

**OFFICINE CONNECTÉE : QUAND
LE GAIN DE TEMPS DEVIENT
AUSSI UN ENJEU DE CYBERSÉCURITÉ**

**COMMENT GAGNER PLUSIEURS
HEURES PAR JOUR EN OFFICINE
GRÂCE À L'AUTOMATISATION**

**LES CQP EN PHARMACIE D'OFFICINE :
DES FORMATIONS POUR DÉVELOPPER
SON EXPERTISE**



Je suis pharmacienne titulaire d'officine. Avec KLESIA, quoi qu'il arrive à mes salariés ou à leurs proches, je sais qu'ils sont parfaitement couverts en cas de maladie ou d'accident. Nous pouvons ainsi nous concentrer sur l'essentiel : notre activité.

KLESIA vous propose des services et produits d'assurance santé et prévoyance. Nos solutions sont réalisées avec les représentants de votre secteur d'activité, et ce, sans but lucratif.

Vous et vos salariés bénéficiez ainsi d'un accompagnement adapté à votre situation, pour vous permettre de vous concentrer sur l'essentiel : VOTRE ACTIVITÉ.

KLESIA s'engage à vous assurer un avenir serein et contribue à la qualité de vie pour tous.

KLÉSIA
Assureur d'intérêt général

ATTENTE DE L'OUVERTURE D'UNE NÉGOCIATION CONVENTIONNELLE STRUCTURELLE À LA RENTRÉE



Chères consœurs, chers confrères,

Vous retrouverez dans «L'USPO sur le terrain» le compte-rendu de la 16^{ème} édition des Rencontres de l'USPO durant lesquelles nous avons eu la joie d'écouter et de débattre avec de nombreux experts sur l'**avenir de l'officine** et la **préservation de l'indépendance professionnelle** face à la financiarisation, thème de la soirée de l'USPO des Bouches-du-Rhône dont nous vous partageons le résumé.

Consacré au gain de temps à l'officine, vous découvrirez dans notre dossier thématique des pistes concrètes pour **gagner plusieurs heures par jour en officine grâce à l'automatisation**, qui prend de nombreuses formes dans nos officines.

En tant que professionnel de santé de plus en plus connecté, nous devons faire preuve d'une grande vigilance sur les **enjeux de cybersécurité** pouvant affecter notre travail et quotidien. L'avis du CESE sur les **crises sanitaires** nous éclaire sur les réelles leçons à tirer de la pandémie de Covid-19 afin de ne pas voir notre système de santé souffrir autant une nouvelle fois.

Pour anticiper et évoluer vers un horizon pérenne de l'avenir officinal, il est nécessaire de réaliser une analyse comparée avec nos voisins européens pour s'inspirer des modèles **renforçant le rôle du pharmacien**. Un focus sur les pharmaciens et les réseaux sociaux vous est proposé pour continuer de se diriger vers la **nouvelle officine de proximité**.

La rentrée de septembre s'annonce éminemment stratégique pour la profession qui demeure dans l'attente d'un avenant économiquement structurel, comme indiqué dans nos actualités du trimestre suite au **rapport IGAS-IGF sur la chaîne de distribution pharmaceutique**. Nous resterons vigilants sur le dernier PLFSS avant l'élection présidentielle et sur les textes d'application en attente (**substitution des DM, généralisation de l'expérimentation OSyS, HTA**, etc).

Face à des problématiques de plus en plus charnières entre préservation et innovation, notre profession doit continuer de s'adapter aux besoins des patients en exigeant une véritable valorisation par notre système de santé. L'extension du périmètre de notre action syndicale augure d'une vitalité profonde de notre profession traduites en considérations ministérielles et conventionnelles.

Si vous souhaitez nous soutenir, vous pouvez adhérer en scannant le QR code en troisième de couverture de ce numéro.

Pierre-Olivier Variot
Président de l'USPO

Officines Avenir

Publication de la SAS IDEA&CO, au capital de 1000 €
43 rue de Provence - 75009 PARIS
Tél. 01 46 47 20 80
Directeur de publication: Pierre-Olivier Variot
Directrice de la rédaction: Lucie-Hélène Pagnat
Comité de rédaction: Marie-Josée Augé-Caumont, Gilles Bonnetfond, Laura Cerminara, Lorian Guyard, Suga Ketheeswaran, Sébastien Lagoutte, Cécilia Le Page, Lucie-Hélène Pagnat, Sylvie Parent et Guillaume Racle.
Conception et réalisation: Charlotte Ribeiro Lopes
Impression: PARMENTIER IMPRIMEURS
Dépôt légal - n°ISSN 2258-4609

Ce numéro a été réalisé avec le soutien de KLESIA.

SOMMAIRE #37

04 ■ RENCONTRES DE L'USPO 2026

Un nouvel élan pour la pharmacie d'officine

07 ■ SUR LE TERRAIN

Qui reprendra les officines demain?
une soirée pour préparer la relève

08 ■ ACTUALITÉS POLITIQUES

Trimestre politique dans la vie syndicale de l'USPO

10 ■ EUROPE

Le pharmacien d'officine, maillon essentiel mais fragile de la distribution du médicament en Europe

13 ■ - 14 ■ NUMÉRIQUE

- Rappel sur le portail RPPS+
- Officine connectée: quand le gain de temps devient aussi un enjeu de cybersécurité

15 ■ DOSSIER

Comment gagner plusieurs heures par jour en officine grâce à l'automatisation

20 ■ RÉGLEMENTAIRE

Crises sanitaires: prévenir, anticiper, coordonner

22 ■ ACTUALITÉS

Chaîne de distribution pharmaceutique:
les recommandations du rapport IGAS-IGF

23 ■ INTERVIEW

Matthéo De Faria, nouveau président de l'ANEPP

24 ■ MÉTIER

Pharmaciens: participez à la grande consultation santé

25 ■ SANTÉ PUBLIQUE

Départ en vacances: préparer la trousse à pharmacie et adopter les bons réflexes avec les traitements chroniques

27 ■ JURIDIQUE

Les questions que vous nous posez!

28 ■ NUMÉRIQUE

Pharmaciens et réseaux sociaux:
la nouvelle officine de proximité

30 ■ FORMATION

Les CQP en pharmacie d'officine:
des formations pour développer son expertise



Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.



RENCONTRES DE L'USPO 2026 : UN NOUVEL ÉLAN POUR LA PHARMACIE D'OFFICINE



16èmes Rencontres de l'USPO : Pierre Pribile (DSS), Gérard Raymond (France Assos Santé), Carine Wolf-Thal (CNOF), Muriel Dahan (Unicancer), Thomas Fatôme (CNAM) ont débattu avec le Président de l'USPO, Pierre-Olivier Variot (à droite)

Les Rencontres de l'USPO 2026, qui se sont tenues le 23 avril dernier, confirment la tendance ressentie par la profession durant la mobilisation de 2025: **la pharmacie d'officine française est à un tournant stratégique**. Réunissant les principaux acteurs institutionnels, professionnels et économiques du secteur de la pharmacie, les visions expertes qui ont été partagées convergent vers un enjeu central: **accompagner la transformation du métier de pharmacien tout en préservant l'indépendance professionnelle et la pérennité du maillage officinal**.

REGARDS CROISÉS DE MINISTRES DE LA SANTÉ

A travers leurs regards croisés, les anciens ministres de la Santé ont rappelé les enjeux stratégiques liés à l'avenir de la pharmacie d'officine.

Agnès Buzyn a souligné le rôle central du pharmacien comme **acteur de proximité et de confiance**, pleinement intégré aux parcours de soins et engagé dans les missions de prévention et d'accompagnement des patients. Elle a insisté sur la nécessité de poursuivre des réformes guidées par l'intérêt général, afin de consolider la place de l'officine dans le système de santé.

Yannick Neuder a pour sa part alerté sur les **risques liés à la financiarisation des officines**, susceptible de fragiliser l'indépendance professionnelle et, à terme, l'accès aux soins. Il a défendu la nécessité de

préserver un modèle officinal soutenable, conciliant **reconnaissance des missions de santé publique et équilibre économique des pharmacies**.

C'est avec fierté que l'USPO salue cette victoire majeure pour les pharmaciens d'officine, fruit d'un engagement constant en faveur de la défense de leur modèle économique et de la pérennité du réseau officinal.

UN NOUVEL ÉLAN DÉTERMINANT POUR L'ANCRAGE DE LA PHARMACIE D'OFFICINE DANS L'ACCÈS AUX SOINS ET AUX THÉRAPEUTIQUES

La première table ronde a mis en lumière le rôle grandissant du pharmacien d'officine au sein du système de santé. Comme l'a souligné **Thomas Fatôme** (Directeur de la CNAM), cette évolution se traduit par

VIE SYNDICALE

VERS L'OFFICINE DE DEMAIN

En clôture de cet évènement, Pierre-Olivier Variot (Président de l'USPO) a souligné que la pharmacie d'officine, «*devenue un objet politique*», se trouve à un tournant majeur, entre enjeux de santé publique et équilibre économique. La réussite de cette transition repose, selon lui, sur l'évolution du modèle économique, le renforcement du rôle du pharmacien et la préservation de son indépendance professionnelle.

Cette transformation nécessite un **engagement collectif de la profession**, une **reconnaissance renforcée du maillage officinal**, une **simplification administrative** et une **confiance accrue des patients**.

Plusieurs réformes sont attendues, notamment la généralisation d'OSyS, l'application de la loi sur la prévention des maladies cardio-neuro-vasculaires adoptée en juillet, ainsi que des mesures de lutte contre la financiarisation et l'ouverture d'un avenant conventionnel structurant.

Enfin, l'innovation en officine s'étend à de nouveaux domaines, comme la santé sexuelle, illustrée par la volonté de l'USPO de renforcer la prévention en matière de contraception et de lutte contre les IST et le VIH. •

Par Charlotte RIBEIRO LOPES



Pierre Pribite, Directeur de la Sécurité Sociale



Muriel Dahan, Directrice R&D d'Unicancer



Florian Bon (Chef du Bureau accès territorial aux soins à la DGOS)



Antoine Collet (Directeur des panels IQVIA France)



Gérard Raymond (Président de France Assos Santé) et Carine Wolf-Thal (Présidente du CNOP)



Pierre-Olivier Variot (Président de l'USPO)



Thomas Fatôme (Directeur général de la CNAM)



Noémie Chantel-Richard (ANEPF), Bernard Jomier (Sénateur), Carine Wolf-Thal (CNOP), Florian Bon (DGOS), Eric Thiebaut (Juris-Pharma) ont débattu avec Guillaume Racle (USPO).

QUI REPRENDRA LES OFFICINES DEMAIN ? UNE SOIRÉE POUR PRÉPARER LA RELÈVE

Le 5 mai dernier à Marseille, l'USPO Bouches-du-Rhône a réuni pharmaciens, partenaires et experts à l'occasion d'une conférence-débat consacrée aux « grandes étapes de la vie officinale ». Une soirée placée sous le signe de la transmission d'expérience, du partage de solutions concrètes et de l'accompagnement des titulaires et futurs titulaires, depuis leur installation jusqu'à la préparation de leur transmission.

