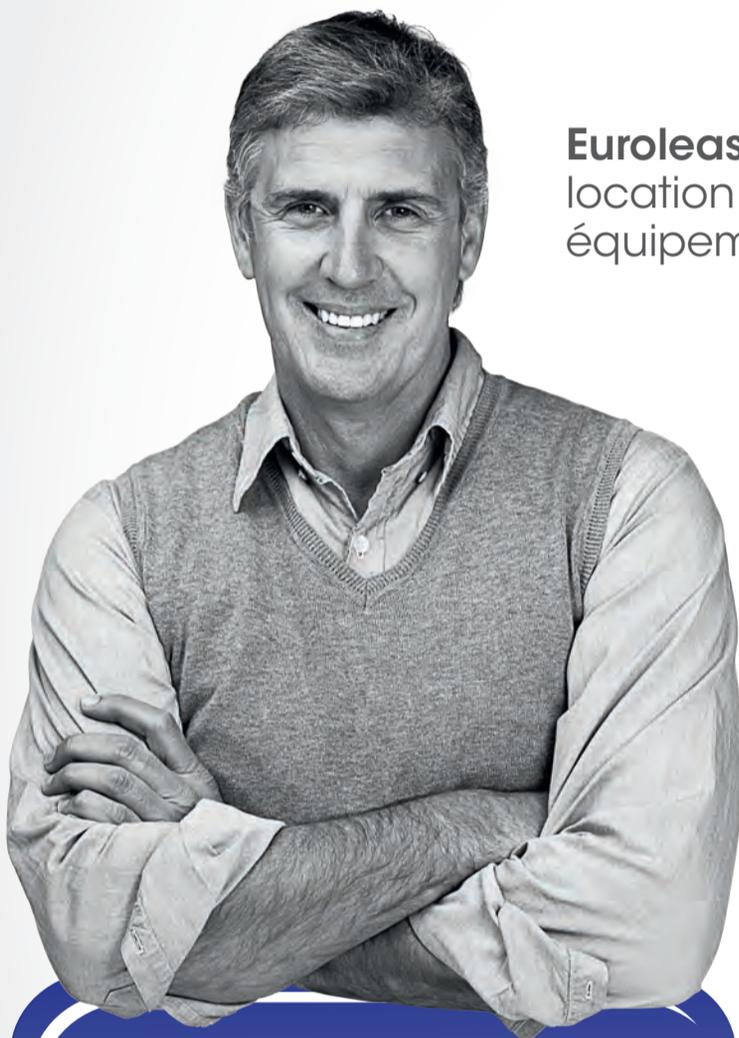
**Installation : l'accompagnement, vecteur de réussite** - *Joffrey Blondel*

**Les Français et la santé sur la toile**

N°4



BESOIN D'UN MATÉRIEL ?  
LOUEZ-LE !



**Eurolease**, le spécialiste de la location financière pour les équipements de votre officine.

- **RAPIDITÉ**
- **SIMPLICITÉ**
- **COMPÉTITIVITÉ**
- **FISCALITÉ**



**Plus d'informations**

01 46 32 08 31 ou [amaurydelagarde@eurolease.tm.fr](mailto:amaurydelagarde@eurolease.tm.fr)

## 4/6

INTERVIEW

**OLIVIER DESPLATS**

Installation, regroupement, transfert... Des enjeux humains, juridiques et comptables.

## 7

INSTALLATION

L'accompagnement, vecteur de réussite. D'après Joffrey Blondel d'Astera.

## 8/11

INTERVIEW

**FABIENNE DEYGLUN**

Installation, rachat, transfert une aventure entrepreneuriale.

## 12

LES FRANÇAIS ET LA SANTÉ SUR LA TOILE

## 13

PHARM@PNÉE

Une nouvelle prise en charge des patients apnéiques.

## 14/15

LES NEWS DE L'OFFICINE

Quelques faits marquants du monde officinal.

## REGARDER VERS L'AVENIR

« Quand je me regarde, je me désole ; quand je me compare, je me console. » Voilà une citation d'Antoine de St-Exupéry qui résume parfaitement notre propos.

Aujourd'hui, la pharmacie proclame son auto-condamnation en se référant sans cesse à son passé. Elle se désespère en regardant les données économiques isolées du contexte global. Les potentiels primo-accédants sont ainsi démotivés par la comparaison avec l'économie de la pharmacie d'autrefois. Or, celle-ci, comme tant d'autres, est aujourd'hui tributaire des comptes de la nation. De nombreux secteurs subissent les répercussions d'une économie nationale chancelante et sans réelle perspective d'avenir.

Regardons plutôt comment des secteurs réagissent à la concurrence ! Face au site de location Airbnb, les hôteliers ont développé des services de réservation en ligne, face au développement de sites de vente de lunettes sur Internet les opticiens ont développé de nouveaux services et des produits innovants made in France...

Dans les deux cas, il est question de capacité d'adaptation et d'évolution. À nous, acteurs de la pharmacie, de faire preuve d'innovation en insistant sur la qualité de notre service au patient.

La pharmacie a de l'avenir, c'est évident. L'installation d'un jeune pharmacien entrepreneur a donc tout son sens. Son enjeu sera simplement de regarder vers demain, en utilisant les outils qui sont à sa disposition pour acquérir sa pharmacie.

Et ils sont nombreux : SEL, holding, regroupement... Il existe aujourd'hui de multiples possibilités pour aider les jeunes entrepreneurs indépendants à réaliser leur rêve.

Chez Aстера notamment, nous avons créé des solutions d'accompagnement et des services spécifiques, pour épauler les pharmaciens jeunes ou déjà installés soucieux de donner un nouveau souffle à leur carrière. Le 10 juin 2016, à Lyon, nous avons traité de tous ces sujets lors de l'Assemblée générale Aстера : une parfaite occasion d'échanger et d'avancer ensemble vers un avenir qui, nous en sommes convaincus, sourira à l'officine.

Regardons devant nous, et inspirons-nous de Woody Allen, esprit créatif et curieux qui a dit : « L'avenir est la seule chose qui m'intéresse, car je compte bien y passer les prochaines années ».

*Alain Bertheuil*





## **CGP, CONSEIL EN GESTION DE PHARMACIE**

CGP est un groupement de onze cabinets comptables indépendants spécialistes de l'officine. Actuellement présidé par Olivier Desplats. « Libéraux au service des libéraux », les membres de ce groupe ont pour but d'échanger des techniques ou des informations entre professionnels spécialisés, autour de problématiques propres à la pharmacie.

Chaque année, CGP publie les chiffres de référence de l'officine en France basés sur des statistiques nationales représentatives, véritables références pour les professionnels ou les journalistes en quête de chiffres fiables.

Tout au long de l'année, le groupement participe à différents événements : la journée des titulaires, pendant laquelle les clients pharmaciens sont invités à échanger sur un thème d'actualité, les journées de l'installation à destination des jeunes, le salon Pharmagora ou encore les Rencontres de l'officine.

