

NOVEMBRE 2025
SUPPLÉMENT DU MENSUEL N° 1374

www.lepharmaciendefrance.fr

Le
PHARMACIEN
DE FRANCE

CONGRÈS NATIONAL  DES PHARMACIENS

CNDP 2025

LYON 11 - 12 OCTOBRE

77^e ÉDITION

REPLAY



Cette année encore, le Congrès national des pharmaciens a offert aux officinaux et à leurs équipes un programme étoffé, mêlant conférences sur l'avenir de la profession, personnalités politiques et ateliers de formation.



◀ Olivier Rozaire, président de la Chambre syndicale des pharmaciens de la Loire, ainsi que de l'URPS pharmaciens Auvergne-Rhône-Alpes, et Philippe Besset, président de la FSPF, aux côtés du président du Conseil régional d'Auvergne-Rhône-Alpes, Fabrice Pannekoucke (LR).



◀ Édouard Philippe, ancien Premier ministre et maire du Havre, accompagné du président de la FSPF, Philippe Besset, a rendu visite aux étudiants en pharmacie sur le stand de l'Anepf.



▲ Venues de Marseille, les stars des réseaux sociaux Camoxicilline (pharmacienne titulaire) et P'tite Nounoune (préparatrice) ont proposé deux pastilles humoristiques.



PHARMACIES EN DANGER SAINTE MENACE
1 fermeture chaque jour **FSPF** En grève pour voter

LA SIMPLIFICATION, C'EST MAINTENANT!
Un livre blanc
100 mesures de simplification

- MOINS DE PAPERASSE
- MUTUALISER LES SERVICES
- LIBÉRER DU TEMPS POUR LES PATIENTS
- 100 MESURES PROPOSÉES

Votez ici

Votez pour vos mesures prioritaires parmi 15 propositions concrètes

FSPF

La Fédération des syndicats pharmaceutiques de la région Rhône-Alpes a joué à domicile. ▶



© WILLIAM WARTEL_BEGIN_CONSEIL



▲ La présidente de l'Anepf, Noémie Chantrel-Richard, a accompagné Carine Wolf-Thal, présidente de l'Ordre des pharmaciens, et Édouard Philippe, ancien Premier ministre, dans leur visite de l'espace exposants.



◀ Philippe Besset, président de la FSPF, entouré de Thomas Fatôme, directeur général de l'Assurance maladie et d'Agnès Firmin Le Bodo, pharmacienne, ancienne ministre de la Santé et députée (Horizons) de la Seine-Maritime.





© ANHLENOIR

Cécile Michelet

Responsable des congrès
et des manifestations
professionnelles de la FSPF

Une formule gagnante

Cette édition 2025 du Congrès national des pharmaciens a été, pour nous comme pour vous, l'occasion de mettre sur pied et d'expérimenter une nouvelle formule visant à tempérer le rythme intense propre à un événement professionnel de cette envergure. Le regroupement sur la seule journée de samedi des conférences plénières et tables rondes pour consacrer le dimanche aux ateliers pratiques et à ceux proposés par nos partenaires nous a semblé une option pertinente. Doté d'une visibilité accrue, ce programme repensé vous a permis d'assister à un maximum de manifestations, tout en disposant de plages de temps plus larges pour visiter le village des exposants, échanger avec vos confrères ainsi

qu'avec vos actuels ou futurs fournisseurs. En limitant au maximum les chevauchements d'horaires, ce planning optimisé vous a en outre évité quelques choix cornéliens et autres renoncements regrettables. Les chiffres de fréquentation et vos retours positifs sur cette nouvelle organisation tendent à prouver que notre idée était la bonne et que la formule est gagnante. N'hésitez d'ailleurs pas à répondre au formulaire de satisfaction qui vous a été adressé par email ou à nous contacter directement pour nous faire part de vos remarques, commentaires ou encore idées d'amélioration : ce Congrès est le vôtre et notre objectif est qu'il colle le plus étroitement possible à vos attentes. Je vous donne d'ores et déjà rendez-vous à Nantes les 26 et 27 septembre prochains. ■

« Rendez-vous à Nantes
les 26 et 27 septembre 2026. »

Sommaire

➔ Portfolio

> Le 77^e Congrès en images !

p. 2 ➔ Inauguration

> Vers une inévitable réforme

p. 3 ➔ Les conférences

> Sous le feu des questions
> Défendre la puissance
du réseau officinal
> L'officine sur la corde RAID
> Le Crafs à portée de main

p. 8 ➔ Les ateliers pratiques

> Faire de la facturation électronique
un avantage
> L'alliance santé
> Grippe : nouvelle approche pour les 65+
> Le rôle central de l'officinal
> Dysménorrhées : agir au comptoir
> Stress et sommeil sous contrôle
> Mieux accompagner l'obésité
> Biosimilaires : les bons réflexes
> Vaccination en action
> DES : cap sur la rentrée 2026
> Le bonheur est dans le pré
> Gérer les urgences à l'officine
> Escap : tout en souplesse
> Booster son merch

p. 16 ➔ Stands up !