Si les échanges ont couvert l'ensemble du parcours professionnel du pharmacien, une attention particulière a été portée aux **jeunes consœurs et confrères qui envisagent aujourd'hui de franchir le pas de l'installation.**



Patrick RAIMOND, Président de l'USPO Bouches-du-Rhône et organisateur de l'événement.

« L'objectif de cette soirée était d'accompagner les futurs titulaires le plus tôt possible dans leur projet d'installation. Aujourd'hui, les jeunes pharmaciens font face à un environnement plus complexe, avec des enjeux économiques, juridiques et financiers qu'il est indispensable de bien comprendre avant de se lancer.

En bénéficiant d'un accompagnement syndical dès le départ et en s'entourant de partenaires de confiance, ils peuvent construire un projet solide, faire des choix en toute indépendance et éviter certains écueils. C'est aussi la meilleure façon de préparer la relève, de préserver le modèle de l'officine indépendante et garantir l'avenir de notre profession.

Enfin, l'ANEPF met en avant l'amélioration de la rémunération prévue dans le cadre de cette réforme faisant passer la gratification du stagiaire de 600 € à 1037 € nets même si elle reste attentive à la publication des textes réglementaires pour l'application concrète. »



UNE PROFESSION EN MUTATION QUI A BESOIN DE SA RELÈVE

Dans un contexte marqué par des évolutions économiques, réglementaires et démographiques importantes, les jeunes pharmaciens français peuvent parfois s'interroger sur leur avenir entrepreneurial. Peut-on encore s'installer seul ? Comment convaincre les banques ? Quels sont les pièges à éviter lors d'une première acquisition ?

Banquiers, experts du financement, spécialistes du juridique et de l'assurance ont apporté des réponses concrètes aux jeunes pharmaciens présents. Tous ont partagé un même message : **malgré les défis actuels, l'installation reste un projet accessible pour les jeunes pharmaciens qui s'entourent de bons partenaires et construisent un projet cohérent pour une première acquisition réussie !**

Chaque table ronde de cette soirée-débat a permis aux participants d'échanger librement avec les intervenants et d'en revenir avec des recommandations directement applicables à leur situation. •

Par Charlotte RIBEIRO LOPES

UN TRIMESTRE POLITIQUE DANS LA VIE SYNDICALE DE L'USPO

Entre négociations conventionnelles, alertes sur la distribution du médicament et défense de l'économie officinale, l'USPO a poursuivi son action auprès des pouvoirs publics afin d'accompagner l'évolution du métier et préserver le maillage pharmaceutique.

17
avril

Rencontre avec la Direction de la sécurité sociale (DSS)

Reçu par le directeur Pierre Pribile, l'USPO a pu durant un temps d'échange bilatéral rappeler l'importance de s'**orienter vers un nouveau modèle de rémunération équilibré**, en cohérence avec l'évolution de la profession et permettant de préserver la pérennité de l'entier maillage officinal.



Depuis son rapport sur les «*risques de la financiarisation en pharmacie d'officine: leviers d'actions pour préserver l'indépendance des pharmaciens*» diffusé en mai 2025, l'USPO se bat pour que l'indépendance de notre exercice professionnel ne soit pas atteinte par les investisseurs extérieurs. Durant ce dialogue avec la DSS, l'USPO a soutenu la poursuite de l'évolution de notre métier en insistant notamment sur la montée en puissance des interventions pharmaceutiques, dépistage de l'hypertension artérielle (HTA) et la généralisation de l'expérimentation OSyS.

«**Préserver l'indépendance de notre exercice professionnel**»

7
mai

Publication du rapport IGAS-IGF sur la chaîne de distribution pharmaceutique

Après avoir été auditionnée fin 2025 par l'IGAS et l'IGF et après avoir demandé avec ténacité la publication du rapport auprès du ministère, l'USPO l'a finalement obtenue. Ce dernier établit un constat sans appel pour notre profession: sur une décennie, **le taux de rentabilité médian des officines a baissé de 3 points (ratio EBE/CA)**.



Les inspecteurs constatent l'insuffisance des dispositifs existants: territoires fragiles, antennes de pharmacie ou encore du réseau France santé. Le rapport appelle à étendre les obligations de santé publique à tous les intermédiaires de la chaîne de distribution, notamment *via* l'alimentation du site transparence.gouv.fr.

Afin de pouvoir préserver le maillage officinal, le rapport recommande notamment d'engager «*une négociation conventionnelle avec les pharmaciens afin de décorrélérer totalement leur rémunération des prix et des volumes des médicaments*» (proposition n°4). Négociation conventionnelle structurelle que l'USPO appelle de ses vœux depuis l'inutile avenant n°1 signé en juillet 2024 par l'autre syndicat avec la CNAM.

Sur une décennie

- **3 points**

de rentabilité
médiane
des officines
(ratio EBE/CA)

PROPOSITION N°4

Engager une négociation conventionnelle structurelle pour les officines afin de décorrélérer totalement leur rémunération des prix et des volumes des médicaments.

3
juin



La dérive dangereuse de la vente directe des médicaments par certains laboratoires

Constatant des dérives de plus en plus nombreuses grâce aux remontées de terrain de ses adhérents, l'**USPO a publié une lettre ouverte visant à dénoncer une dérive dangereuse pour les patients et à appeler les pouvoirs publics à agir**. En effet, il a été constaté que des laboratoires pratiquent la vente directe exclusive alors que la chaîne de distribution pharmaceutique telle qu'encadrée par le Code de la santé publique prévoit que les exploitants doivent assurer un approvisionnement approprié et continu des grossistes-répartiteurs afin que ceux-ci remplissent leurs obligations de service public pour couvrir les besoins des patients. L'USPO appelle les différentes institutions concernées (ANSM, DGCCRF, Ordre national des pharmaciens, CNIL) à se saisir de cette dérive avant que les ruptures de continuité de soins ne s'aggravent davantage.

« Garantir un approvisionnement continu pour les patients »

17
juin



Publication de l'avis de la HAS sur la substitution des dispositifs médicaux

Pour rappel, le droit à la substitution des dispositifs médicaux a été légalement octroyé aux pharmaciens dans la LFSS pour 2023! Cela fait désormais plus de 3 ans que les pharmaciens demeurent dans l'attente injustifiée que les textes d'application soient publiés.

En avril dernier, l'USPO rendait sa contribution au ministère sur les projets de textes d'application; **position identique à la HAS qui, dans son avis publié le 3 juin, demande pareillement la suppression de l'accord préalable du prescripteur pour que le pharmacien puisse exercer ladite substitution**. Sans réponse ministérielle depuis, l'USPO a adressé une lettre ouverte à la ministre de la Santé concernant l'absence de visibilité sur l'application prochaine (ou lointaine...) de ce droit de substitution tant attendu. Affaire à suivre...



22
juin



Réunion ministérielle sur l'avenir de l'économie officinale

Dans la continuité de notre mobilisation de 2025 et des recommandations du rapport IGAS-IGF, le ministère a convoqué les deux syndicats représentatifs ainsi que les administrations concernées afin de faire évoluer le mode de rémunération des pharmacies pour pérenniser notre maillage officinal.

Plusieurs échéances de court et moyen terme ont été discutées:

PLFSS 2027 plus de transparence dans les informations transmises au CEPS, plus de déclarations des liens d'intérêts sur transparence.gouv.fr.

Double ouverture de la négociation conventionnelle conformément à ce que l'USPO avait obtenu durant la négociation de l'avenant n°2 d'avril 2026 à savoir:

un avenant technique portant sur les sujets pour lesquels l'USPO milite depuis longtemps: généralisation d'OSyS, prise en charge de l'HTA, du diabète et des interventions pharmaceutiques;

un avenant structurel portant sur la refonte du mode de rémunération officinale afin que celui-ci soit décorrélié des volumes.

LE PHARMACIEN D'OFFICINE, MAILLON ESSENTIEL MAIS FRAGILE DE LA DISPENSATION DU MÉDICAMENT EN EUROPE

Le métier de pharmacien d'officine connaît des **mutations profondes sur le continent européen**. Les décisions prises par l'Union européenne sont de plus en plus visibles et concrètes pour les pharmaciens. Depuis l'harmonisation des procédures d'autorisations de mise sur le marché (AMM) des médicaments, l'Union a renforcé la sécurisation des produits de santé, par exemple par l'introduction du dispositif de sérialisation afin de lutter contre la falsification, ou encore la protection des consommateurs et patients européens *via* la certification des dispositifs médicaux. Néanmoins, en matière de santé publique les États demeurent les principaux décisionnaires. **L'Union bâtit un cadre commun au sein duquel se dessine une mosaïque de réglementations nationales tendant à former le visage de l'officine de demain, alliant sécurité, amélioration et protection de la santé publique.**

On assiste à une restructuration globale du réseau officinal européen et à une fragilisation du maillage qui entraînent des réponses variées selon les États. De cette fragilisation, se dégage une tendance claire, **les pharmaciens européens voient leurs missions s'accroître**. Cette diversité d'approches entre les États européens offre un terrain propice à l'expérimentation quant à l'avenir de la profession, éclairant les perspectives d'évolution pour les autorités françaises.



RÉSEAU OFFICINAL EN EUROPE : UNE FRAGILISATION DÉLÉTÈRE POUR L'ACCÈS AU SOIN

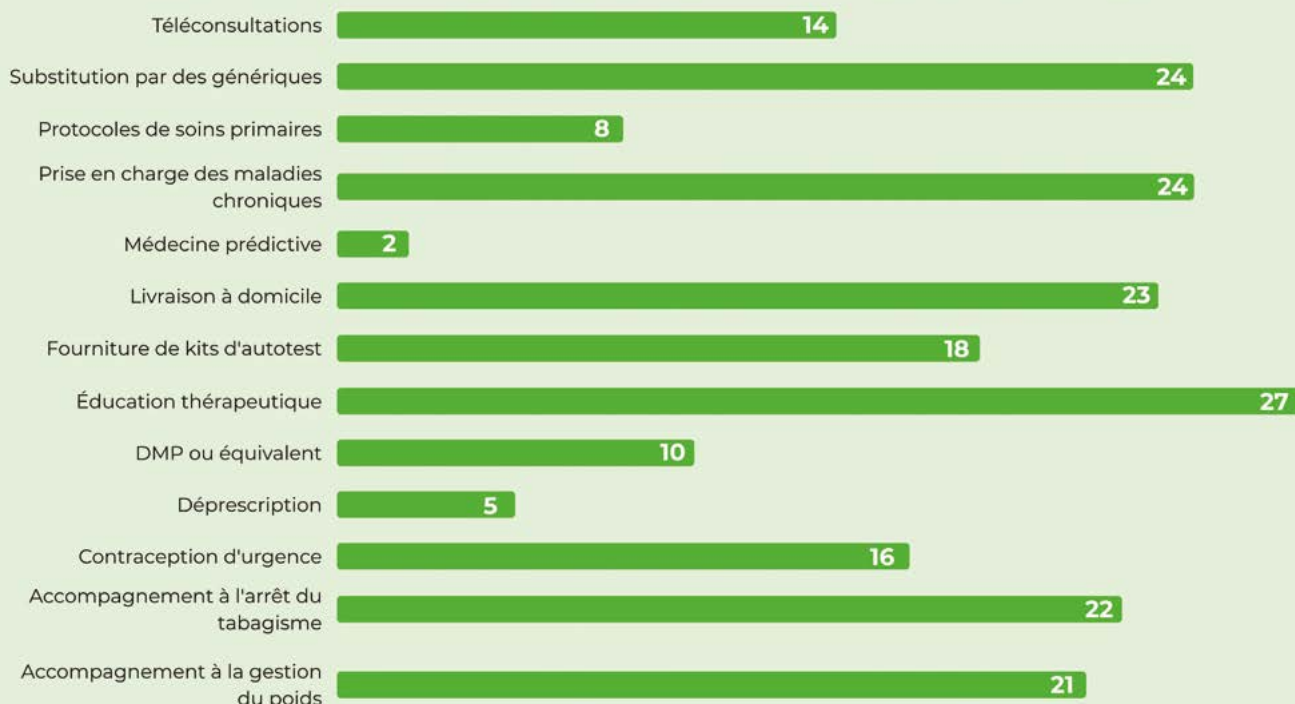
Si la fermeture d'officines est souvent analysée sous un angle national, les données européennes montrent qu'il s'agit d'un phénomène beaucoup plus large, qui interroge les modèles économiques, les politiques de régulation et, plus largement, la place du pharmacien dans les systèmes de santé de demain. Les données récentes mettent en lumière une **contraction préoccupante du réseau de pharmacies**, particulièrement marquée en Europe occidentale et centrale.