# INSTALLATION, REGROUPEMENT, TRANSFERT...

## DES ENJEUX HUMAINS, JURIDIQUES ET COMPTABLES

**OLIVIER DESPLATS EST EXPERT COMPTABLE ET COMMISSAIRE AUX COMPTES. IL EST ÉGALEMENT PRÉSIDENT DU GROUPEMENT CGP ET COGÉRANT DU CABINET FLANDRE COMPTABILITÉ CONSEIL, SPÉCIALISÉ DANS LA PHARMACIE ET LE MONDE MÉDICAL. FORT DE SON EXPÉRIENCE ET DES CHIFFRES CONSTATÉS EN INTERNE, IL PERSISTE ET SIGNE : LA RENTABILITÉ DES OFFICINES EST BONNE MÊME SI ELLE SE TASSE UN PEU CETTE ANNÉE ET LES DISCOURS ALARMISTES SONT EXCESSIFS. L'AN DERNIER EN FRANCE, SUR CENT QUATRE VINGT UNE FERMETURES D'OFFICINES, 9% SEULEMENT ONT ÉTÉ LIQUIDÉES. DANS LES AUTRES CAS, IL S'AGISSAIT EN RÉALITÉ DE RACHATS OU DE RESTITUTION DE LICENCES ET DE REGROUPEMENTS. POUR EN SAVOIR PLUS SUR CES TYPES D'OPÉRATIONS, OLIVIER DESPLATS RÉPOND À NOS QUESTIONS.**

### **Quel type de mission effectuez-vous pour vos clients pharmaciens ?**

Notre mission première est d'établir les bilans annuels de nos clients, ainsi que leurs déclarations fiscales, de TVA, ou de fin d'année. Mais notre travail va plus loin, puisque nous faisons du conseil en gestion et accompagnons nos clients, de l'installation jusqu'à la cession. Nous aidons par exemple les primo-accédants à définir leur projet personnel et à trouver la typologie de pharmacie qui leur convient.

**“ C'EST UNE ÉTAPE PRIMORDIALE, CAR UNE INSTALLATION RÉUSSIE, C'EST AVANT TOUT « LE BON PHARMACIEN, AU BON ENDROIT » ”**

Ensuite, nous bâtissons avec nos clients l'étude prévisionnelle et le plan de financement de leur projet. Grâce à notre expérience, nous nous appuyons sur nos propres statistiques pour constater les tendances du secteur de la pharmacie. Nous pouvons donc faire un vrai travail de conseil stratégique aux professionnels.

La pharmacie est un secteur complexe, régi par des règles spécifiques, il est essentiel que le pharmacien ait un expert comptable qui connaisse bien ce domaine, ce qui est également valable pour les avocats fiscalistes. Très souvent, les cabinets comptables spécialisés ont d'ailleurs un service juridique en interne.

### **SEL, SPFPL, entreprises individuelles, SNC... Pouvez-vous nous rappeler les spécificités de ces structures ?**

Pour commencer, faisons fi du passé ! Autrefois, les pharmaciens exerçant seuls le faisaient sous forme d'entreprise individuelle. Lorsqu'ils étaient plusieurs, ils travaillaient en SNC (Société en Nom Collectif). Mais on ne crée plus ce type de structure. Aujourd'hui une pharmacie sur deux est exploitée en SEL (Société d'Exercice Libéral). Spécifiques aux professions libérales, elles n'autorisent la détention du capital qu'aux détenteurs du diplôme : il faut donc être pharmacien pour créer une SEL. Dans le même ordre d'idée, les SPFPL (Société de Participation Financière des Professions Libérales), sont des holdings dédiées uniquement aux professions libérales. Une SPFPL ne peut détenir que des parts de SEL et une

SEL peut détenir des parts de SPFPL, et ces parts ne peuvent être détenues que par des pharmaciens. Il n'existe que deux exceptions : les anciens associés, qui peuvent conserver leurs parts pendant 10 ans lorsqu'ils partent en retraite et les héritiers, qui peuvent les conserver pendant 5 ans.

### **Parlons d'abord installation. Aujourd'hui, comment un jeune primo-accédant doit-il faire le choix de sa future officine ?**

Avant tout, c'est l'approche personnelle qui prime : le pharmacien doit bien définir son projet. Puis c'est évidemment l'aspect financier qui entre en jeu. Son apport va définir la taille de l'officine, mais sans agir comme un chiffre coupe-rete. En effet, l'apport, comme le prix de l'officine convoitée, doivent être les variables d'ajustement. Le vrai critère sur lequel se baser est la rémunération minimum du pharmacien.

**“ C'EST CE QU'ON RAPPELLE TOUJOURS AUX JEUNES : LORSQU'ILS ACHÈTENT UNE OFFICINE, ILS ACHÈTENT AVANT TOUT UN OUTIL DE TRAVAIL. ”**

À l'inverse de la génération précédente qui achetait un outil de capitalisation. Aujourd'hui, la croissance n'est plus évidente, le premier but de l'officine est donc de se rémunérer décemment. Pour cela, nous partons sur une base de 63000 euros par an chargé, soit 3500 euros nets par mois, un chiffre correct pour un jeune pharmacien en début de carrière. Partant de cela, si l'apport demandé par la banque est trop important, deux solutions sont à envisager. Première solution : valoriser l'officine convoitée en retravaillant son EBE (ou Excedent Brut d'Exploitation) qui permet de mesurer la performance économique d'une officine. Pour cela, nous retirons la rémunération du pharmacien sortant, généralement supérieure à celle du futur installé, et nous revalorisons ainsi l'officine en fonction de cette rentabilité, ce qui va jouer sur le prix de vente. Deuxième solution, tendance du moment : acheter à plusieurs une plus grosse pharmacie. Cela demande plus d'apport global mais favorise les économies en frais de personnel. Ce type d'officine offre plus de souplesse au niveau des horaires, plus de confort de travail et permet d'absorber des chiffres plus importants. Ces avantages séduisent énormément les jeunes au point de nous laisser penser que d'ici 10 ans, la pharmacie moyenne sera plus importante, par le jeu des associations, mais aussi des regroupements.

### **Quelle type de structure juridique est souhaitable pour un jeune pharmacien qui va s'installer ?**

L'entreprise individuelle est à proscrire absolument, car le plus important est de choisir une structure évolutive. Acheter en nom propre, c'est se fermer des portes pour l'avenir. Alors qu'une SEL est un outil juridique avec lequel on peut faire beaucoup de choses et notamment investir dans d'autres officines. En la couplant avec une SPFPL, il est par

exemple possible, à plus ou moins long terme, de prendre des parts minoritaires dans d'autres officines.

**Aujourd'hui, la tendance est aux regroupements d'officines : des pharmaciens voisins décident d'unir leurs forces pour verrouiller un secteur. Selon vous, de quoi dépend la réussite d'un regroupement ?**

Le plus important, c'est le côté humain. Il ne faut pas oublier que très souvent, les pharmaciens qui décident de s'unir ont été concurrents pendant des années. Il faut donc faire preuve de sagesse et de remise en question pour prendre une telle décision... J'aurais tendance à dire que 90% du travail est psychologique. Très souvent, les futurs associés prennent le problème à l'envers et veulent en premier lieu régler leurs problèmes techniques. Pourtant, ils doivent d'abord échanger sur leur approche humaine du métier et sur le nouvel outil qu'ils veulent créer ensemble. Ensuite, c'est à nous de gérer les problématiques financières et juridiques, qui sont toujours surmontables. L'autre conseil que je pourrais donner est d'éviter la multiplication des interlocuteurs. Plus il y a d'avis, plus les dossiers piétinent, parfois pendant des années.