> Exposants à l'honneur



Retrouvez le replay
des conférences
en scannant ce QR code

Photos du supplément, sauf mentions contraires : Alban Roinard

Vers une indispensable réforme

C'est en sa qualité de président du Conseil régional d'Auvergne-Rhône-Alpes que Fabrice Pannekoucke (LR) a inauguré le Congrès national des pharmaciens (CNDP) 2025, se réjouissant d'accueillir une profession « à la fois historique et sur une trajectoire d'avenir ». Assurant les confrères de la poursuite d'un objectif commun tant en matière de santé publique, d'économie de proximité que de maintien du maillage territorial, il leur a adressé ses remerciements pour leur engagement.

Le président de la FSPF, Philippe Besset, est ensuite monté à la tribune. Rappelant la chronologie des différents événements ayant émaillé l'actualité de la profession au cours des derniers mois, il a détaillé les actions menées par la Fédération pour défendre les pharmaciens en tant que professionnels de santé, mais aussi en tant que chefs d'entreprises. « Nous sommes complètement mobilisés pour aller de l'avant dans une réforme de la rémunération et du métier, dans une voie respectueuse de la santé publique et qui protège la proximité avec les patients », a-t-il notamment indiqué, avant d'appeler de ses vœux un « nouveau système qui associe transparence et stabilité ».



Fabrice Pannekoucke, président (LR) du Conseil régional d'Auvergne-Rhône-Alpes.



Philippe Besset, président de la FSPF, a appelé les autorités à garantir le plafond des remises génériques à 40 % pendant au moins un an « car les officines en ont besoin pour survivre ». Ce plafond pourra être modifié, voire disparaître à terme, « si un nouveau système capable d'assurer la pérennité du réseau est mis en place ».

Sous le feu des questions

Vaccination, simplification administrative, pharmacies en territoire fragile, baisses de prix, nouvelles missions... Autant de sujets sur lesquels quatre pharmaciens de terrain n'ont pas hésité à confronter le directeur général de la Cnam.

Après son propos liminaire sur la « situation financière inédite » de l'Assurance maladie au moment où la Sécurité sociale fête ses 80 ans, c'est à une salve de questions que Thomas Fatôme, directeur général de l'Assurance maladie, a fait face. Nathalie Arnoux, présidente du syndicat des pharmaciens du Val-d'Oise, a ouvert le bal, suivie par Antonin Bernard, coprésident du syndicat des pharmaciens de l'Ain, Sabine Lény, présidente du syndicat des pharmaciens de La Réunion et de Mayotte et Valérian Ponsinet, président de la commission Convention et Systèmes d'information au sein de la FSPF. Parmi les sujets abordés, le fait que le médecin traitant touchera 5 euros pour chaque vaccination de l'un de ses patients, quel que soit l'effecteur, à partir de 2026, a lancé les hostilités. Pour Nathalie Arnoux, il aurait été plus logique de mieux rémunérer celui qui réalise l'acte, en l'occurrence le pharmacien dans la majorité des cas. Si Thomas Fatôme dit entendre l'incompréhension officinale, il rappelle que le médecin était déjà rémunéré sur un taux collectif de vaccination dans la logique d'un acte de coordination. La convention médicale a simplement transformé cette Rosp en un paiement à l'acte.

Recenser pour simplifier

La multiplication des règles particulières à appliquer selon les produits et les actes a aussi été au cœur des débats. L'occasion pour Antonin Bernard de remettre le livre blanc élaboré par la fédération des syndicats des pharmaciens de la région Rhône-Alpes au directeur de la Cnam, qui a promis



Thomas Fatôme, patron de la Cnam, a répondu sans détour aux questions de Nathalie Arnoux, Valérian Ponsinet, Sabine Lény et Antonin Bernard.

de « le regarder de près ». Car « c'est un boulot du quotidien de l'Assurance maladie d'être à l'écoute des pharmaciens pour voir si les nouveaux processus sont compliqués et si on peut les simplifier ». Thomas Fatôme indique que ses équipes travaillent à recenser ces règles et qu'il s'est rapproché

de l'ANSM et du ministère afin d'envisager des simplifications.

Interrogé sur les « fréquentes » baisses de prix sur les médicaments par Sabine Lény – qui a également soulevé des questions spécifiques aux Outre-

mer –, il s'est dit conscient de l'impact sur l'économie officinale, tout comme de l'effet des médicaments chers et des sorties de la réserve hospitalière. « Cela pose la question de savoir comment on continue à désensibiliser la rémunération du pharmacien du prix des médicaments. » Il n'en reste pas moins que « les dépenses de médicaments augmentent plus vite que les baisses de prix », ajoute le directeur de la Cnam, tout en regrettant l'explosion des prix des nouvelles spécialités.

