

La pharmacie d'officine à l'heure du digital

Réalités en 2015, enjeux et perspectives de la pharmacie connectée à l'horizon 2020

Une étude exclusive des Echos Etudes:

- Une vision prospective de la transformation digitale de l'officine, analysée à travers 4 axes : la digitalisation du point de vente, l'offre de services digitaux aux patients, la vente d'objets connectés et le e-commerce
- Les regards croisés de 17 acteurs de la pharmacie connectée, recueillis à travers des entretiens approfondis menés auprès de start-up de la e-santé, groupements, laboratoires pharmaceutiques, pharmaciens d'officine, éditeurs de LGO, agences de communication...
- Une enquête quantitative menée auprès d'un échantillon de 1 000 personnes représentatives de la population française pour évaluer leur intérêt et leurs attentes à l'égard des services digitaux que les pharmaciens d'officine pourraient leur proposer

La pharmacie d'officine à l'heure du digital

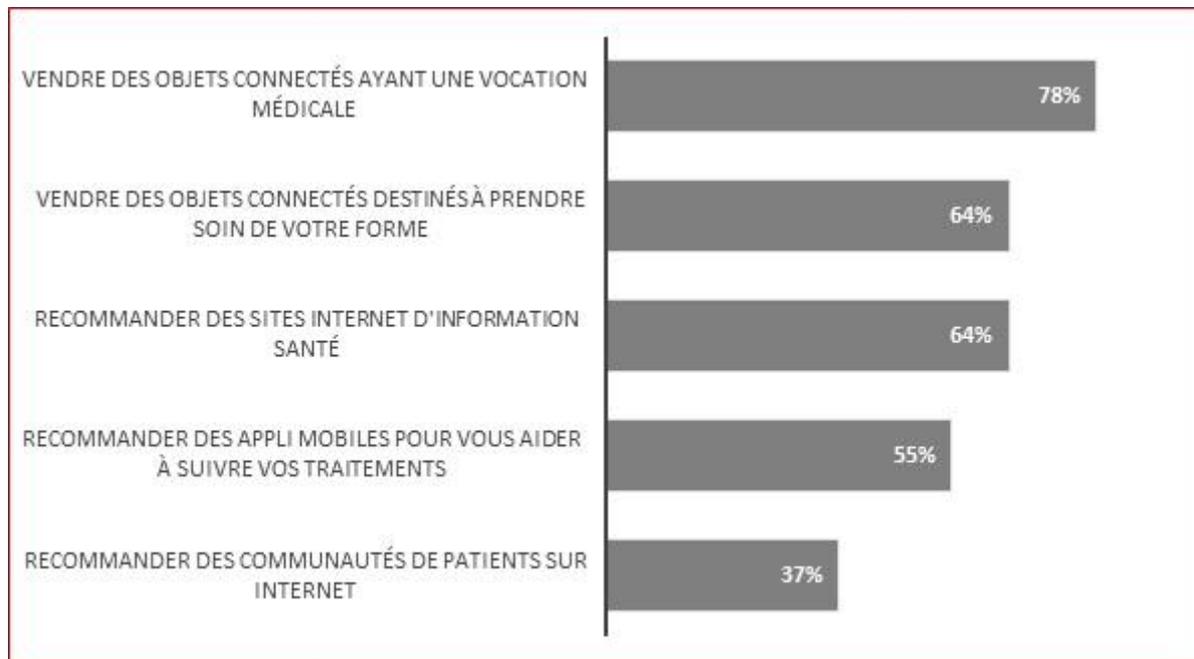
L'officine peut-elle rester à l'écart de la transformation digitale qui révolutionne les comportements d'achat et l'organisation du commerce de détail ? Le déferlement d'innovations technologiques et l'arrivée de nouveaux entrants (GAFA, Big Tech, pure players de la vente en ligne...) laissent présager une mutation profonde et rapide de la distribution officinale et du rôle des pharmaciens. Toutefois, ces derniers n'ont pas encore abordé ce virage et affichent un décalage numérique important avec des patients/consommateurs de plus en plus mobiles, informés et interconnectés. Digitaliser l'information et le suivi des traitements, recommander des applications mobiles, vendre et conseiller des objets connectés « santé » sont d'ores et déjà des services jugés légitimes par une majorité de patients, mais qui demeurent quasi inexistantes à l'officine.