**À quelles problématiques juridiques ou fiscales les pharmaciens peuvent-ils être confrontés lors d'un regroupement ?**

Très souvent, les officines qui se regroupent sont des structures différentes aux statuts et régimes fiscaux divers. L'enjeu est de recréer une structure solide et équitable dont personne ne pâtira fiscalement parlant. Il faut donc faire le calcul des implications fiscales de chacun avant d'entamer un projet de regroupement en une structure commune. On ne peut d'ailleurs pas envisager de regroupement aujourd'hui sans faire de SEL, peu importe la forme d'origine, c'est un passage obligé.

**Comment sont rémunérés les pharmaciens après un regroupement ?**

Le plus simple est d'établir une rémunération égalitaire. À travail égal, salaire égal. On peut en revanche répartir le capital en fonction de l'apport de chacun. Si un propriétaire arrive avec une officine plus importante que les autres, il a droit à une répartition du capital plus importante, mais ce type de situation n'est pas très sain

sur le long terme. Je conseille plutôt aux concernés de récupérer une partie de leur capital tout de suite afin de repartir sur un pied d'égalité avec leurs collaborateurs.

**Lors d'un regroupement, quels sont les frais indispensables à prévoir ?**

Tout dépend s'il s'agit d'un regroupement simple ou d'un regroupement accompagné d'un transfert.

**“ DANS UN REGROUPEMENT SIMPLE, C'EST À DIRE LORSQU'UNE OU PLUSIEURS PHARMACIES SONT REGROUPEES DANS UNE OFFICINE EXISTANTE, LES FRAIS SONT RELATIVEMENT MINIMES. ”**

Il faut simplement s'assurer que les locaux sont susceptibles d'accueillir les nouvelles officines. Il faut aussi prévoir un peu de réagencement,

adapter l'outil informatique et compter les frais de conseil. Dans un regroupement accompagné d'un transfert, lorsqu'un nouveau local est nécessaire, la note est bien plus importante. Il faut trouver un nouvel espace puis créer entièrement une nouvelle officine, en respectant les nouvelles normes d'accessibilité. Il faut compter 250000 euros à minima pour créer une belle officine. A cela s'ajoutent les frais des intervenants extérieurs, d'adaptation du matériel informatique et le coût de réorganisation du personnel (embauche ou licenciement selon le cas).

**Le transfert est un autre choix qui s'offre aux pharmaciens qui souhaitent donner un nouveau souffle à leur officine. Un dossier de transfert est-il compliqué à monter et comment aidez-vous vos clients sur ce type d'opérations ?**

Il y a en effet un dossier important à fournir à l'ARS (Agence Régionale de Santé) afin que le directeur donne son accord ou non après

consultation du Préfet et de l'Ordre. Il y a des règles précises à respecter, que ce soit en cas d'installation, de transfert ou de regroupement. Il doit y avoir un vrai besoin là où on arrive.

**“ PAR EXEMPLE, IL NE FAUT PAS ABANDONNER UNE POPULATION AU PROFIT D'UNE AUTRE. ”**

Le dossier comporte aussi un plan d'accessibilité et une multitude d'autres points... Son traitement nécessite 4 mois d'instruction par l'ARS.

Lors d'un transfert, comme dans les autres cas, nous réalisons le prévisionnel et estimons le coût global pour définir si l'opération est envisageable ou non et quel en serait l'impact sur la rentabilité de l'officine. Il est ensuite souhaitable de faire appel à un avocat pour monter un dossier solide qui ne sera pas rejeté par l'ARS.



# INSTALLATION : L'ACCOMPAGNEMENT, VECTEUR DE RÉUSSITE

**DANS UN SECTEUR D'ACTIVITÉ EN PLEINE MUTATION, LES JEUNES PRIMO-ACCÉDANTS ONT PLUS QU'JAMAIS BESOIN D'ÊTRE ASSISTÉS POUR BÂTIR DES PROJETS PROSPÈRES ET PÉRENNES. ASTERA A POUR VOCATION DE LES AIDER À CHAQUE ÉTAPE DE LEUR INSTALLATION GRÂCE À DES OUTILS SPÉCIFIQUES ET DES PROFESSIONNELS DÉDIÉS À LEUR PRISE EN CHARGE.**

Aujourd'hui, l'avenir de la pharmacie est perçu à tort de manière assez sombre par les professionnels, notamment à cause du chiffre d'affaires moyen en baisse ces 3 dernières années. Pourtant, la pharmacie reste un très beau projet d'avenir pour ceux qui sont au fait des mutations de l'exercice officinal, véritables leviers de réussite pour les primo-accédants capables de prendre ce virage et de comprendre les nouveaux enjeux de la pharmacie.

## LA COOPÉRATIVE : UNE STRUCTURE D'ACCOMPAGNEMENT PUISSANTE ET SOLIDE

Face à l'évolution de la pharmacie vers un modèle de l'offre, où gestion et management prennent une place importante, un jeune primo-accédant hésitant à se lancer trouve chez Astera des professionnels capables de l'aider et de sécuriser son installation.

Joffrey Blondel, directeur de la gestion officinale chez Astera explique : « la coopérative Astera est détenue uniquement par des pharmaciens installés, qui possèdent l'entièreté du capital ». Faire appel à une telle structure est donc une manière de préserver la vision éthique d'une pharmacie indépendante, tout en profitant du savoir-faire d'un réseau de professionnels aguerris, répartis à travers toute la France et au fait des évolutions inhérentes à son secteur d'activité.

## UNE AIDE PRÉCIEUSE DÈS LES PRÉMICES DU PROJET

Dans chaque agence CERP Rouen, des cellules composées de professionnels de différents secteurs, sont spécialement dédiées à la prise en charge des futurs installés. Un accompagnement personnalisé y est mis en place pour que l'installation soit un succès. Dès que son ambition se transforme en objectif concret d'installation, le jeune pharmacien doit respecter les étapes d'un parcours méthodique.

En premier lieu, c'est le conseiller commercial répartition qui entre en scène. Selon Joffrey Blondel, c'est lui qui va mettre le pied à l'étrier à l'entrepreneur. Rattaché à l'agence CERP Rouen de sa région, il connaît parfaitement la géographie des lieux, les pharmacies présentes et la concurrence... Il étudie donc la zone de chalandise de la pharmacie convoitée et détermine son potentiel en connaissance de cause.

Ensuite, l'entrepreneur est orienté vers l'étude financière et le montage de la structure juridique. Le conseiller financier CERP Rouen et l'expert-comptable travaillent en synergie avec lui pour réaliser un prévisionnel de trésorerie et d'investissement. Ensemble, ils établissent les montages les plus favorables à l'acceptation des banques. S'il souhaite faire des travaux, se former, changer de gammes ou réorganiser son officine, le futur installé peut faire réaliser des

études de géotransfert, de géomarketing et de merchandising pour affiner son dossier, grâce au soutien du réseau « Les Pharmaciens Associés » et celui des services marketing CERP Rouen.

Il existe également un service d'information juridique interne que le jeune pharmacien peut solliciter.

« Notre mission ne s'arrête pas une fois le compromis signé » insiste Joffrey Blondel. En effet, l'objectif n'est pas seulement d'aider les jeunes pharmaciens à s'installer, mais de les soutenir pour que le développement de leur officine soit un succès. Les conseillers des différentes filiales du Groupe peuvent alors prendre le relais : Eurolease, pour le financement des travaux ou du matériel

nécessaire, Isipharm pour l'informatique, La Centrale des Pharmaciens pour les achats, Oxypharm spécialisée dans l'offre MAD ou bien encore CEDIVET pour l'activité vétérinaire.