Au cours des cinq dernières années, plus de 10 000 officines ont définitivement baissé le rideau dans cinq pays majeurs : l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France, la Belgique et la Pologne. Entre 2015 et 2025, le nombre de pharmacies a ainsi chuté de 11,6 % en Allemagne et en Pologne alors qu'elle était de 7% en France. Toutefois, certains pays comme la Grèce voient leur parc officinal progresser, démontrant que **cette fragilisation n'est pas une fatalité**.

Cette diminution du nombre d'officines est à mettre en parallèle avec la densité officinale, laquelle présente des écarts considérables entre les États. Alors que le Danemark compte environ 11 300 habitants par pharmacie et les Pays-Bas plus de 8 000, la France en recense environ 3 200, un niveau proche de celui de l'Italie. L'Espagne et la Belgique disposent même d'un réseau encore plus dense, tandis que la Grèce demeure l'un des pays les plus maillés d'Europe avec près d'une pharmacie pour 1 000 habitants. Or, la fermeture d'une officine est d'autant plus délétère pour la santé publique que la plus proche se situe à plusieurs dizaines de kilomètres.

Les menaces du modèle économique sont nombreuses : pression constante sur les volumes de médicaments, inflation persistante, hausse des coûts d'exploitation, complexification de la gestion quotidienne, etc. Cette conjoncture fragilise en premier lieu les structures les plus modestes et les territoires ruraux ou faiblement peuplés, fragilisant un maillage essentiel à la préservation de la santé publique dans ces territoires.

NOMBRE D'ÉTATS MEMBRES DE L'UE PRATIQUANT LA MISSION



DES MISSIONS OFFICINALES DE PLUS EN PLUS DIVERSES ET VALORISÉES

Partout en Europe, les pharmaciens jouent un rôle majeur pour renforcer l'accès aux soins, améliorer la prévention et répondre aux difficultés croissantes des systèmes de santé. Si les missions confiées aux officines varient selon les États, on observe que le pharmacien devient de plus en plus un acteur de premier recours pleinement intégré dans le parcours de soins.

Avec plus de 141 000 pharmacies réparties sur le continent et plus de 526 000 pharmaciens en exercice, le réseau officinal européen constitue l'une des professions de santé les plus accessibles d'Europe, et représente ainsi un relais naturel pour développer de nouvelles activités de santé publique¹.

Dans certains États membres, les missions de prévention confiées aux pharmaciens vont parfois bien au-delà de celles exercées en France. En Belgique, les officinaux accompagnent les patients dans des programmes de sevrage des benzodiazépines grâce à des préparations magistrales permettant une diminution progressive des doses. Les Pays-Bas expérimentent quant à eux la pharmacogénomique en officine afin d'adapter les traitements au profil génétique des patients. Plus largement, plusieurs États européens ont développé des services de santé du voyage, des programmes d'échange de seringues,

de gestion du poids ou encore des dispositifs de dépistage et d'orientation des patients. Ainsi, dans de nombreux pays, le pharmacien ne se limite plus à remettre un traitement, mais accompagne le patient, que ce soit par l'administration de médicaments injectables, l'évaluation de l'observance, les conseils lors de la première dispensation, les instructions d'administration ou encore le suivi des maladies chroniques.

Si les modalités d'exercice diffèrent d'un État à l'autre, une même dynamique se dégage à l'échelle européenne. **L'officine est progressivement appelée à dépasser son rôle traditionnel pour devenir un véritable acteur de prévention, de suivi thérapeutique et d'accompagnement des patients.** Cette évolution répond à des besoins croissants de santé publique, mais suppose que ces nouvelles missions soient reconnues, organisées et financées de manière pérenne.

Au niveau européen, ces expériences montrent que la diversification des activités officinales ne constitue plus une perspective d'avenir mais bien une réalité ancrée dans les territoires et derrière les comptoirs. À l'instar de la mesure de la pression artérielle par les pharmaciens déjà pratiquée dans certains pays et étendue en France cet été, les autorités nationales peuvent s'inspirer des pratiques officinales européennes afin d'améliorer la prise en charge des patients.

Source

¹ Groupement pharmaceutique de l'Union européenne, 2025, Report on Pharmacy Services in Europe

DES INSPIRATIONS VENUES D'EUROPE POUR RENFORCER LE MODÈLE OFFICINAL FRANÇAIS

Les expériences observées chez nos voisins offrent un laboratoire d'idées pour penser l'avenir de l'officine française.

> Le pharmacien, un professionnel de premier recours en devenir

La France s'est déjà engagée dans cette évolution avec notamment le développement de la vaccination à l'officine, les bilans de prévention, ou encore avec la généralisation prochaine de l'expérimentation OSyS. Toutefois, plusieurs pays vont plus loin en confiant au pharmacien des responsabilités accrues.

Le « pharmacien de famille » belge illustre cette logique en faisant du docteur en pharmacie un véritable référent pour les patients chroniques. En Belgique toujours, a été mis en place un programme innovant de sevrage des benzodiazépines au cours duquel les pharmaciens réalisent des préparations magistrales permettant une diminution progressive des doses, accompagnent les patients pendant plusieurs mois et assurent un suivi régulier des symptômes de sevrage et de la motivation.

> Des rémunérations justes pour les nouvelles missions

Plusieurs expériences étrangères montrent que les nouvelles compétences ne peuvent être durablement exercées que si elles font l'objet d'un financement adapté. En Belgique, les nouvelles missions confiées au pharmacien sont rémunérées de manière spécifique et cohérente afin de traduire l'évolution du modèle économique de l'officine. En effet, la valeur créée ne repose plus uniquement sur la délivrance mais sur l'expertise clinique, le temps consacré au patient et la qualité du suivi assuré.

En Belgique, le dispositif du « pharmacien de famille », destiné au suivi des patients chroniques, donne ainsi lieu à une rémunération forfaitaire annuelle de 31,80 € par patient, tandis que le programme national de sevrage des benzodiazépines prévoit une rémunération progressive de 79,50 € par parcours de soins (31,80 € pour l'entretien initial, 31,80 € pour le suivi intermédiaire et 15,90 € pour l'évaluation finale), indépendamment de la rémunération des préparations magistrales réalisées.

Ces exemples illustrent une évolution du modèle économique de l'officine. En effet, au-delà de la seule délivrance du médicament, sont valorisés le temps consacré au patient, la coordination des soins et les compétences cliniques mobilisées. À l'heure où

les missions des pharmaciens français continuent de s'élargir, ces dispositifs européens rappellent qu'une évolution durable de la profession suppose un financement à la hauteur des responsabilités qui lui sont confiées.

Cette réflexion apparaît d'autant plus nécessaire que la France connaît, comme de nombreux pays européens, une fragilisation progressive de son réseau officinal. Comme en témoignent nos voisins européens, confier de nouvelles missions aux officines, tout en préservant le maillage territorial afin d'assurer un accès aux soins pérenne en France est possible, à condition d'accompagner les transformations de la profession par une politique économique cohérente.

> Le bouleversement du monde de la santé par le numérique et les données de santé

La transformation numérique constitue également un levier majeur d'évolution de l'officine. Les pharmaciens sont appelés à jouer un rôle croissant dans le déploiement des outils numériques européens, notamment avec l'essor du dossier pharmaceutique, de l'Espace européen des données de santé (EHDS) et de la future notice électronique. Cette évolution, encore en débat au niveau européen, vise à remplacer progressivement le format papier par un accès dématérialisé aux informations, via un QR code ou plateformes sécurisées. Pour les officinaux, elle promet une mise à jour plus rapide des données et une réduction des coûts logistiques tout en renforçant la libre circulation des médicaments en brisant les barrières linguistiques.

À l'heure où la pharmacie d'officine française connaît elle-même une profonde mutation, le regard porté sur les pratiques européennes constitue ainsi bien plus qu'un simple exercice comparatif. Il met en évidence que les défis auxquels la profession est confrontée sont largement partagés et que les solutions expérimentées ailleurs peuvent utilement nourrir la réflexion nationale.

Afin de garantir un accès aux soins sûr et équitable, l'enjeu pour la France est aujourd'hui de concilier trois exigences : **préserver un maillage territorial dense, reconnaître pleinement les nouvelles compétences des pharmaciens et assurer un financement durable des missions qui leur sont confiées.** •

Par Lorian GUYARD et Lucie-Hélène PAGNAT

RAPPEL SUR LE PORTAIL RPPS+

Le portail RPPS+ est une plateforme par laquelle les professionnels sans obligation d'enregistrement peuvent **s'enregistrer et bénéficier d'un numéro RPPS** sous l'autorité de la structure où ils exercent. En effet, le portail RPPS+ donne aux professionnels exerçant un rôle dans la prise en charge et l'accompagnement des usagers et des patients la possibilité d'obtenir une **identité numérique de santé** matérialisée par un numéro RPPS et une publication sur l'Annuaire Santé.

QU'EST-CE QUE L'ANNUAIRE SANTÉ ?

L'Annuaire Santé est un service à usage professionnel destiné aux acteurs des secteurs sanitaire, social et médico-social.

On y retrouve notamment les données des personnes physiques: le numéro d'identification RPPS des professionnels de santé; les noms et prénoms d'exercice; la profession et spécialité exercée; les diplômes; les coordonnées du lieu d'exercice du professionnel; la messagerie sécurisée de santé nominative et des informations sur la carte CPS.

Sont également disponibles des données des personnes morales, notamment: le numéro d'identification FINESS ou SIRET des établissements (sanitaires, sociaux ou médico-sociaux); la raison sociale; la catégorie d'établissement; le secteur d'activité; les coordonnées de la structure.

Pour rappel, cette identité numérique est un prérequis permettant d'accéder aux services du numérique en santé via la création et l'utilisation d'une e-CPS:

- Accéder au logiciel métier;
- Accéder au DMP;
- Accéder à plusieurs services numériques;
- Disposer d'une Messagerie Sécurisée de Santé (MSSanté) nominative (sous réserve d'habilitation).