Dans ce contexte, cette nouvelle étude du pôle Pharmacie-Santé des Echos Etudes apporte des réponses concrètes et opérationnelles aux questions suivantes :

- Quels sont les activités et les services concernés par la digitalisation de l'officine ?
- Quelles sont les innovations et les expériences mises en place par certains réseaux ou dans certaines officines ?
- Quelles sont les attentes exprimées par les patients/consommateurs ? Quelle est la vision client de la pharmacie connectée ?
- Qui sont les acteurs historiques et les nouveaux entrants qui abordent le virage numérique de la pharmacie ?

L'intérêt des Français à l'égard des services digitaux que les pharmaciens d'officine pourraient leur proposer

Pensez-vous que les pharmaciens d'officine sont légitimes pour...



Source : extrait de l'enquête on line réalisée par Les Echos Etudes et Le Terrain auprès d'un échantillon de 1002 personnes représentatives de la population française, juillet 2015

Méthodologie : une étude menée en trois phases

Une phase qualitative

17 entretiens approfondis semi-directifs menés entre avril et juillet 2015 auprès de dirigeants de start-up de la e-santé (Observia, Médecin Direct/Sympad, Valwin, Pharmao, lemondepharmaceutique.tv), sites de vente en ligne (Doctipharma, 1001Pharmacies, Newpharma), SII et éditeur de LGO (Pharmagest), groupements (Pharmactiv, PHR), fabricant d'objets connectés (Visiomed), équipements d'automates (BD CareFusion), agence de communication (Engage), laboratoires pharmaceutiques (Pierre Fabre Santé, laboratoires de génériques) et pharmaciens engagés dans le e-commerce et l'agencement digital de leur officine.

Une phase quantitative

Enquête on line menée en juillet 2015 auprès d'un échantillon de 1 000 personnes représentatives de la population française âgée de plus de 18 ans, constitué selon la méthode des quotas (âge, genre, région et taille d'agglomération). Restitution des résultats sous forme de tris à plat et tris croisés.

Une revue exhaustive et une analyse des dispositifs digitaux déployés à l'officine ou en développement

Présentation détaillée et visuelle des solutions de back office, merchandising digital et marketing relationnel (mur digital, tablette, borne interactive, ibeacon...), services d'accompagnement des patients (suivi informatisé des patients chroniques, e-observance, appli mobile, serious games patients...), dématérialisation des prescriptions (click&collect), sites d'e-commerce, commercialisation d'objets connectés « santé », expérimentation de dispositifs de téléconsultation, réseaux sociaux de pharmaciens...

Une étude réalisée par deux consultantes spécialisées dans la santé et le digital



Hélène Decourteix, consultante spécialisée dans le domaine de la santé. Pendant près de 10 ans, Hélène Decourteix a accompagné les pharmaciens et les laboratoires pharmaceutiques au travers de missions de conseil en marketing-vente au sein de groupements de pharmaciens, agence de communication, institut d'étude de marché et prestataire de services pour l'industrie pharmaceutique. Elle possède le diplôme de Master à double compétence scientifique et Marketing de l'ESIEE Management complétée par un MBA en Marketing digital de l'Institut Léonard de Vinci.



Hélène Charrondiere, Directrice du pôle Pharmacie-Santé des Echos Etudes. Hélène Charrondiere analyse depuis plus de 20 ans les évolutions de la pharmacie d'officine. Elle a par ailleurs réalisé au cours de ces dernières années une dizaine d'études sur la digitalisation des pratiques médicales, la transformation digitale des laboratoires pharmaceutiques, la vente en ligne de médicaments, la télémédecine et l'écosystème de la e-santé en France. Elle est diplômée de Neoma Business School et titulaire du mastère en Economie et Gestion des services de santé de Paris IX-Dauphine.

Fiche technique de l'étude :

« La pharmacie d'officine à l'heure du digital », à partir 3050 à HT - 250 pages – Juillet 2015

Pour en savoir plus sur l'étude : [cliquez ici](#)

Contacts

Hélène CHARRONDIERE

Tél : 01.49.53.89.18

hcharrondiere@lesechos.fr

Relations presse Groupe Les Echos

Sarah KROICHVILI

Tél : 01.49.53.22.80

skroichvili@lesechos.fr

Qui sommes-nous ?

Les Echos Etudes est le pôle d'expertise sectorielle du groupe Les Echos.

Les Echos Etudes est le leader français des études sectorielles. Ses consultants publient chaque année une centaine d'études de marché. **Les secteurs couverts sont les suivants** : agroalimentaire, assurance, automobile, banque, biens de consommation, cosmétique, distribution, énergie, logistique, luxe, management, médico-social, pharmacie, tourisme, transport, sport. Chaque consultant est spécialisé par secteur.

Retrouver l'ensemble de nos études sur notre site Internet (www.lesechos-etudes.fr) et notre application mobile (www.m.lesechos-etudes.fr).