« En aval de l'installation, explique Joffrey Blondel, le soutien le plus précieux est celui du CDO : le Conseiller en Développement Officinal. Intégré au réseau « Les Pharmaciens Associés », il a le rôle de coach, que ce soit pour les jeunes primo-accédants ou bien les pharmaciens récemment regroupés. Il aide les titulaires adhérents du réseau « Les Pharmaciens Associés » à s'organiser, manager leurs équipes, développer leur activité, et mettre en place leur merchandising. »





#### **FICHE D'IDENTITÉ**

*Pharmacie Deyglun,  
Grand-Quevilly*

*Titulaire : Fabienne Deyglun*

*1<sup>ère</sup> installation : 2005*

*Achat 2<sup>ème</sup> pharmacie : 2011*

*Regroupement transfert  
de 3 pharmacies : fin 2013*

*Equipe de 8 personnes :*

*1 titulaire, 1 adjointe,*

*5 préparateurs, 1 vendeuse*

*Coût des travaux : 260 000 €*

*Clientèle : 80% de la clientèle a suivi*

*Surface : 150 m<sup>2</sup>*

*C.A. : 2,2 M€*

*Marge commerciale :*

*31%*

# INSTALLATION, RACHAT, TRANSFERT... UNE AVENTURE ENTREPRENEURIALE

**FABIENNE DEYGLUN ADHÉRENTE DU RÉSEAU LES PHARMACIENS ASSOCIÉS EST TITULAIRE À GRAND-QUEVILLY (SEINE MARITIME). ENTRE 2005 ET 2013, ELLE FAIT L'ACQUISITION DE TROIS PHARMACIES DIFFÉRENTES, REGROUPÉES DÉSORMAIS EN UNE SEULE GRANDE OFFICINE AVEC PIGNON SUR RUE. POSITIVITÉ ET COURAGE SONT LES SECRETS DE SA RÉUSSITE. AVEC DE L'ÉNERGIE À REVENDRE ET LE SOURIRE AUX LÈVRES, ELLE NOUS RACONTE SON PARCOURS. UNE SUCCESS STORY QUI COMBINE LES ACTIONS COORDONNÉES DE FABIENNE DEYGLUN, SON CONSEILLER EN DÉVELOPPEMENT OFFICINAL DU RÉSEAU LES PHARMACIENS ASSOCIÉS, SES CONSEILLERS COMMERCIAUX CERP ROUEN ET OXYPHARM, SON COMPTABLE ET SON AVOCAT.**

## **Pouvez-vous nous parler de votre première installation ?**

Tout a commencé en 2005. J'avais fini mes études depuis peu et j'étais assistante dans une pharmacie. A l'époque, j'ai eu l'occasion de rencontrer l'ancien directeur de CERP Rouen. Un jour, il m'a demandé si j'avais déjà pensé à installer ma propre pharmacie. A ce moment là je n'y avais encore jamais songé et devenir titulaire n'était pas encore un objectif à court terme pour moi. Mais il m'a parlé d'une pharmacie qui était à vendre, dans un secteur qui m'intéressait... Je me suis dit que c'était une belle opportunité qui se présentait et j'ai donc décidé de me lancer !

Je n'avais pas prévu une telle transaction, je n'avais pas d'apport... J'ai demandé de l'aide à mon entourage et puis contacté les banques. J'ai été accompagnée également par CERP Rouen, qui propose des offres spécialisées dans l'installation : un conseiller commercial m'a aidé à bâtir mon projet. J'ai donc réussi à acheter cette petite pharmacie de 40 m<sup>2</sup> à Grand-Quevilly, qui faisait un chiffre d'affaires de 600 000 euros. Ce qui m'a décidé également, c'est l'environnement de cette officine : je connaissais un peu le quartier, je savais qu'il y avait trop de pharmacies dans le périmètre et qu'il y aurait des possibilités de donner plus d'ampleur à mon projet.

## **Quelle a donc été la deuxième étape ?**

En 2011, je suis allée frapper à la porte d'une consœur. Je savais que sa pharmacie battait de l'aile, alors je suis allée lui dire que si elle comptait un jour vendre sa pharmacie, je serais à l'écoute de son offre. Un an plus tard, elle m'a recontacté et j'ai racheté son officine 50% de son chiffre d'affaires. C'était une belle opportunité pour moi mais aussi une chance pour elle, qui aurait pu tout perdre. Grâce à cette seconde pharmacie, j'ai pu augmenter mon chiffre d'affaires pour atteindre 1,1 million d'euros. Et puis j'ai rendu la licence, en prévenant simplement l'ARS : c'est une démarche très simple, qui a permis de supprimer une première pharmacie de trop à Grand-Quevilly.

## **Et comment êtes-vous arrivée dans votre pharmacie actuelle ?**

Le propriétaire partait à la retraite, je le connaissais bien car j'avais fait un remplacement chez lui avant de devenir titulaire. Lorsque j'ai appris en 2013 qu'il vendait par le biais de mon conseiller CERP Rouen, j'ai soumis mon dossier à mon ancien négociateur et quand le propriétaire a vu mon dossier, il l'a accepté tout de suite. J'ai donc regroupé 3 pharmacies au total, puis réalisé un transfert pour venir exercer ici. L'officine ne faisait que 30 m<sup>2</sup>, mais je

savais qu'elle avait un potentiel énorme non exploité :

contrairement à ma pharmacie précédente, celle-ci est située sur un axe, elle dispose d'un parking (ce qui est essentiel) et elle se situe sur la place du marché, un lieu de passage et de rencontre de notre quartier. J'ai donc décidé de faire des travaux pour donner à cette pharmacie l'ampleur qu'elle méritait. Aujourd'hui, elle fait 150 m<sup>2</sup>, et 2,2 millions de chiffre d'affaires.

## **Comment les anciens titulaires des deux pharmacies que vous avez rachetées ont-ils appréhendé votre démarche ?**

La propriétaire de la 2<sup>ème</sup> pharmacie que j'ai rachetée m'a très bien reçue. Je pense qu'elle a été rassurée de savoir que le jour où elle déciderait de partir, quelqu'un serait là pour reprendre son officine : cela représentait des tracas en moins et un vrai soutien. Elle était également soucieuse pour ses employés et j'aurais eu les mêmes préoccupations à sa place : elle ne voulait pas que les membres de son équipe perdent leur travail. Quant au propriétaire de mon actuelle pharmacie, il était content de savoir qu'il confiait son officine à quelqu'un qui ne lui était pas inconnu. Cette officine était le fruit de sa carrière, il ne voulait pas la céder à n'importe qui.

## **Qu'en est-il des équipes de ces trois différentes pharmacies ?**

Je n'ai procédé à aucun licenciement : j'ai réuni tout le monde. Les titulaires sont partis, mais tous les employés travaillent aujourd'hui à mes côtés. Nous sommes huit actuellement. Bien sûr, chacun est arrivé avec ses méthodes de travail, donc ça n'a pas été évident tout de suite. Mais j'ai improvisé un système qui nous a tous aidés au début. Lorsque j'ai racheté la pharmacie actuelle, quelques mois se sont écoulés avant que je m'installe définitivement et que je quitte mon ancienne officine ; j'ai donc décidé d'établir une sorte de rotation. Selon les jours de la semaine, certains employés d'ici se rendaient dans mon ancienne pharmacie, et vice-versa. Les gens ont donc appris à se connaître avant de travailler ensemble six jours sur sept. Pour les clients également, c'était une bonne chose. Ils ont pu rencontrer leurs nouveaux interlocuteurs en douceur sans subir de changement soudain. C'est important, d'autant plus lorsque la clientèle est majoritairement âgée, comme c'était le cas ici à l'époque.