La finalité de l'enregistrement par le portail RPPS+ est avant tout de permettre aux professionnels concernés d'obtenir une identité numérique nationale.

Pour rappel, il existe un guide d'appui à l'enregistrement des professionnels à rôle dans le portail RPPS+ (officine), réalisé par l'Agence du Numérique en Santé (ANS).

L'enregistrement par le portail RPPS+ constitue une étape essentielle dans la modernisation des outils numériques en pharmacie. Afin d'être prêts à tirer pleinement parti des nouveaux services et usages qui seront progressivement déployés, il est fortement recommandé d'inscrire dès maintenant l'ensemble des préparateurs au RPPS+ via ce portail dédié. Anticiper cette démarche aujourd'hui, c'est permettre à chaque professionnel de bénéficier sereinement des évolutions à venir et assurer une transition fluide vers les futurs services numériques. •

Par Cécilia LE PAGE et Sébastien LAGOUTTE

L'enregistrement au RPPS des préparateurs en pharmacie est un **prérequis à leur utilisation de Pro Santé Connect** pour accéder de façon simple et sécurisée à un nombre croissant de services numériques en santé



Préparateurs en pharmacie d'officine

- Peuvent demander leur enregistrement dans le RPPS via le portail de l'ANS (facultatif; évite au pharmacien de saisir les données)
- Reçoivent leur n° RPPS une fois enregistrés
- Peuvent signaler leur changement de situation (coordonnées, activités, etc.)

Données fournies par le professionnel: état civil via FranceConnect, diplôme, etc.



Pharmaciens titulaires ou gérants d'officine

- Traitent les demandes des professionnels (vérification de l'identité, du niveau de formation, etc.) et peuvent aussi être à l'initiative de l'enregistrement
- Valident les données transmises au RPPS via le portail de l'ANS et sont responsables de leur mise à jour

Données validées transmises au RPPS



Diffusion des données du RPPS vers Pro Santé Connect, etc.

ANS gestionnaire du RPPS pour le compte du Ministère

- Intègre dans le RPPS les données transmises, avec attribution d'un n° RPPS lors de l'enregistrement initial
- Diffuse les données du RPPS vers les acteurs habilités (Pro Santé Connect, MSSanté, DMP, etc.) en s'appuyant sur les services de publication annuaire.sante.fr

OFFICINE CONNECTÉE : QUAND LE GAIN DE TEMPS DEVIENT AUSSI UN ENJEU DE CYBERSÉCURITÉ



L'officine est aujourd'hui bien plus qu'un lieu de dispensation des médicaments. Elle constitue un espace de santé connecté où transitent quotidiennement des données sensibles : dossiers pharmaceutiques, ordonnances dématérialisées, informations administratives et échanges avec les professionnels de santé.

Cette transformation numérique améliore la qualité des soins mais expose également les pharmacies à de nouveaux risques : les cyberattaques.

En effet, l'officine vit une transformation numérique sans précédent mais cette modernisation apporte aussi une nouvelle réalité : l'officine devient une cible numérique.

Les officines utilisent des outils numériques indispensables au fonctionnement quotidien notamment : logiciels de gestion (LGO), télétransmission, services de santé numérique, messageries sécurisées ou encore solutions de stockage de données.

Ces outils peuvent devenir des points d'entrée pour des attaques informatiques telles que :

- **Rançongiciels (ransomwares)** : blocage du logiciel métier contre une demande de rançon, blocage de l'accès aux données ;

- **Hameçonnage (phishing)** : faux mails de fournisseurs, laboratoires ou organismes de santé pour obtenir des informations confidentielles ;
- **Vol de données de santé des patients ;**
- **Usurpation d'identité professionnelle ;**
- **Intrusion via un accès distant mal sécurisé ;**
- **Applications IA ou outils cloud utilisés sans contrôle.**

Une pharmacie immobilisée quelques heures peut notamment subir :

- une perte financière,
- une rupture brutale dans son activité,
- une perte de confiance des patients,
- des conséquences réglementaires (RGPD).

L'IA ET LES OUTILS CONNECTÉS : UTILES... MAIS À ENCADRER !

Certaines solutions grand public peuvent exposer des données sensibles si elles sont utilisées sans cadre précis. En tout état de cause, il ne faut jamais transmettre de données de patients identifiables dans un outil IA non validé. Face à cette évolution, **la cybersécurité devient un enjeu de santé publique autant qu'un enjeu technologique**. Le pharmacien occupe une position stratégique : protéger les données, sécuriser les pratiques et maintenir la confiance des patients.

LES BONNES PRATIQUES :

- former l'équipe aux faux mails
- utiliser des mots de passe robustes
- activer la double authentification
- réaliser des sauvegardes régulières
- mettre à jour tous les logiciels
- limiter les accès administrateurs
- vérifier les outils IA et applications utilisés.

Plus une pharmacie intègre des outils numériques, plus la vigilance face aux cyber-risques devient essentielle. Dans une officine digitalisée, la cybersécurité ne relève plus uniquement de l'informatique, mais constitue un enjeu majeur pour assurer la continuité des soins et préserver la confiance des patients. •

Par Cécilia LE PAGE et Charlotte RIBEIRO LOPES

COMMENT GAGNER PLUSIEURS HEURES PAR JOUR EN OFFICINE GRÂCE À L'AUTOMATISATION



«*Je n'ai pas le temps.*» C'est probablement la phrase que les pharmaciens titulaires répètent le plus souvent aujourd'hui. Entre les ruptures d'approvisionnement, les nouvelles missions, la gestion du tiers payant, les commandes, les prix, les ressources humaines ou encore les contraintes réglementaires, les journées semblent toujours trop courtes.

Pourtant, une grande partie de ce temps est aujourd'hui consacrée à **des tâches répétitives qui, au surplus, apportent peu de valeur ajoutée au patient**. Depuis quelques années, de nombreuses solutions permettent d'**automatiser tout ou partie de ces tâches**. Individuellement, chacune fait gagner quelques minutes, qui, additionnées, représentent plusieurs heures de travail récupérées chaque jour.

L'objectif n'est pas de remplacer le pharmacien mais de lui redonner du temps pour exercer pleinement son métier. Les solutions proposées dans cet article n'ont pas de visées promotionnelles mais offrent un panorama des outils de gestion libérant du temps officinal.

COMMENCER PAR LE DÉBUT : NÉGOCIATION ET APPROVISIONNEMENT

Le premier levier de gain de temps intervient avant même la première commande.

Confier la négociation des conditions commerciales et l'approvisionnement à un groupement/grossiste capable d'assurer ces missions simplifie considérablement le fonctionnement quotidien de l'officine. Cela pose également une question plus large : *le temps consacré par le pharmacien aux négociations individuelles avec chaque laboratoire est-il réellement celui qui crée le plus de valeur ? Ne pourrait-il pas être davantage consacré à des échanges à plus forte valeur ajoutée, comme la formation des équipes, l'accompagnement des nouvelles gammes ou encore l'optimisation du merchandising ?*

Selon une étude réalisée en mai 2025 par l'agence Becoming auprès de 352 pharmacies, les officines adhérentes au modèle de groupement/grossistes-répartiteurs Giphar® déclarent un gain moyen de **deux heures de travail par jour**.

Les services proposés par les groupements restent toutefois très hétérogènes. Les modèles dits «intégrés», associant groupement et grossiste-répartiteur, présentent également un intérêt économique. Une partie du stock étant portée par le répartiteur, les pharmacies adhérentes constatent en moyenne une **diminution d'environ deux points du ratio stock/chiffre d'affaires**, améliorant leur trésorerie tout en conservant un haut niveau de disponibilité des produits de santé.

AUTOMATISER LES COMMANDES

Le deuxième levier consiste à automatiser les commandes auprès des grossistes. Les solutions disponibles aujourd'hui permettent de générer, transmettre et réceptionner automatiquement la quasi-totalité des commandes, réduisant considérablement le temps consacré à cette tâche quotidienne.

D'après les données d'usage communiquées par un éditeur de logiciel de gestion officinale¹, les pharmacies équipées d'un système de commande automatique ne consacrent plus qu'environ 15 minutes par semaine à la préparation des commandes grossistes et 15 minutes à leur réception. Cela représente près de **huit heures économisées par semaine, soit plus d'une heure par jour ouvré**.



Au-delà du gain de temps, ces solutions contribuent à **sécuriser l'approvisionnement** en automatisant la recherche d'alternatives disponibles en cas de rupture, les commandes directes auprès des laboratoires ou encore certaines tâches logistiques, selon les fonctionnalités proposées.

ROBOT DE DISPENSATION ET DOUBLE CONTRÔLE D'ORDONNANCE

Le robot de dispensation est sans doute l'une des évolutions qui transforme le plus profondément l'organisation d'une officine. En automatisant le rangement, le stockage et la délivrance des médicaments, il supprime une grande partie des tâches logistiques à faible valeur ajoutée et permet aux équipes de consacrer davantage de temps au patient.

Ces bénéfices sont aujourd'hui objectivés. Une étude menée par IQVIA, comparant **100 pharmacies équipées à 100 pharmacies non équipées**, montre que l'automatisation réduit de **33 % le temps consacré à la recherche des médicaments lors de la délivrance et de 28 % le temps consacré à la gestion du stock**. Selon BD Rowa, une enquête réalisée auprès de **150 pharmacies** montre que l'automatisation peut libérer **jusqu'à six heures de travail par jour**, selon la taille et l'organisation de l'officine.

Source

¹ Winpharma, données de reporting de winAutopilote communiquées à l'auteur (2026).



Mais l'automatisation ne se limite plus à la logistique. La mise en œuvre d'une **démarche qualité** constitue, à elle seule, un important levier de gain de temps. Des procédures standardisées, une meilleure organisation et l'analyse des erreurs permettent de limiter la désorganisation quotidienne, les reprises de dossiers, les rappels de patients ou encore les pertes liées aux erreurs de dispensation. Comme le rappelle Pharma Système Qualité (PHSQ), la qualité ne doit pas être considérée comme une contrainte réglementaire, mais comme un véritable **levier de performance organisationnelle**.

Parmi les bonnes pratiques aujourd'hui largement recommandées figure le **double contrôle systématique des ordonnances**. Véritable pilier de la démarche qualité, il permet de détecter les erreurs de prescription, de délivrance ou de facturation qui auraient échappé au premier contrôle. Si cette étape renforce considérablement la sécurité de la dispensation, elle mobilise également plusieurs heures de travail chaque semaine dans de nombreuses officines.

L'arrivée de solutions d'analyse d'ordonnances assistées par l'intelligence artificielle ouvre une nouvelle voie. En réalisant un premier contrôle instantané de l'ordonnance, elles détectent les interactions, contre-indications, erreurs de dosage ou incohérences potentielles et orientent l'attention du

pharmacien vers les dossiers réellement à risque. Le double contrôle humain conserve ainsi toute sa place, mais devient plus rapide, plus ciblé et plus pertinent.

Selon une étude de la solution Phealing portant sur **3 000 ordonnances** (1 500 contrôles manuels versus 1 500 contrôles assistés par IA), le temps consacré au double contrôle est passé de **4 h 30 à 1 heure par semaine**, soit un gain moyen de **3 h 30 hebdomadaire**, tandis que le nombre d'erreurs détectées était divisé par **2,5**².

