

## LES TABLETTES À L'OFFICINE

# Pédagogiques et

*Support commercial, d'information, d'aide à la délivrance, OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT DU PHARMACIEN DANS SES NOUVELLES MISSIONS... SI LA TABLETTE FAIT SON APPARITION À LA PHARMACIE, ELLE CHERCHE ENCORE SA PLACE. TOUR D'HORIZON DE SES USAGES.*

Par Héloïse RAMBERT

**L**es tablettes numériques font désormais partie du quotidien des Français... et les pharmaciens ne font pas exception: 46 % en sont équipés. Et 22 % d'entre eux l'utilisent pour un usage professionnel. S'ils ne s'équipent pas encore en masse, ils n'ont pas de quoi complexer au regard des autres corps de métier. La tablette reste encore peu utilisée en entreprise: 5 % seulement de la population dispose d'une tablette à usage professionnel et 20 % des actifs qui en possèdent une à titre privé l'utilisent au travail. Elle semble cependant destinée à s'imposer à l'officine. « Usage de la tablette à la pharmacie est prometteur et en déploiement », affirme David Sainati, président de Medappcare, société d'évaluation d'applications mobiles de santé. Mais l'objet cherche encore sa fonction et sa place. « Les outils adaptés à son utilisation face au patient sont encore peu nombreux. D'autres devraient arriver », admet-il.

Alors que les écrans (ordinateurs, télévisions) sont omniprésents à la pharmacie et que les patients sont massivement équipés de smartphones, à quoi peut

bien servir une tablette à l'officine? Giropharm la voit comme un moyen de renforcer la posture éducative des pharmaciens et l'accompagnement des patients. « Nous considérons le digital, et notamment la tablette, comme un outil dans la relation avec le patient », explique Claire Dubernard-Colson, responsable Stratégie et Communication chez Giropharm. Le groupement a lancé fin 2013 un dispositif de conseil interactif, sous forme d'une application accessible sur tous écrans. Grâce à de petites icônes thématiques, le pharmacien peut accéder à toutes sortes d'images, de vidéos, de quiz relatifs aux pathologies et aux traitements... parmi lesquels il peut naviguer en fonction des besoins de son patient.

### Dynamiser l'image du pharmacien

Un dispositif utilisable lors des entretiens pharmaceutiques conventionnels, dans les espaces de confidentialité, grâce à des programmes comme celui l'Observia, basés sur les documents de l'Assurance maladie. Mais aussi, au comptoir, en support du dialogue. Au sein

du groupement, le concept séduit: 45 % des pharmaciens Giropharm utilisent le dispositif de conseil interactif, régulièrement dans le cadre des entretiens pharmaceutiques, ou plus ponctuellement pour un conseil spécifique. Dans les deux cas, la tablette s'avère être l'outil idéal et permet de dynamiser l'image du pharmacien. Mais surtout de le rendre plus audible. « Elle aide le pharmacien à laisser de côté son langage scientifique et technique et à utiliser des mots plus simples », poursuit Claire Dubernard-Colson.

Frédéric Bizon, titulaire à La Séguinière, est un utilisateur du dispositif Giropharm. Grand adepte de la tablette, il en a d'ailleurs installé une « pour faire patienter les enfants dans le coin jeux ». Il en possède aussi une sur pied, au comptoir, que l'équipe utilise comme support pour toute sorte d'usage. Et une autre, propre à l'entretien pharmaceutique. Le pharmacien a noté l'efficacité de l'outil pour l'aider à se « faire entendre ». « Cela nous donne une trame pour mener l'entretien. Et le support visuel (les logos, les images...) aide à la fixation des messages par les patients. Cela

# Ludiques

les marque beaucoup plus que tout ce que nous pouvons bien leur dire! », s'amuse-t-il.

## La tablette, comme «expérience client»

L'avenir de la tablette dans l'environnement officinal, Pharmactiv y croit aussi fermement. Mais pas de la même manière. En lançant, «Optimum care», le groupement a fait le pari de points de ventes connectés, en plein cœur de l'espace client. Le concept est innovant et fait la part belle aux tablettes. Mais ici, c'est le client qui est invité à s'en saisir. «Rares

sont encore les pharmacies qui utilisent des tablettes. Et celles qui les font passer côté client sont encore plus rares », note Aurore Pinel, chef de projet web chez Pharmactiv. Le projet s'appuie sur une approche catégorielle. «Les tablettes vont se décliner dans deux domaines différents: la dermocosmétologie et la douleur », explique-t-elle. «Grâce à elles, les clients vont pouvoir consulter de l'information, des conseils par thème, et avoir accès à tous les services proposés par la pharmacie. » Si la tablette se veut pourvoyeuse d'information et de conseil, elle n'est cependant pas là pour se substituer au pharmacien. Mais pour être un point d'entrée dans l'accompagnement du patient. Rémi Choplin, pharmacien à Paris, a inauguré la première officine «Optimum care» en mai 2014. L'objectif est atteint:

les tablettes piquent la curiosité des clients et les attirent. L'équipe peut ensuite les prendre en charge. «Quand ils prennent les tablettes, nous sommes obligés de quitter notre comptoir, d'aller à leur rencontre et d'entamer le dialogue. De nous rapprocher d'eux et de leurs besoins », indique le pharmacien.

Autre fonctionnalité de l'outil, loin d'être accessoire: il permet d'accéder rapidement à un traducteur en ligne. Un service précieux pour répondre aux demandes des nombreux touristes qui passent le seuil de l'officine. D'autres pharmacies de groupements proposent un accès à des tablettes au sein de l'officine: chez Ma Pharmacie Référence (PHR) elles sont posées sur un web bar: elles sont disponibles au pôle accueil des pharmacies Forum Santé...

## La pharmacie du futur?

À terme, Pharmactiv entend faire de la tablette un véritable outil commercial. «Nous pourrions envisager qu'elle permette de faire des réservations de produits, voire des achats directs, sans passer par la caisse. Ou pourquoi pas la relier aux cartes de fidélité? », poursuit Aurore Pinel. Pour Frédéric Bizon, le «tablette-enthousiasme» est net. «Une tablette pour chaque personne, utilisable partout dans la pharmacie... une pharmacie qui serait sans comptoir, juste avec des maxi-tablettes qui serviraient de table. Ça, ce serait vraiment l'idéal! » ■

1. Premier baromètre sur la perception par les pharmaciens des objets connectés, publié par Bien être et santé, en partenariat avec Direct Médica et Mediaparc. Mai 2014.

2. Étude TNS Sofres / Orange Pro «Usages et attitudes des utilisateurs de mobiles de marché d'entreprises», janvier 2014.