## **Votre clientèle vous a-t-elle suivi lors de ces opérations ?**

Lorsque j'ai racheté ma 2<sup>ème</sup> pharmacie, j'ai récupéré 80% de sa clientèle. Les 20% restants se sont dirigés vers la pharmacie que



j'ai actuellement. Lors de ce dernier rachat, j'ai donc regroupé la quasi totalité des clients des trois pharmacies. En revanche, la clientèle a changé à travers le temps. Ma clientèle de personnes âgées a laissé la place à une nouvelle population plus jeune : beaucoup de familles se sont installées, avec des enfants et des bébés. On ne développe pas les mêmes services en fonction de l'âge de sa clientèle.

#### **Financièrement, combien ces opérations vous ont-elles coûté ?**

En plus du prix de chaque pharmacie, j'ai du financer les travaux nécessaires à l'agrandissement et la rénovation de ma 3<sup>ème</sup> pharmacie. Cela représente 260 000 euros, nouveau mobilier compris. Les trois parcs informatiques de chacune des officines étaient tous hébergés par le même prestataire, Isipharm\*. Je n'ai donc eu que quelques petites modifications à apporter mais je n'ai pas eu à consacrer un budget particulier à ce poste. Le plus dur a été d'obtenir le budget nécessaire pour les travaux.

Ma banque commençait à bien me connaître, j'en étais à mon 3<sup>ème</sup> emprunt !

Elle avait confiance en mon évolution, mais les décisions étant prises au siège, elle n'a pas accepté de me prêter la totalité de la somme. J'ai donc dû emprunter une partie de l'argent à une personne extérieure. Cela n'en fait pas un actionnaire ou un bénéficiaire pour autant. C'est simplement quelqu'un qui m'a fait un prêt, comme le ferait une banque.

#### **Combien de temps ont duré ces travaux ?**

D'abord, cela a mis un an pour obtenir le permis de construire... Pourtant, dès l'achat signé, j'avais entamé les démarches. Il a donc fallu travailler à huit dans cette toute petite pharmacie. Puis les travaux ont commencé et nous avons continué d'exercer en même temps, ils ont duré 6 mois. Ils s'est donc passé 18 mois entre l'achat et le moment où nous avons commencé à travailler dans la nouvelle pharmacie agrandie.

#### **Et quel est le résultat de ce regroupement aujourd'hui ?**

Comme je vous l'ai mentionné, la pharmacie fait aujourd'hui un chiffre d'affaires de 2,2 millions, alors que le total des chiffres d'affaires des trois pharmacies était de 2,4 millions. C'est donc une belle opération. D'autant plus qu'aujourd'hui, il vaut mieux raisonner en terme de marge : la nôtre est de 31 %, ce qui est un très bon chiffre sur le marché de la pharmacie.

#### **Qu'est ce qui a été le plus compliqué pour vous lors de ce regroupement de pharmacies ?**

Regrouper les équipes a été un petit challenge ! Convaincre les banques également : à chaque étape, j'avais peur que mon projet ne puisse pas se réaliser à cause d'un veto mis par ma banque. Mais la plus grande difficulté, ce sont les démarches administratives. On peut facilement être

découragé en voyant l'ampleur des démarches à effectuer, mais il faut se remonter les manches et foncer. Et puis j'ai été accompagnée... Heureusement, je n'étais pas toute seule pour affronter tout ça. Mon comptable m'a beaucoup aidée, ainsi qu'un avocat, pour toute la partie juridique, car il a fallu créer les sociétés et les statuts.

#### **Sous quel statut juridique exercez-vous aujourd'hui ?**

Dans ma première pharmacie j'exerçais en SELARL, Société d'Exercice Libéral À Responsabilité Limitée. Aujourd'hui mon

officine a le statut de SELAS, Société par Action Simplifiée des professionnels libéraux. Comme j'ai fait un emprunt auprès de la banque mais aussi d'une personne extérieure, c'était le statut le plus adapté.

#### **Comment avez-vous imaginé votre nouvelle pharmacie ?**

J'ai d'abord fait réaliser des études de marché, de géolocalisation et de géomarketing pour connaître les gammes intéressantes à développer. Je fais partie du réseau « Les Pharmaciens Associés » du groupe Astera, qui propose des solutions aux titulaires pour accroître la performance de leur officine. J'ai donc été accompagnée par un Conseiller en Développement Officiel pour monter ma pharmacie : il m'a conseillée en termes de marketing et de merchandising. Pour l'agencement, j'ai fait appel à une agence spécialisée à Nantes. Je voulais que ma pharmacie ne ressemble pas aux autres, qu'on ait l'impression d'être « comme à la maison » et que les clients s'y sentent bien. Je n'ai rien gardé de l'ancienne pharmacie, j'ai acheté des meubles originaux, demandé des briques pour les murs, fait monter un meuble au design naturel pour les produits d'aromathérapie... Un cadre esthétique est à la fois agréable pour les pharmaciens mais aussi pour les clients, qui m'ont souvent complimentée : c'est aussi une bonne manière d'améliorer la relation clients.



\* Société informatique d'Astera, groupe coopératif

### Quels sont les avantages d'un regroupement comme celui-ci ?

Si je n'avais pas racheté ces deux pharmacies, je serais toujours dans la première, à me débattre pour réussir à faire un chiffre convenable, à m'inquiéter de l'avenir de mon officine et de celui de mes employés. Aujourd'hui, je sais que c'est une affaire solide et que si je souhaite vendre mon officine un jour, ce sera possible. Il était inévitable de passer par là, à un moment ou un autre : l'avenir, ce sont les grosses pharmacies, les petites vont avoir de plus en plus de mal à survivre. Grâce à cette grande surface de vente, j'ai pu développer de nouvelles gammes et les mettre en avant. Nous pouvons aussi mieux nous occuper de chaque client, nous déplacer dans l'officine pour leur présenter les produits et avoir des échanges confidentiels avec eux. De manière plus générale, j'ai également l'impression que l'apparition de cette grande pharmacie a insufflé une nouvelle dynamique locale : les autres officines ont mis les bouchées doubles, et elles ont été plus nombreuses à ouvrir le lundi. Il y a encore des choses à faire selon moi à Grand-Quevilly et ma démarche motivera peut-être certains titulaires à envisager des regroupements.



### Quels sont plus précisément les nouveaux marchés que vous avez développés dans votre officine ?

Ils sont nombreux ! Tout d'abord il y a l'espace maintien à domicile qui est mis en avant en vitrine. Pour le gérer, je suis accompagnée par la société Oxypharm, qui est spécialisée dans les soins à domicile et la location/vente de matériel médical. Je fais désormais partie des Pharmaciens Conseil MAD, ce qui me permet de profiter d'outils de communication, de management et d'animation du point de vente.

J'ai également installé de grandes étagères dédiées à la médecine naturelle, qui occupent tout un mur de la pharmacie.