Enfin, l'**ordonnance électronique** devrait constituer une nouvelle étape dans cette transformation. En supprimant progressivement les doubles saisies, les difficultés de lecture des prescriptions et une partie des erreurs administratives, elle permettra aux équipes officinales de consacrer davantage de temps à ce qui constitue leur véritable valeur ajoutée : l'analyse pharmaceutique, l'explication du traitement et l'accompagnement du patient.

OPTIMISER SA POLITIQUE TARIFAIRE : UN LEVIER SOUVENT SOUS-ESTIMÉ

La politique tarifaire constitue un véritable levier de performance, mais sa gestion est particulièrement **chronophage**. Entre les évolutions de tarifs, les opérations commerciales et les changements de prix fournisseurs, chaque laboratoire nécessite un suivi attentif et particulier.

Une officine travaille généralement avec **une centaine de laboratoires partenaires**, chacun disposant de son propre catalogue, évolutions tarifaires et opérations commerciales. Selon les données disponibles, la gestion de ces évolutions représente **environ 2 heures de travail par laboratoire et par an**. Si ce temps varie naturellement selon la taille du laboratoire et le nombre de références concernées, il illustre l'ampleur d'une charge de travail souvent sous-estimée.

C'est précisément pour automatiser cette tâche que des solutions comme Quartz Pharma® ont été développées. Au-delà du gain de temps, elles s'appuient sur l'analyse de l'élasticité des prix pour aider le pharmacien à définir le prix le plus pertinent pour chaque référence, en conciliant compétitivité, marge et image-prix.

Il ne fait nul doute que l'utilisation de tels outils de gestion automatisée permet de libérer le pharmacien d'une tâche lourde et chronophage tout en réalisant des économies à l'achat des produits.

Source

² Smart Rx / Phealing – *Sécuriser la dispensation avec l'aide de l'IA: l'aube d'une transformation*, livre blanc, janvier 2026.



Pour **Laurent Allard**, titulaire de la **Pharmacie Saint-Sébastien à Nancy**, l'intérêt dépasse largement la simple automatisation: *«C'est une solution innovante qui répond parfaitement aux préoccupations quotidiennes de la pharmacie: générer de la marge, positionner le juste prix et renforcer l'attractivité de l'officine, tout en respectant notre métier de conseil.»*

Les résultats observés dans son officine sont significatifs. *«L'investissement a été rentabilisé en moins d'un mois. Dès la première année, le gain de marge a atteint près de **40 000 €**, simplement en adaptant les prix à la sensibilité des produits et aux spécificités de notre officine. Aujourd'hui, Quartz me permet surtout de piloter mon officine de manière saine et active face à une érosion continue des marges.»*

LES ÉTIQUETTES ÉLECTRONIQUES

La modification des prix constitue une obligation légale indispensable, mais chronophage et souvent invisible. Chaque évolution tarifaire oblige à imprimer, découper et remplacer les étiquettes une à une dans les réglattes. Lors de la conférence du réseau d'experts-comptables CGP (Conseil Gestion Pharmacie) à PharmagoraPlus 2025, il a été estimé que le remplacement manuel d'une étiquette prend environ **3 minutes**. Concrètement, une mise à jour touchant **200 références** peut mobiliser près de **10 heures de travail**. Un temps que les étiquettes électroniques éliminent quasiment. Certains pharmaciens estiment ainsi gagner **entre 2 et 3 heures par semaine**, voire davantage selon la fréquence des changements.

Mais le bénéfice ne s'arrête pas là. Les experts-comptables de CGP soulignent un **impact direct sur la marge**: la mise à jour instantanée des prix améliore la réactivité commerciale, renforce l'**image-prix** et facilite le déploiement des promotions. Cet effet terrain est corroboré par un pharmacien adhérent de l'USPO à Paris, qui a constaté, avec les étiquettes électroniques de nouvelle génération (mettant

notamment en avant les promotions en jaune), une augmentation de **plus de 20 % des performances promotionnelles**.

Enfin, ces solutions ne se limitent pas aux prix. Elles simplifient aussi le réassort: via l'application mobile associée, une **LED clignotante** permet de localiser immédiatement les produits à réapprovisionner, gagnant ainsi en efficacité.

AUTOMATISER LES ENCAISSEMENTS ET LE TIERS PAYANT

Les monnayeurs automatiques limitent les manipulations d'espèces et sécurisent les encaissements. Les terminaux de paiement connectés au LGO évitent les erreurs de saisie. Certains terminaux comme le PAX A80 regroupent paiement CB, lecture de la carte Vitale, e-carte Vitale et mise à jour de la carte Vitale sur un seul appareil.

Pour le tiers payant, l'utilisation de la carte Vitale ou de l'e-carte Vitale sécurise la facturation. Le contrôle des droits AMC en ligne (Visiodroits, par exemple) permettrait de **diviser par dix le taux de rejet**. Enfin, l'automatisation du rapprochement bancaire et du traitement des indus, notamment via des sociétés spécialisées comme AGETIP, permet selon des retours d'utilisateurs de ramener le temps consacré au tiers payant à une **quinzaine de minutes par semaine**.

AUTOMATISER L'ADMINISTRATIF

Des outils comme Digipharmacie automatisent la récupération et l'analyse des factures fournisseurs, avec notamment la mise à jour automatique des prix d'achat dans le LGO. OfficeIn contrôle automatiquement la bonne application des conditions commerciales négociées (génériques, grossistes, laboratoires), sécurisant les marges. D'autres plateformes facilitent également la gestion des contrats de trade, des retours produits et des opérations commerciales avec les laboratoires.

CONCLUSION

Aucune de ces solutions ne révolutionne, à elle seule, le fonctionnement d'une officine. En revanche, leur combinaison permet de supprimer progressivement de nombreuses tâches répétitives et de redonner plusieurs heures de travail aux équipes.

Le véritable enjeu n'est pas de travailler moins, mais de consacrer davantage de temps au conseil, à l'accompagnement thérapeutique, à la prévention, au management des équipes et aux nouvelles missions. À l'heure où les ressources humaines se raréfient, l'automatisation devient un véritable levier d'organisation au service de l'exercice pharmaceutique.

Cet article n'a pas vocation à promouvoir une marque ou un fournisseur plutôt qu'un autre. Les solutions citées le sont à titre d'exemples, car elles illustrent les différentes possibilités aujourd'hui

offertes aux officines. De nombreux autres acteurs proposent des services similaires. L'objectif est avant tout de montrer qu'il existe désormais un véritable écosystème de solutions, couvrant l'ensemble du fonctionnement de l'officine: du référencement à l'approvisionnement, de la commande à la dispensation, de la gestion des prix au tiers payant, jusqu'aux tâches administratives.

Plus qu'une addition d'outils, c'est une nouvelle façon de concevoir l'organisation de l'officine qui émerge: chaque tâche répétitive automatisée est du temps rendu au pharmacien et à son équipe... pour le consacrer à ce qui ne pourra jamais être automatisé: la relation avec le patient. •

Par Guillaume RACLE

ÉTAPE	SOLUTION(S)	GAIN PRINCIPAL	NIVEAU DE PREUVE / SOURCE
Référencement, négociation et approvisionnement	Groupement-grossiste répartiteur	≈ 2 h/jour	Étude Becoming (352 pharmacies, mai 2025)
Commandes grossistes	Commande automatique	≈ 8 h/semaine (≈ 1 h/jour ouvré)	Données d'usage WinAutopilote (Winpharma, 2026)
Stockage et délivrance	Robot de dispensation	-33 % du temps de recherche des médicaments; -28 % du temps de gestion du stock	Étude IQVIA (100 pharmacies équipées vs 100 témoins)
Automatisation globale	Robot de dispensation	Jusqu'à 6 h/jour selon l'organisation de l'officine	Enquête BD Rowa (150 pharmacies)
Politique tarifaire	Quartz Pricing	≈ 2 h/laboratoire/an + ROI positif annoncé chez 100 % des clients	Données Quartz Pharma (2026)
Affichage des prix	Étiquettes électroniques	≈ 3 min/étiquette; 200 références ≈ 10 h	Conférence CGP – PharmagoraPlus 2025
Tiers payant	Visiodroits	÷10 du taux de rejet AMC	Données OTP
Gestion des indus	AGETIP	≈ 15 min/semaine (retours utilisateurs)	Retours d'expérience de pharmaciens utilisateurs USPO

CRISES SANITAIRES : PRÉVENIR, ANTICIPER, COORDONNER



Gilles Bonnefond, ancien Président de l'USPO, membre du Conseil économique social et environnemental (CESE), est co-rapporteur avec Christelle Caillet (CFDT) d'un avis publié en avril 2026 sur les crises sanitaires.

Achevé six ans après la crise COVID, ce travail a pour objectif de faire un état des lieux de notre préparation et capacité à être résilients, et d'identifier les angles morts pour atténuer l'impact des crises, lesquelles ne manqueront pas d'arriver en France.

Après plus de 70 auditions, entretiens, questionnaires et plus de huit mois de compilation, il ressort de ces travaux que nous ne sommes pas prêts, malgré une expérience des crises précédentes gravée dans la mémoire collective. 23 préconisations ont été adoptées par le CESE organisées autour de 6 prérequis et de 7 grands principes.

Parmi ces propositions, l'on peut retenir :

- ✓ **Renforcer la recherche dans une approche « santé globale » dans laquelle sont prises en compte la santé de l'environnement, des animaux et des humains pour avoir une vision globale des enjeux sanitaires.**

En ce sens, la préservation des écosystèmes, associée à une surveillance particulière afin de lutter contre les zoonoses et les arboviroses, ainsi que la lutte contre

l'antibiorésistance qui fait plus de 17 000 morts par an en Europe, sont des enjeux essentiels.

A ce titre, le pharmacien d'officine peut jouer un rôle majeur à travers l'usage des TROD angine et cystite pour veiller au bon usage des antibiotiques.

- ✓ **Assurer notre souveraineté en Europe en ce qui concerne les médicaments, dispositifs médicaux et équipements de protection, tout en assurant un stock stratégique.** La gestion de ce stock ne serait plus confiée à Santé publique France, mais à un organisme directement rattaché à la Direction générale de la santé (DGS) pour que les produits soient mis à disposition des hôpitaux ou EHPAD avant leur péremption en fonction des besoins, dans l'optique de lutter contre le gaspillage de ces produits.
- ✓ **Renforcer la formation initiale et continue de tous les professionnels de santé et du médico-social sur la prévention**, et en particulier sur la vaccination.
- ✓ **Dissocier la prévention des autres dépenses de santé** afin de la reconnaître pleinement comme un investissement en santé.

- ✓ Assurer dès l'école une **éducation à la prévention et aux gestes de protection individuelle**.
- ✓ Organiser une **réponse médicale forte, de manière anticipée** et en prenant en compte les forces en présence et les besoins spécifiques de la population sur les territoires. Tester les plans ORSAN en relation avec les établissements et l'offre de soins en ville.
- ✓ Elaborer une véritable **stratégie de communication de crise** en s'appuyant aussi sur les professionnels de santé de proximité auxquels la population fait confiance. A l'inverse, renforcer les sanctions contre les propagateurs de *fake news*, davantage encore lorsqu'ils s'expriment en tant que professionnel de santé.
- ✓ **Systématiser les retours d'expériences (RETEX)**, en les considérant comme un outil de progression et d'amélioration du système de gestion de la santé. Ces remontées de terrain permettent en effet d'assurer la transmission des savoirs en toute transparence afin d'en faire bénéficier l'ensemble des professionnels de santé d'un territoire et *in fine*, améliorer la réponse face aux crises.