Nous avons développé un pôle de libre accès aux médicaments sans ordonnance type paracétamol ou anti-inflammatoires, un coin vétérinaire ainsi qu'un espace bébé avec petits jeux pour les enfants de nos clients, une gamme incontinence, un petit pôle maquillage et enfin, un rayon optique avec toute une gamme de lunettes à essayer.

### Pour finir, quels conseils donneriez-vous à un pharmacien qui souhaiterait s'installer ou faire un transfert ?

Tout d'abord, je lui dirais de bien étudier l'environnement de l'officine qu'il convoite et de se faire aider par des professionnels : il ne faut pas se lancer à l'aveuglette. Mais je lui dirais aussi de ne pas avoir peur de se lancer, de foncer et de ne jamais montrer ses propres doutes : si l'on veut être suivi par les banques ou autres, il faut montrer sa détermination. Lors d'un transfert, il faut aussi faire attention à ses équipes, les motiver, être transparent avec eux et leur expliquer en quoi le projet est pensé pour le bien être de tous. Enfin, mon dernier conseil serait de toujours faire attention à ses confrères, de considérer la concurrence avec respect et d'entretenir de bons rapports avec elle. On ne sait jamais ce qui peut arriver

dans la vie : un jour ou l'autre, on peut être amené à frapper à la porte de son voisin et à collaborer avec lui. De belles opportunités peuvent se présenter, il faut donc savoir rester à l'écoute des autres.



CERP Rouen  
**FORMATION**

ÊTRE BIEN FORMÉ,  
C'EST PRÉPARER L'AVENIR

CERP ROUEN FORMATION  
ACCOMPAGNE LE  
PHARMACIEN ET SON ÉQUIPE  
DANS LE DÉVELOPPEMENT  
DE LEURS COMPÉTENCES.

Retrouvez toute l'offre de  
CERP Rouen Formation sur :  
[www.cerprouenformation.fr](http://www.cerprouenformation.fr)

# LES FRANÇAIS ET LA SANTÉ SUR LA TOILE

## 1 LES SITES INTERNET DE PARAPHARMACIE ET PHARMACIE



### TAUX D'ÉQUIPEMENT EN SITE INTERNET

20 % À 30 %  
DES PHARMACIES ÉQUIPÉES

22 000 PHARMACIES EN FRANCE

60 % DES GROUPEMENTS ÉQUIPÉS

### 3 TYPES DE SITES DE PARAPHARMACIE ET PHARMACIE



## 2 PARAPHARMACIE ET PHARMACIE SUR LE WEB

### LES SITES DE VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS



#### PARAPHARMACIE

**4,3M€**

Marché global de la parapharmacie.  
(Étude Digital Beauty in Europe 2016)

#### PHARMACIE

**148 sites**

de vente de médicaments sur Internet sont autorisés par l'ARS. (CNOP-mai 2014)

**2%**

La vente en ligne de produits pharmaceutiques représente 2 % du marché global réparti sur 255 sites.  
(Xerfi, la distribution de parapharmacie, mars 2014)

**4%**

des français ont déjà acheté un médicament à prescription facultative sur le site d'une pharmacie.  
(Sondage IFOP 2013)

**50 sites réalisent 90% des ventes**

Un marché très concentré  
(www.pharmacie-innovante.fr, La parapharmacie sur Internet : l'Eldorado de l'officine 2011)

**25%**

des sites marchands d'officines ne fonctionnent pas.  
(Master Marketing de la Santé de l'université parisienne Pierre et Marie Curie- mai 2014)

## 3 LES COMPORTEMENTS D'ACHAT EN LIGNE DES FRANÇAIS EN MATIÈRE DE SANTÉ

### L'ACHAT EN LIGNE RESTE FRILEUX CHEZ LES FRANÇAIS

#### 6 POINTS PRINCIPAUX

- Si les 3/4 des Français sont prêts à se renseigner sur le site Internet de leur officine, et les 2/3 à envoyer leur ordonnance par mail pour qu'elle soit préparée avant qu'ils ne passent la chercher à la pharmacie...
- Ils ne sont plus que 1 sur 2 à envisager l'achat en ligne de médicaments sans ordonnance ou d'autres produits (cosmétiques, laits infantiles...) qu'il s'agisse d'une livraison à leur domicile ou d'un retrait au comptoir.
- Seulement 1/3 des Français sont prêts à acheter leurs médicaments sans ordonnance sur un site généraliste.
- Les freins à l'achat en ligne sont plus importants chez les seniors (65 ans et plus) qui sont aussi les plus gros acheteurs en officine.
- 85 % des répondants à l'enquête AFIPA étaient défavorables à l'autorisation de vente sur Internet de médicaments en 2013.
- Ce sont les clients non fidèles à une pharmacie qui sont plus enclins à opter pour l'achat de médicaments sans ordonnance en ligne avec livraison à domicile (que ce soit sur un site d'officine ou sur un site généraliste)...

### LA VISITE DES SITES POUR LE CONSEIL ET LES CONSULTATIONS PRIME SUR L'ACTE D'ACHAT

Aujourd'hui, selon une enquête IFOP, plus d'1 Français sur 10 achète en ligne des médicaments sans ordonnance. Et 1 Français sur 3 souhaite acheter tous types de médicaments sur Internet. Ce sont les catégories professionnelles supérieures (18 %), les résidents de la région parisienne (17 %) et les familles avec enfant (17 %) qui ont le plus recours à l'achat de médicaments sur Internet. (www.sante.lefigaro.fr, avril 2014).

#### Enfin, à la question « Si votre pharmacien avait un site Web, seriez-vous prêt à... » les réponses ont été les suivantes :

##### Acheter des médicaments sans ordonnance en ligne et les faire livrer chez eux ?

17 % 35 % 27 % 20 %

##### Acheter des produits en ligne autres que des médicaments et les faire livrer chez eux ?

18 % 34 % 24 % 23 %

##### Envoyer leur ordonnance de médicaments par mail pour qu'elle soit préparée avant leur venue dans la pharmacie ?

30 % 37 % 20 % 13 %

##### Acheter des médicaments sans ordonnance sur le site d'un autre commerce (supermarché, Amazon...) ?

13 % 22 % 31 % 33 %

##### Acheter des médicaments sans ordonnance en ligne et venir les chercher au comptoir de leur pharmacie ?

19 % 36 % 25 % 19 %

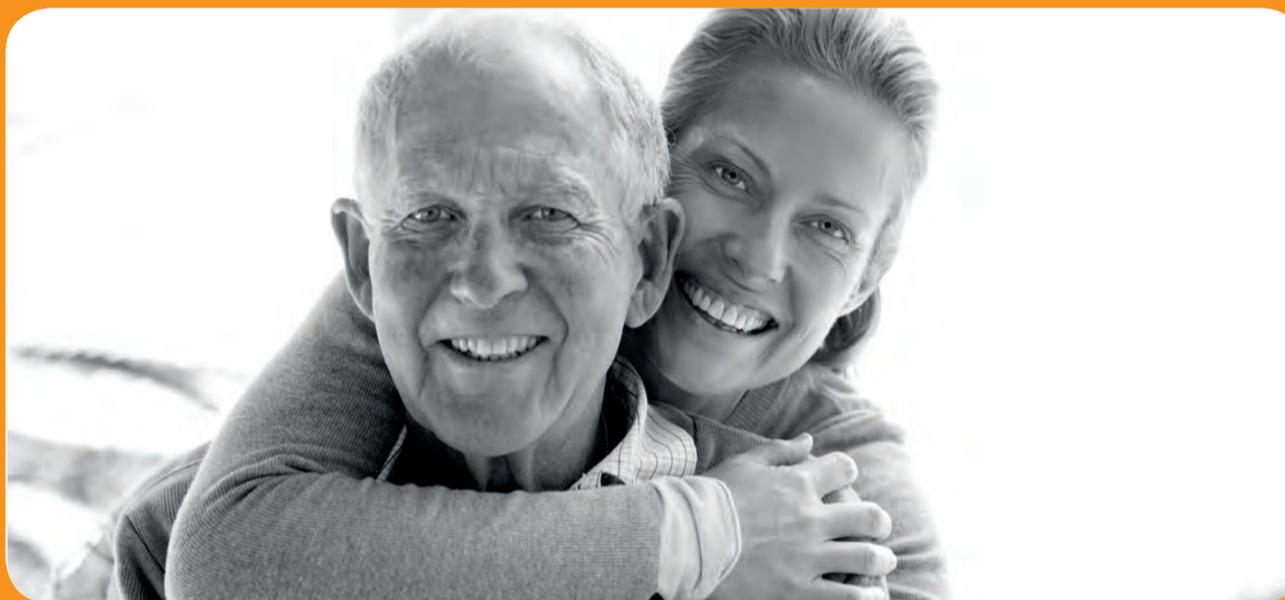
##### Consulter son site Web pour se renseigner ?

29 % 48 % 13 % 9 %

■ Oui certainement      ■ Oui probablement  
■ Non, probablement pas      ■ Non, certainement pas

# PHARM@PNÉE : une nouvelle prise en charge des patients apnéiques. Interactive, sécurisée et optimisée.

**Le programme PHARM@PNÉE c'est un avantage exclusif qui facilite et enrichit le suivi des patients. Il repose sur deux axes principaux qui sont la collaboration avec le pharmacien d'officine choisi par le patient, et la transmission de données pharmaceutiques au prescripteur via une plateforme collaborative.**



## La liberté de choisir son prestataire

Le patient peut décider de confier sa prise en charge à son pharmacien : c'est un acteur de proximité, de confiance et, de surcroît, c'est un professionnel de santé qualifié.

## Un réseau d'officines partenaires de la FFAAIR\*

Les pharmacies partenaires sont reconnaissables par le patient grâce à une signalétique affichée en vitrine. Elle indique que le pharmacien s'est engagé à respecter la charte « patient-prestataire », et qu'il est notamment formé pour le suivi de l'apnée du sommeil.

## La maîtrise et la sécurisation des données

Le patient gère ses données personnelles et décide de les mettre à disposition d'un ou plusieurs intervenants et autorise le pharmacien à transmettre ses prescriptions au prescripteur. Les données sont hébergées sur un site agréé ASIP Santé.

## Oxypharm propose un outil de suivi nouvelle génération pour le patient et l'ensemble des professionnels de santé de son parcours de soins.

Oxypharm, par l'intermédiaire d'Adel (Agrégateur de Données En Ligne), propose un outil d'accompagnement des patients atteints de pathologies chroniques. Cette plateforme collecte et agrège les données de santé issues de dispositifs médicaux connectés pour les mettre à disposition des patients, des médecins et des pharmaciens.

En confiant sa prise en charge à un pharmacien partenaire de la FFAAIR, le patient s'assure que toutes les informations relatives aux modifications de traitement, aux interactions médicamenteuses ou aux éventuels effets secondaires seront transmises en temps réel et sous son contrôle à son prescripteur.



**Pour toute prise en charge, contactez votre conseiller commercial Oxypharm**

# LES NEWS DE L'OFFICINE

## QUEL IMPACT POUR LA PHARMACIE ?

Fin juin, le Brexit a provoqué une véritable onde de choc en Europe. Du côté de la pharmacie, le « leave » britannique représente la perte d'un des plus fervents adeptes des chaînes de Pharmacie. En effet, entre 2007 et 2009, le Royaume-Uni avait soutenu les grandes initiatives de la Commission européenne dans le secteur de la santé, qui tentait alors d'autoriser les chaînes et de supprimer le monopole des pharmacies. Aujourd'hui, il sera plus difficile pour les partisans des chaînes de pharmacie, si chères aux Britanniques, d'invoquer ces derniers comme modèle. Cependant des accords seront probablement trouvés pour maintenir les bonnes relations commerciales entre le Royaume-Uni et ses voisins, comme le déclarait l'Association Britannique de l'Industrie Pharmaceutique (ABPI) : « nous devons immédiatement montrer que nous

restons ouverts et désireux de travailler avec l'Europe ». En ce qui concerne les diplômes, le changement est peu probable : les titres britanniques et européens sont unifiés et le Royaume-Uni n'aurait pas d'intérêt à faire repasser un examen aux pharmaciens européens alors même que le pays a besoin des nombreux professionnels de santé venus de l'étranger, faute d'en former assez sur son territoire. La question de la validité des cartes européennes d'assurés sociaux et des remboursements transfrontaliers va également se poser lorsque le « divorce » aura lieu. Enfin, l'Agence Européenne du Médicament (EMA) sera bientôt forcée de déménager, car elle ne peut, en tant qu'agence de l'Union, rester dans un pays non-membre. Elle est d'ores et déjà courtisée par de nombreux pays et certains industriels.

Source : Le Quotidien du Pharmacien juin 2016

## MANQUE D'ATTRACTIVITÉ POUR L'OFFICINE

En 2015, 32,8 % des jeunes diplômés ne se sont pas inscrits à l'Ordre des pharmaciens. À la fac, moins d'un étudiant sur trois a choisi cette filière l'année dernière et du côté des titulaires, le nombre de primo inscrits à la section A est passé de 42 à 35 en un an. Cette perte d'engagement s'explique par le nombre de fermetures de pharmacies et la baisse du chiffre d'affaires des officines ces dernières années. Pourtant les évolutions démographiques du secteur officinal offrent de belles perspectives aux jeunes, victimes d'idées reçues. L'Ordre voit en effet dans les 38 regroupements opérés cette année la preuve d'une restructuration du réseau et dans le nombre de SPFPL, celle d'une nouvelle manière de travailler en équipe, qui peut rassurer les jeunes inquiets à l'idée de se lancer seul.

Source : Le Quotidien du Pharmacien mai 2016

## UN SURSAUT DE CROISSANCE POUR L'AUTOMÉDICATION

En 2015, l'automédication affichait une croissance de 5,2 % selon l'AFIPA, des propos renforcés par le Cabinet Xerfi qui annonçait une hausse pour ce marché ces prochaines années. Mais les chiffres sont trompeurs. En France, l'automédication reste fragile, car les Français restent très attachés à la consultation médicale et la prescription de médicaments remboursables. En mars dernier, l'AFIPA a donc publié un manifeste sur l'automédication destiné aux politiques, pour proposer une nouvelle stratégie de santé prônant le « selfcare » comme première étape du parcours de soins pour les pathologies bénignes. L'intervention du médecin généraliste serait ainsi réservée aux pathologies sérieuses à sévères et celles

du pharmacien aux maux quotidiens. En découleraient un désengorgement des cabinets médicaux et des économies pour la sécurité sociale de l'ordre de 1,5 milliard d'euros. Pour convaincre les patients, les laboratoires axent de plus en plus leur communication sur le grand public et développent des « marques ombrelles », qui permettent de profiter de la notoriété d'un médicament phare non remboursé pour commercialiser d'autres produits sous le même nom. Mais ce dernier procédé ne fait pas l'unanimité chez les pharmaciens, qui s'inquiètent des risques de confusion par le patient. L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire a donc décidé d'encadrer de manière plus stricte ce type de création de marques.