Dans un contexte où la question n'est plus de savoir si une crise va survenir mais quand elle surviendra, **l'anticipation est un élément clé pour assurer une réponse concertée, efficace et rapide** face aux événements qui nous attendent. Il faut dès à présent donner à la France les moyens d'être prête et de disposer des outils nécessaires afin que les citoyens et les professionnels de santé s'y préparent. •

Par Gilles BONNEFOND



Vous pouvez retrouver l'avis complet directement sur le site du CESE en scannant le QR CODE.

10 ans & 6 tentatives

Parcours patient



C'est le temps que les patients attendent et le nombre moyen de régimes entrepris avant de vous parler de leur poids.

L'officine peut être un lieu de proximité privilégié pour accompagner les patients souhaitant parler de leur poids.

Laurence Salle, et al. ACTION-FRANCE: Insights into Perceptions, Attitudes, and Barriers to Obesity Management in France. J Clin Med 2024 Jun 15;13(12):3519

FR26OB00226 - Juin 2026



CHAÎNE DE DISTRIBUTION PHARMACEUTIQUE : LES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT IGAS-IGF



Missionnées le 6 octobre 2025, l'IGAS¹ et l'IGF² ont rendu leur rapport en janvier 2026. Grâce à la détermination de l'USPO et de parlementaires, le rapport a été rendu public le 7 mai dernier. Mais que contient-il vraiment ?

✓ L'IMPACT DE LA BAISSSE DU PLAFOND DES REMISES

Le rapport débute en confirmant les estimations partagées par l'USPO lors des réunions interministérielles dès juin 2025, à savoir que l'impact de la baisse prévisionnelle du plafond des remises génériques s'élèverait «entre -480 et -550 millions d'euros sur le revenu annuel des officines». Si la profession n'avait pas obtenu la suspension des arrêtés litigieux (voulant le baisser à 20%) et le maintien du plafond à 40% dans la LFSS 2026, le maillage officinal aurait économiquement souffert dès l'automne 2025.

✓ CONCERNANT LES OFFICINES

Il est recommandé à la CNAM et à la DSS³ d'engager «une négociation conventionnelle avec les pharmaciens afin de décorréliser totalement leur rémunération des prix et volumes de médicaments et atténuer la baisse de revenus liée aux baisses de prix des médicaments génériques, hybrides et biosimilaires». En juin 2026 lors d'une réunion avec les deux syndicats représentatifs

de la profession, les autorités ont pris conscience de l'importance majeure d'ouvrir une négociation conventionnelle économiquement structurante pour la profession.

✓ CONCERNANT LES INDUSTRIELS

Il est recommandé au CEPS⁴ de mettre en place «un suivi des prix de revient industriel et des remises et prestations quelle que soit leur nature, notamment par l'exploitation des données des marchés hospitaliers». Il est préconisé aux autorités d'expertiser «la possibilité de confier à terme à des centrales d'achat l'acquisition pour la ville des médicaments génériques, hybrides et biosimilaires». L'USPO est opposée à un tel système dont le revers de la médaille est sévère chez nos voisins européens l'utilisant : fragilisation de l'approvisionnement, effet «monopôle», complexité de gestion pour les pouvoirs publics, etc.

✓ CONCERNANT LES GROUPEMENTS

Le rapport recommande que l'Ordre national des pharmaciens rende «effectif le contrôle, aujourd'hui inexistant, des contrats liant les officines aux groupements pour vérifier les aspects déontologiques du pharmacien». Dans la mesure où une «transparence accrue de la rémunération des intermédiaires» est souhaitée par les inspecteurs, ces derniers demandent de «garantir que les prestations rendues par les groupements soient déclarées sur le site Transparence-Santé⁵ et que la loi «anti-cadeaux» leur soit appliquée».

✓ EN SYNTHÈSE

Le rapport préconise d'étendre «à tous les acteurs, y compris les courtiers, groupements et centrales d'achat» les obligations de déclarations des sommes/rémunérations/prestations commerciales au CEPS.

Pleinement engagé depuis l'automne 2025 dans la refonte du mode de rémunération officinal, l'USPO continue de travailler les pistes de structuration de cette refonte en réalisant de précises simulations, le but étant d'œuvrer pour que le maillage officinal soit le moins impacté possible. La profession attend toujours la lettre de cadrage ministérielle qui permettra d'ouvrir cette négociation conventionnelle déterminante pour l'avenir de l'économie officinale. •

Par Lucie-Hélène PAGNAT

Source

¹ Inspection générale des affaires sociales • ² Inspection générale des finances • ³ Direction de la Sécurité sociale • ⁴ Comité économique des produits de santé • ⁵ <https://www.transparence.sante.gouv.fr/>

MATTHÉO DE FARIA, NOUVEAU PRÉSIDENT DE L'ANEPF

A l'occasion de l'élection du nouveau bureau national de l'Association nationale des étudiants en pharmacie de France (ANEPF), nous avons rencontré son nouveau président Matthéo De Faria. Etudiant en 4ème année de pharmacie à l'Université de Picardie Jules Verne, il est engagé depuis le début de ses études. Cette élection illustre ses ambitions en faveur des conditions de vie et de réussite des étudiants.



POURQUOI AVOIR CANDIDATÉ À LA PRÉSIDENTIE DE L'ANEPF CETTE ANNÉE ?

«Je suis engagé dans l'associatif depuis le début de mes études, à différents niveaux: localement, au sein de ma fédération territoriale, et aussi à l'université en tant que vice-président étudiant. C'est quelque chose qui m'a toujours animé. Le contexte actuel a aussi beaucoup compté pour m'investir davantage: entre les réformes des études et les échéances politiques à venir, il y a un vrai besoin de représentation forte».

QUELLES SONT LES PRIORITÉS DE VOTRE BUREAU NATIONAL POUR L'ANNÉE UNIVERSITAIRE 2026/2027 ?

«Nos priorités s'articulent autour de quatre grands axes»:

1. Rendre la filière pharmacie plus lisible et attractive, en montrant la diversité des métiers, en parlant aux lycéens et aux étudiants notamment en s'appuyant sur une communication active sur les réseaux sociaux. L'objectif est de redonner du sens au choix de pharmacie et de valoriser toutes les voies.
2. Accompagner la mise en place des réformes des études (REES, R3C) pour qu'elles répondent aux besoins des étudiants et que les décisions soient prises avec eux.
3. Défendre les conditions de vie et d'études avec notamment la santé mentale, la lutte contre les violences sexistes et sexuelles et les discriminations,

l'accès aux soins (Grand Entretien 3.0, enquêtes santé mentale) pour porter des revendications étayées.

4. Faire de la santé et des jeunes des enjeux politiques majeurs à l'occasion des élections présidentielles, en rappelant l'importance d'investir dans la jeunesse et notamment les étudiants en santé qui seront les professionnels de santé de demain.

QU'ATTENDEZ-VOUS DES SYNDICATS DE PHARMACIENS ?

Nous avons avant tout une volonté commune: un travail collaboratif. Les syndicats sont des partenaires essentiels, et nous sommes convaincus que le dialogue entre étudiants et représentants de la profession est une vraie force pour faire avancer le métier en intégrant pleinement les attentes des futurs pharmaciens.

Nous partageons également des enjeux communs dont la valorisation des compétences du pharmacien et la défense du monopole pharmaceutique, face aux pressions externes, y compris du e commerce, ainsi qu'à la désinformation relayée sur les réseaux sociaux.

QU'ATTEND L'ÉTUDIANT EN PHARMACIE DU TITULAIRE D'OFFICINE ?

Être accompagné par un maître de stage investi dans son rôle de formateur car un bon stage est un stage où l'on a: des explications, de la transmission et l'intégration de l'étudiant dans l'équipe officinale.

Etre considéré comme un futur professionnel de santé, avec une montée progressive en autonomie. L'objectif n'est pas d'être uniquement un renfort ponctuel mais de pouvoir apprendre le métier dans toutes ses dimensions. Cela dépasse largement la pratique au comptoir. L'officine est aussi un lieu où l'on découvre la gestion d'une entreprise: management d'équipe, relations avec les partenaires, fonctionnement des groupements, mise en place de la qualité à l'officine. Ce sont des aspects encore peu abordés à la faculté alors qu'ils sont essentiels et que l'on ne peut vraiment apprendre qu'au contact des pharmaciens sur le terrain.

Enfin, il y a une attente forte sur le cadre de stage: un environnement respectueux, inclusif et bienveillant, qui permette à l'étudiant de se former sereinement et de se projeter dans son futur exercice. •

Par Charlotte RIBEIRO LOPES

PHARMACIENS : PARTICIPEZ À LA GRANDE CONSULTATION SANTÉ



L'expérience et la vision des professionnels de santé sont essentielles pour accompagner la **transition du système de santé face aux défis climatiques et énergétiques**. Le *Shift Project* et l'association des bénévoles *The Shifters* ont lancé une «**Grande consultation Santé**» à l'échelle nationale, destinée à l'ensemble des professionnels de santé, dont les pharmaciens.

POURQUOI CETTE CONSULTATION ?

Les enjeux liés au climat et à l'énergie auront un impact croissant sur **l'organisation des soins, l'exercice des professions de santé et l'accès aux médicaments**. Cette consultation vise à recueillir les retours de terrain de milliers de professionnels afin d'éclairer les réflexions et les décisions relatives à la transition écologique du secteur de la santé.

QUI PEUT PARTICIPER ?

- **Tous les pharmaciens, quel que soit leur mode d'exercice.**
- Plus largement, l'ensemble des professionnels de santé concernés par les enjeux Santé-Énergie-Climat.

COMMENT PARTICIPER ?

- Répondre au questionnaire en ligne en scannant le **QR code** ci-dessous ;
- Prévoir environ **15 minutes** ;
- Se munir de son **numéro RPPS** ;
- Le questionnaire est entièrement **anonyme**.

POURQUOI VOTRE PARTICIPATION EST-ELLE IMPORTANTE ?

Les résultats de cette consultation, qui seront publiés fin 2026, permettront de mieux comprendre les attentes, les freins et les besoins d'accompagnement des professionnels face à la transition écologique. Ils contribueront à placer leur expertise et leur expérience au cœur du débat public.

DÉJÀ RÉPONDU ?

Vous pouvez encore contribuer en relayant cette consultation auprès de vos confrères et consœurs afin d'encourager une participation la plus large possible. •

Par Laura CERMINARA



Répondez
au questionnaire
en ligne
en scannant
le QR code.

CONTACT

Pour toute question relative à la consultation, vous pouvez écrire à l'adresse :
grande.consultation.prof.sante@theshiftproject.org

DÉPART EN VACANCES : PRÉPARER LA TROUSSE À PHARMACIE ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES AVEC LES TRAITEMENTS CHRONIQUES

Les départs en vacances peuvent modifier les habitudes de vie: horaires décalés, déplacements, exposition au soleil et à la chaleur, activités inhabituelles, organisation différente, etc. Autant de facteurs qui augmentent le risque d'erreur de traitement ou d'incident évitable.

À l'officine, la période estivale est donc un moment clé de conseil afin de préparer la trousse à pharmacie et sécuriser l'ensemble des médicaments emportés.

LA TROUSSE À PHARMACIE PENSÉE POUR LES PETITS INCIDENTS DU QUOTIDIEN

La trousse de vacances doit être adaptée aux situations les plus fréquentes en vacances.

Dans la majorité des cas, il s'agit de situations bénignes mais fréquentes: fièvre ou douleur, plaies superficielles, troubles digestifs, piqûres d'insectes, coups de soleil ou autres petits traumatismes.

La trousse repose sur quelques incontournables:

- ✓ **Paracétamol** en première intention en cas de douleur et/ou fièvre;
- ✓ **Matériel de soins**: compresses, pansements, sparadrap, antiseptique adapté;
- ✓ Dispositifs simples comme un **thermomètre et une pince à épiler**;
- ✓ Traitements symptomatiques des **troubles digestifs ou du mal des transports**.

Une **solution de réhydratation orale (SRO)** est également un élément essentiel souvent oublié, en particulier chez le jeune enfant.

La peau étant particulièrement exposée en été, la trousse doit intégrer:

- ✓ une **crème solaire** à indice élevé (SPF 50 recommandé);
- ✓ un **produit apaisant** après-soleil et après-piqûre;
- ✓ un **répulsif anti-moustiques** adapté à la destination.

Pour certains voyages à l'étranger, des dispositifs de purification de l'eau ou de confort digestif peuvent utilement compléter la trousse.

USPO et Nérès mettent à votre disposition sur leurs sites internet un flyer au format A5 pour sensibiliser votre patientèle au sein de votre officine.

LE POINT SOUVENT OUBLIÉ: LA SÉCURITÉ DES MÉDICAMENTS EN PRÉSENCE D'ENFANTS

Les vacances augmentent significativement le risque d'exposition accidentelle aux médicaments chez l'enfant. Changements de lieu, sacs ouverts, tables basses ou valises accessibles favorisent les accidents.

Le message officinal doit être systématique et clair: **les médicaments doivent rester hors de portée et hors de vue des enfants**, y compris en vacances, idéalement dans une trousse fermée et dédiée.

ADAPTER SES TRAITEMENTS CHRONIQUES: ROMPRE LA ROUTINE SANS SE TROMPER

Au-delà de la trousse de secours, les traitements chroniques nécessitent une vigilance particulière. Le changement de rythme quotidien et un éventuel décalage horaire sont des sources classiques d'erreur: **oubli de prise, double prise, erreur de traitement ou décalage inadapté**.

Le conseil officinal repose sur des principes simples mais essentiels:

- ✓ Conserver les médicaments dans leur **conditionnement d'origine**;
- ✓ **Eviter la préparation prématurée du pilulier** avant le départ;
- ✓ Sécuriser les prises par des **rappels ou des alarmes**.

En cas de décalage horaire, une **adaptation progressive** est souvent possible pour les traitements courants. En revanche, certains médicaments nécessitent une vigilance renforcée, notamment ceux à **marge thérapeutique étroite**. Dans ces situations, **l'adaptation doit être anticipée** avec le patient et éventuellement en lien avec le prescripteur.

TRANSPORT ET CONSERVATION: S'ADAPTER AUX CONDITIONS ESTIVALES

Les traitements essentiels doivent être conservés en **bagage cabine** en cas de voyage en avion afin de prévenir tout risque de perte.

La chaleur constitue également un autre facteur de risque majeur. Les médicaments ne doivent **jamais être laissés dans un véhicule** exposé au soleil ou à

VACANCES JE PRÉPARE MA TROUSSE À PHARMACIE



Nères



LES INDISPENSABLES À EMPORTER PARTOUT

- ☐ Un antalgique contre la douleur et la fièvre
- ☐ Un antiseptique pour nettoyer une plaie
- ☐ Des compresses et du sparadrap pour couvrir une plaie
- ☐ Un thermomètre pour vérifier votre température
- ☐ Une pince à épiler pour retirer une écharde
- ☐ Un gel hydro-alcoolique pour désinfecter mes mains

POUR LA PLAGE OU LA MONTAGNE

- ☐ Une crème solaire
- ☐ Un anti-moustique
- ☐ Des pansements anti-ampoule
- ☐ Une crème apaisante (après-soleil, piqûres)

POUR L'AUTRE BOUT DU MONDE

- ☐ Un anti-inflammatoire
- ☐ Un anti-diarrhéique
- ☐ Des médicaments contre le mal des transports
- ☐ Des comprimés pour purifier l'eau
- ☐ Des médicaments pour faciliter la digestion

Traitement chronique ? J'emmène mes médicaments et une photocopie de mon ordonnance.

Je vérifie si je suis à jour de mes vaccinations selon ma destination.

même une **conservation au froid**, impliquant l'usage de dispositifs adaptés.

Cette vigilance est d'autant plus importante que la chaleur peut aggraver certains effets indésirables, notamment en cas de traitement par diurétiques, anti-inflammatoires ou antidiabétiques, avec un risque accru de déshydratation.

SOLEIL ET MÉDICAMENTS: RISQUE ENCORE SOUS-ESTIMÉ

Certains médicaments augmentent la **sensibilité cutanée aux UV**: antibiotiques, rétinoïdes, certains psychotropes ou encore anti-inflammatoires topiques peuvent être concernés.

La protection solaire ne suffit pas dans ces situations. Le conseil pharmaceutique doit insister sur une **protection globale**: vêtements couvrants, port d'un chapeau ou d'une casquette, recherche d'ombre et limitation des expositions au soleil, même par temps nuageux.

À noter que certaines **huiles essentielles peuvent provoquer des réactions cutanées** importantes en cas d'exposition aux UV et sont contre-indiquées avant une exposition solaire.

RÔLE DU PHARMACIEN: SÉCURISER UN BON MOMENT DE LA VIE

La période estivale illustre pleinement la place du pharmacien **dans la prévention**. Au-delà de la dispensation, il s'agit d'accompagner les patients dans l'adaptation de leurs traitements à des conditions de vie différentes, de sécuriser les usages et de prévenir les situations à risque.

Une trousse bien préparée, des traitements correctement anticipés et quelques réflexes simples permettent d'éviter la majorité des incidents estivaux.

En période de vacances, **l'officine reste un point d'ancrage essentiel du bon usage des produits de santé**: anticipation, sécurisation et prévention des risques évitables. •

Par Laura CERMENARA

ÉCLAIRAGE JURIDIQUE : LES QUESTIONS QUE VOUS NOUS POSEZ !



Tiers payant contre biosimilaire ?

Le 1^{er} septembre 2026, le tiers payant contre biosimilaire sera applicable. Prévu à l'article L. 162-16-7 du Code de la sécurité sociale, ce dispositif prévoit que la dispense d'avance de frais accordée à certaines personnes (le tiers payant) :

- ✓ n'est pas applicable lorsqu'un patient refuse la substitution d'un médicament générique, hybride ou biosimilaire,
- ✓ sauf à ce que la mention « *non substituable* » soit indiquée par le prescripteur.

Pour le patient, outre l'impossibilité de bénéficier du tiers payant, le refus de substitution entraîne une minoration du remboursement. En effet, l'Assurance maladie ne rembourse pas l'intégralité du prix du médicament non substitué, mais limite la base de remboursement au plus cher des génériques, hybrides ou biosimilaires du même groupe. Cette limitation du remboursement n'est applicable qu'après un délai commençant à courir lors de la publication au Journal officiel du prix de la première spécialité générique, hybride ou biosimilaire du groupe (1 an pour les médicaments génériques et hybrides ; et 2 ans pour les médicaments biosimilaires).

En pratique, pour le tiers payant, le pharmacien d'officine n'a pas à savoir depuis quand le premier prix d'un médicament générique, hybride ou biosimilaire a été publié au Journal officiel. Le tiers payant est applicable, sauf refus de substitution par le patient.

Dans ce cas, le patient doit avancer la totalité du prix du médicament non substitué. L'Assurance maladie remboursera par la suite au patient la somme correspondante en prenant en compte les différentes dates de publication évoquées plus haut.

L'employeur peut-il refuser une demande de congés d'un salarié pendant une forte activité ?

Lorsque le salarié formule des souhaits de départ en congés, la décision finale appartient à l'employeur, qui fixe l'ordre et les dates des congés en tenant compte des nécessités de fonctionnement de l'entreprise ainsi que des critères légaux, tels que la situation familiale des salariés et leur ancienneté (article 25 CCN).

En cas de refus, l'employeur devra néanmoins fonder sa décision sur des critères objectifs et de manière identique à l'ensemble des salariés afin d'éviter toute rupture d'égalité de traitement.

La remise d'un bulletin de paie électronique est-elle obligatoire ?

La remise d'un bulletin de paie constitue une obligation pour l'employeur et peut intervenir sous format papier ou par voie électronique. Cette délivrance peut être néanmoins suspendue lorsqu'aucun salaire n'est dû, notamment lorsque le salarié est en congé parental d'éducation à taux plein.

Quel qu'en soit le support, les règles régissant le contenu et la disponibilité du bulletin de paie pour le salarié demeurent inchangées. Ainsi, l'employeur devra s'assurer de la disponibilité du bulletin de paie pour le salarié sur une période de 50 ans ou jusqu'aux 75 ans de ce dernier. Le salarié doit être en mesure de récupérer à tout moment l'intégralité de ses bulletins de paie et devra être informé de la cessation d'activité du prestataire assurant la conservation des bulletins au minimum 3 mois avant la date de fermeture afin de lui assurer la possibilité de récupérer les documents stockés.

Le salarié disposant d'un droit d'opposition, il est formellement interdit à l'employeur d'imposer une transmission par voie électronique du bulletin de paie. •

PHARMACIENS ET RÉSEAUX SOCIAUX : LA NOUVELLE OFFICINE DE PROXIMITÉ

Les réseaux sociaux se sont progressivement imposés comme un prolongement du comptoir officinal. TikTok, Instagram ou LinkedIn offrent aujourd'hui aux pharmaciens un nouvel espace d'expression professionnelle, où la mission première de l'officine peut se poursuivre autrement : informer, conseiller et accompagner les patients.

À travers des formats courts et accessibles, les équipes officinales vulgarisent le bon usage du médicament, rappellent les messages essentiels de prévention et répondent aux interrogations les plus fréquentes du public. Cette présence numérique permet de maintenir un lien avec les patients au-delà des murs de l'officine et de renforcer une relation de confiance déjà construite dans la proximité du conseil pharmaceutique.

Peu à peu, une nouvelle réalité s'installe : **l'officine ne disparaît pas dans le digital, elle s'y prolonge.**

Dans un contexte où les réseaux sociaux sont devenus une source d'information (mais aussi de désinformation) de santé majeure, la présence des pharmaciens 2.0 prend une dimension particulière.

Le pharmacien y joue un rôle de vulgarisateur : il simplifie sans déformer, il informe sans trahir, il corrige sans culpabiliser. Antibiotiques, automédication, vaccins, interactions médicamenteuses... autant de sujets qui trouvent un écho massif sur les plateformes, mais pas toujours avec la rigueur nécessaire à la profession.