Sources : Le Quotidien du Pharmacien mai 2016 & Pharma - avril 2016

## RÉVOLUTION : LE CORNER OPTIQUE DIGITAL

Une pharmacie de la Drôme a récemment participé à une première mondiale : l'installation en officine d'Evioo, un corner optique associant une cabine à un écran de réalité augmentée. Grâce à des caméras prenant les mesures du visage ainsi qu'une interface numérique, les clients peuvent choisir leur monture de manière virtuelle parmi 5000 modèles et être conseillés par un opticien diplômé responsable du corner. Cette innovation permet aux pharmaciens de développer une gamme d'optique de qualité à des prix attractifs au sein de leur officine, sans avoir à faire de stock. Une belle opportunité et une marge assurée pour les pharmaciens prêts à tenter l'expérience.

Source : Pharma décembre 2015

## SEVRAGE TABAGIQUE EN HAUSSE

Le 31 mai dernier s'est tenue la Journée mondiale sans tabac, dans un contexte de lutte acharnée contre la cigarette. Présenté par Marisol Touraine il y a plus d'un an, le plan national de réduction du tabagisme continue en effet son déploiement, pour réduire la proportion de fumeurs à moins de 20 % en 10 ans, versus 30 % actuellement : une initiative qui suit la tendance mondiale, plébiscitée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Aujourd'hui, la France compte 13 millions de fumeurs et 73 000 morts par an. Et malheureusement, pour la première fois en 5 ans, les ventes de tabac ont augmenté en 2015, selon le bilan annuel de l'Office national des drogues et toxicomanies. Paradoxalement, les ventes de traitements de sevrage tabagique ont aussi augmenté de 13,5 % après deux années de baisses. Il s'agit de la plus forte hausse enregistrée depuis 2007 et elle concerne tous les médicaments du sevrage tabagique : + 25 % pour les patches, + 9 % pour les substituts par voie orale, + 7 % pour le Zyban et + 6 % pour le spray buccal Nicolette. L'embellie de ce marché n'a pas échappé aux concurrents : en juin 2014, Michel Edouard Leclerc réclamait le droit de vendre ces produits en parapharmacie. Parallèlement à ce phénomène, les consultations en tabacologie augmentent également et le système de prise en charge s'est étoffé passant de 50 euros par an à 150 euros depuis 2007. La e-cigarette s'impose également comme un nouvel acteur du sevrage tabagique. Certains pneumologues la conseillent même : considérant la vapeur comme infiniment moins toxique que la cigarette, ils estiment qu'il peut s'agir d'une bonne solution pour arrêter de fumer avec plaisir, un critère décisif dans l'arrêt du tabac.

Source : Le Quotidien du Pharmacien  
mai 2016



## LÉGALISATION DU CANNABIS : LA FRANCE HORS DU DÉBAT

Les législations ne cessent d'évoluer dans le monde entier au sujet de la production et de la légalisation du cannabis. Certains pays l'autorisent même à des fins médicales. Pourtant, en France, où la consommation est la plus forte d'Europe, aucune réflexion n'est en cours sur une éventuelle légalisation du cannabis. La modification du code de la santé publique de 2013 était censée permettre la production de médicaments contenant du cannabis, mais ceux-ci n'ont toujours pas été commercialisés. Les seules solutions restantes pour les patients sont donc l'obtention (rare) de l'ATU (Autorisation Temporaire d'Utilisation) ou l'illégalité. Mais face à la multiplication des jugements pour usage à des fins médicales, la jurisprudence évolue de plus en plus en faveur des patients.

Source : Le quotidien du Pharmacien  
avril 2016

## SORTIE D'HÔPITAL : UNE IMPLICATION DES PHARMACIENS NÉCESSAIRE

Les séjours hospitaliers étant de plus en plus écourtés, une bonne organisation du retour à domicile est essentielle. Pourtant, les pharmaciens sont rarement impliqués dans l'élaboration du plan de sortie d'hospitalisation alors qu'ils sont souvent ceux qui connaissent le mieux les comportements de leurs patients. La complémentarité des trois acteurs, médecins traitants, infirmières et pharmaciens est donc primordiale. Différentes expérimentations ont lieu actuellement pour une meilleure coordination des parcours de santé, basées sur la conciliation médicamenteuse et une étude commune des dossiers des patients.

Source : Pharma  
décembre 2015

## PARAPHARMACIE EN LIGNE : ZÉRO CONSENSUS

Le Baromètre des prix Web de la parapharmacie réalisé par Pricing Assistant a récemment passé au crible six acteurs du marché. Il en ressort une très large amplitude, que ce soit en termes de prix ou de référencement. Chaque site cultive sa spécificité : exhaustivité, profondeur de gamme ou prix bas. Des écarts notables sont relevés d'un site à l'autre pour le même produit : un article Caudalie passe par exemple de 19,20 euros à 39,24 euros d'un site à l'autre.

Source : Le Quotidien du Pharmacien  
mai 2016

## LES PHARMACIENS APPRÉCIÉS PAR LES FRANÇAIS

Selon une enquête nationale menée par Pharma Système Qualité (PHSQ), plus de 98 % des clients sondés plébiscitent la qualité de l'accueil, des informations et des conseils donnés par leurs pharmaciens. Certains critères restent à améliorer : confidentialité, temps d'attente et disponibilité de certains médicaments. Les répondants attendent également de nouveaux services : tests de diagnostics, rendez-vous dédiés à des conseils personnalisés, livraison de médicaments à domicile ou encore dématérialisation des ordonnances.

Source : Pharma  
mars 2016

S  
M  
E  
astera  
Z

ASTERA MAG - N°4  
AVRIL-MAI-JUIN 2016

Astera • 39 rue des Augustins • 76000 Rouen  
• Tél. : 02 35 52 70 00 • Fax : 02 35 98 10 66  
ou 02 35 15 17 01 • 570 501 551 RCS Rouen •  
Code NAF 4646 Z • TVA UE-FR 96 570 501 551  
• www.astera.coop

Directeur de la publication :  
Olivier Bronchain

Directeur de la rédaction :  
Gwenaëlle L'Hostis

Conception et réalisation graphique :  
Manitoba

Rédaction : Stéphanie Sanchez Alfonso,  
Olivier Desplats, Joffrey Blondel, Fabienne  
Deyglun, Natacha Jean-Louis.

Merci aux personnes ayant contribué  
à ce numéro.  
Crédits photos : Edwin Cohas, Astera,  
Fotolia.

Le modèle coopératif :  
**plus forts ensemble !**



**ASTERA**  
**100%**  
**PHARMACIENS**



## 6 700 pharmaciens sociétaires l'ont choisi

Une coopérative a pour seul objectif de servir au mieux les intérêts de ses sociétaires. Ce sont la **contribution** des idées et la **mutualisation** des outils qui créent sa richesse. Ce collectif intelligent offre aux pharmaciens sociétaires les meilleurs services pour la pérennité de leur officine. Choisir le modèle coopératif Astera, c'est maintenir la santé de son officine et développer son rôle d'acteur majeur de Santé Publique.