C'est précisément dans cet espace que s'exprime une nouvelle génération de pharmaciens : **ceux qui utilisent les réseaux sociaux comme un prolongement direct de leur pratique.**

Certains choisissent de s'adresser principalement à leurs confrères et consœurs. Leur objectif n'est pas le grand public, mais la profession elle-même : partage d'expérience officinale, organisation du travail, outils numériques ou réflexions sur l'évolution du métier.

C'est dans cette logique que s'inscrit notre premier échange avec Camille Stravis, alias Camoxicilline. Si ses contenus sont aujourd'hui largement suivis par les professionnels de l'officine, son arrivée sur les réseaux sociaux est d'abord née d'une démarche personnelle, dans le contexte particulier de l'après-Covid.

«Au départ, je ne pensais pas m'adresser à mes pairs. Je traversais une période difficile, moralement, comme beaucoup d'officinaux. Le COVID a été compliqué à gérer et, avec le recul, j'ai ressenti un véritable manque de sens dans mon exercice quotidien. J'avais besoin de rire. Ma préparatrice Séverine, avec qui j'ai depuis lié une forte amitié, m'a suggéré que nous fassions des vidéos comiques sur les réseaux sociaux. J'ai alors pensé à raconter la face cachée de l'officine. Au départ, c'était pour nous seulement, mais les vidéos ont vite pris de l'ampleur, principalement auprès des préparateurs et des pharmaciens.»

Au fil des échanges avec sa communauté, Camille Stravis explique avoir pris conscience que les difficultés qu'elle rencontrait étaient largement partagées.

«Les échanges avec mes abonnés m'ont permis de prendre pleinement conscience de l'ampleur des difficultés des officinaux en France. Je me sentais un peu seule face à mes problématiques de titulaire, et même plus largement, de professionnelle de santé. Je pense que mon compte et mes vidéos permettent une forme de fédération de la profession, et c'est ce qui me pousse à continuer.»

D'abord centrés sur l'humour, ses contenus ont progressivement évolué vers des prises de parole sur les enjeux de la profession.

«J'ai commencé à prendre la parole sur des sujets d'actualité de l'officine. Je n'hésite jamais à aller au front quand nous sommes attaqués. J'ai enfin retrouvé du sens, ce qui était ma quête initiale.»

À l'opposé de cette approche entre professionnels, certains pharmaciens utilisent TikTok ou Instagram pour s'adresser directement au grand public. Leur objectif : rendre l'information médicale plus accessible et lutter contre les idées reçues.

MAIS COMMENT VULGARISER SANS PERDRE EN RIGUEUR SCIENTIFIQUE ?

Pour Leevan Decou, alias Les Docteurs Détonants, l'enjeu est de transmettre des messages simples sans déformer les connaissances médicales :

«Sur les réseaux, les gens cherchent des messages rapides et compréhensibles, mais cela ne veut pas dire qu'il faut abandonner la rigueur scientifique. Mon objectif est surtout de transmettre des réflexes de prévention et d'inciter les patients à demander conseil à leur pharmacien ou à leur médecin lorsque c'est nécessaire.»

Cette mission est directement inspirée de ce qu'il observe à l'officine, notamment les erreurs fréquentes d'utilisation des inhalateurs, les idées reçues autour de la crème solaire ou encore le mésusage des antibiotiques. Il raconte avoir récemment vu une patiente réutiliser d'anciens comprimés de quinolone conservés chez elle pour traiter ce qu'elle pensait être une cystite.

Pour lui, ces situations illustrent l'importance du rôle du pharmacien sur les réseaux sociaux dans la prévention, l'éducation thérapeutique et le bon usage des médicaments.

DANS UN ESPACE OÙ UNE VIDÉO PEUT ÊTRE VUE PAR DES MILLIONS DE PERSONNES, UNE QUESTION DEVIENT INCONTOURNABLE: JUSQU'À OÙ PEUT ALLER LE CONSEIL DU PHARMACIEN SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX?

Derrière cette nouvelle visibilité, **le cadre réglementaire reste fondamental**. Le pharmacien, même créateur de contenu, demeure un professionnel de santé soumis à des règles strictes.

La déontologie pharmaceutique impose notamment:

- ✓ une information loyale, fondée sur des données scientifiques validées;
- ✓ l'interdiction de toute promotion commerciale des médicaments soumis à prescription;
- ✓ le respect absolu du secret professionnel;
- ✓ et la prudence dans toute forme de conseil pouvant être interprété comme personnalisé.

Ces règles ne freinent pas la communication digitale, mais elles en structurent les limites. Elles obligent les pharmaciens à inventer une nouvelle manière de communiquer: plus pédagogique, plus collective, mais toujours rigoureuse.

La chambre de discipline du Conseil central de la section D de l'Ordre des pharmaciens a récemment prononcé une sanction particulièrement sévère à l'encontre d'une pharmacienne influenceuse. Elle lui reprochait d'avoir utilisé les réseaux sociaux pour diffuser des contenus de santé tout en promouvant des produits rémunérés, entretenant ainsi une confusion entre activité professionnelle et démarche commerciale.

Les juges ont estimé que cette pratique portait atteinte à la probité et à la dignité de la profession, ainsi qu'à la santé publique, notamment en raison de l'usage d'éléments évoquant l'officine et de la promotion de produits sans cadre médical. Des contenus jugés scientifiquement contestables ont également été relevés.

Au regard de la gravité des manquements, la chambre de discipline a prononcé une interdiction d'exercer la pharmacie pendant trois ans, sanction majeure illustrant les limites strictes encadrant la communication des pharmaciens sur les réseaux sociaux.

Cette décision rappelle que la visibilité digitale ne peut s'exercer au détriment des obligations déontologiques fondamentales.

Aujourd'hui, l'officine ne se limite plus à un lieu physique. Elle devient **un espace hybride**, à la fois matériel et numérique, où le pharmacien peut exercer son rôle de santé publique au-delà du comptoir.

Les réseaux sociaux ne remplacent pas la relation officinale: ils l'étendent. Mais cette extension repose sur une condition essentielle: préserver la rigueur scientifique, l'éthique professionnelle et la confiance du public. •

Charlotte Ribeiro Lopes



Camille Stavris



Leevan Decou

LES CQP EN PHARMACIE D'OFFICINE : DES FORMATIONS POUR DÉVELOPPER SON EXPERTISE



Le métier de préparateur évolue constamment afin de répondre aux missions grandissantes des officines et aux besoins des patients. Pour accompagner cette évolution, la branche professionnelle de la pharmacie d'officine propose plusieurs Certificats de qualification professionnelle (CQP). Ces formations permettent aux professionnels de développer des compétences spécialisées dans des domaines précis tout en poursuivant leur activité.

QU'EST-CE QU'UN CQP ?

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification reconnue par la branche de la pharmacie d'officine. Contrairement à un diplôme d'État, il s'agit d'une formation complémentaire qui vise à renforcer l'expertise des professionnels sur des thématiques spécifiques.

Les CQP s'adressent principalement aux préparateurs en pharmacie diplômés, mais peuvent également être suivis par les pharmaciens dans le cadre de leur formation continue. À l'issue de la formation, le professionnel acquiert un rôle de référent au sein de son officine dans son domaine de spécialisation.

LES DIFFÉRENTS CQP EN PHARMACIE D'OFFICINE

> Le CQP Dermo-cosmétique pharmaceutique

Ce CQP forme les professionnels au conseil en soins de la peau et en dermo-cosmétique. Il permet d'acquérir des connaissances approfondies sur les différents types de peau, les pathologies cutanées les plus fréquentes, les produits dermo-cosmétiques et leur utilisation.

Le titulaire de ce CQP est capable d'accompagner les patients dans le choix de soins adaptés, de répondre à leurs problématiques dermatologiques courantes et de participer au développement du rayon dermo-cosmétique de l'officine.

> Le CQP Dispensation de matériel médical à l'officine

Face au développement du maintien à domicile et au vieillissement de la population, ce CQP répond à un besoin croissant des pharmacies.

La formation permet de maîtriser la vente, la location et le suivi du matériel médical : fauteuils roulants, lits

médicalisés, dispositifs d'aide à la mobilité, matériel de maintien à domicile ou encore dispositifs de prévention des escarres.

Les professionnels apprennent également les aspects réglementaires, administratifs et techniques liés à cette activité, afin d'assurer un accompagnement complet des patients et de leurs aidants.

> Le CQP Phytothérapie, aromathérapie et herboristerie en pharmacie d'officine

Les médecines naturelles occupent une place de plus en plus importante dans les demandes des patients. Ce CQP permet de développer une expertise en phytothérapie, aromathérapie et utilisation des plantes médicinales.

La formation aborde les propriétés des plantes, les huiles essentielles, les précautions d'emploi ainsi que les interactions possibles avec les traitements médicamenteux. Le professionnel est ainsi en mesure de délivrer des conseils fiables, sécurisés et adaptés à chaque situation.

UNE FORMATION COMPATIBLE AVEC L'ACTIVITÉ EN OFFICINE

Les CQP sont conçus pour être suivis en parallèle de l'activité professionnelle. Selon la spécialisation choisie, ils représentent généralement entre 150 et 250 heures de formation, réparties sur plusieurs mois. Ils peuvent être financés dans le cadre de la formation professionnelle continue, notamment par l'OPCO des entreprises de proximité (OPCO EP), sous réserve des conditions de prise en charge en vigueur.

POURQUOI SUIVRE UN CQP ?

Obtenir un CQP constitue un véritable atout pour un professionnel de la pharmacie d'officine. Au-delà de l'acquisition de nouvelles compétences, ces formations permettent de devenir référent dans un domaine spécifique, d'améliorer la qualité du conseil apporté aux patients et de contribuer au développement de nouveaux services au sein de l'officine.

Aujourd'hui, les spécialisations les plus recherchées concernent notamment la dispensation de matériel médical, la dermo-cosmétique et les médecines naturelles. Ces domaines répondent aux évolutions des attentes des patients et renforcent le rôle de conseil du pharmacien et du préparateur en pharmacie.

En développant leur expertise grâce aux CQP, les professionnels de l'officine participent pleinement à la modernisation de leur métier tout en offrant un accompagnement toujours plus personnalisé et sécurisé à leurs patients. •

Par Suga KETHEESWARAN

adhésion 2026



SCANNEZ LE QR CODE
POUR ADHÉRER DÈS
À PRÉSENT !



ENSEMBLE !

Soyons dynamiques, innovants, réactifs et proactifs.

ENSEMBLE !

Nous faisons la différence.

ENSEMBLE !

Nous faisons bouger les lignes.

GRATUIT ET CONFIDENTIEL

PROGRAMME

M



**VOUS ÊTES SOIGNANT
ET AVEZ BESOIN D'AIDE ?**

**LE PROGRAMME M
EST LÀ POUR VOUS**

NOUS CONTACTER

01 40 54 53 77

**DU LUNDI AU VENDREDI
DE 08H À 20H**

WWW.PROGRAMME-M.FR



CONSULTEZ NOTRE SITE

MÉDECINS - INFIRMIÈRES - PHARMACIENS - KINÉSITHÉRAPEUTES - SAGES-FEMMES - VÉTÉRINAIRES