Thomas Fatôme a, par ailleurs, maintenu ses déclarations faites lors du précédent congrès à Deauville, affirmant qu'il

n'existait pas de lien prouvé entre pénurie et médicament peu cher, même s'il reconnaît que le prix est un facteur à prendre en compte. En effet, les études existantes sur le sujet ne peuvent se baser que sur le prix facial puisque « les prix nets sont protégés par le secret industriel et commercial dans les différents pays ». Des propos qui ne minimisent pas la problématique des ruptures et ses effets délétères sur l'accès aux soins, précise-t-il.

Utiliser Asafo et la carte Vitale

Défendant le principe du tiers payant contre carte Vitale, il note une amélioration des transmissions de FSE pour les médicaments chers, passées d'un taux de 70 à 78 % en un an. La Cnam prévoit néanmoins de s'intéresser « aux 5 % de pharmacies avec des taux de flux dégradés très élevés ». Quant aux médicaments chers, Thomas Fatôme a rappelé le déploiement d'Asafo, sous les huées de la salle..., insistant sur les « plus de 14 000 signalements de fausses ordonnances » remontés par les pharmaciens, dont 75 % se sont révélées falsifiées. Si le dispositif doit être amélioré, notamment en s'intégrant dans le LGO, il appelle à utiliser Asafo, comme la carte Vitale, pour lutter contre la fraude. ■

Mélanie Mazière

Défendre la puissance du réseau officinal

Invité d'honneur de ce Congrès, Édouard Philippe a mis en avant la place de premier plan que les pharmaciens occupent dans le système de santé.

Face à un auditoire qui lui était manifestement favorable et l'a applaudi à plusieurs reprises, l'ancien Premier ministre et maire du Havre Édouard Philippe a répondu aux questions de Philippe Besset dans une atmosphère détendue, ponctuée de plaisanteries réciproques. Sujet de préoccupation cher aux pharmaciens, la question de la ruralité a été l'un des thèmes abordés lors de cet échange. « *Les pharmacies qui ferment ne seraient-elles pas le marqueur de la phase finale de la désertification rurale qui a commencé en 1918? Comment réenchante-t-on la ruralité?* », s'est interrogé Philippe Besset, tout en interpellant le président du parti Horizons, auquel il a rappelé les fermetures récurrentes de pharmacies : 54 communes ont perdu leur dernière pharmacie en 2024, et déjà 30 depuis début 2025. « *Tous les gouvernements, quelle que soit leur orientation, en ont conscience et essaient de prendre des mesures dont il faut reconnaître qu'assez peu produisent des effets [...] et j'en prends ma part* », a répondu Édouard Philippe, constatant « *que nous sommes en train de rater le virage de la transformation agricole, un peu comme il y a 50 ans nous avons raté celui de la transformation industrielle et perdu la sidérurgie* ».

Un réseau exceptionnel

Malgré ce constat, le candidat déclaré à l'élection présidentielle a estimé qu'il fallait « *défendre la puissance exceptionnelle* » du réseau officinal, « *sa qualité, et l'intelligence de son maillage* ». Il est, selon lui, un élément sur lequel il faut s'appuyer absolument pour transformer l'offre de soins en France, « *en conservant aux médecins le rôle éminent qui est le leur, mais en*



Lors de son échange avec Philippe Besset, Édouard Philippe a détaillé sa vision d'une évolution pérenne du système de santé.

faisant en sorte que les pharmaciens et les infirmiers en pratique avancée puissent venir enrichir la nature de l'accès aux soins pour le démultiplier. Il n'y a pas d'hypothèse où l'on peut se passer d'un recours accru aux professions médicales et paramédicales qui existent déjà », a-t-il affirmé. Cette question de la transformation de l'accès aux soins est d'autant plus cruciale si l'on souhaite améliorer la prévention, sur laquelle « *nous ne sommes pas très bons et nous pouvons faire d'énormes progrès* », a jugé l'édile de Seine-Maritime. Au passage, il a glissé qu'il ne comprenait pas pourquoi la vaccination contre la grippe n'était toujours pas obligatoire pour les professionnels de santé, recueillant l'approbation de son auditoire. La prévention est donc l'une des pistes qui permettrait d'éviter la hausse des dépenses de santé, « *dont la part dans le PIB augmente rapidement. C'est un fait incontestable, qui n'est pas propre à la France* », a-t-il noté. Parmi les autres pistes qui permettraient de freiner la progression de ce poste budgétaire, il a mentionné « *la tarification de la pertinence des soins* » et « *les nouvelles technologies* », désormais très utiles en matière de suivi, d'accompagnement et de diagnostic, voire de prescription.

S'inspirer de nos voisins

Toutefois, il ne faut pas perdre de vue que l'augmentation de la dette publique est, « *très liée au déséquilibre du financement*

« Les dépenses de santé augmentent rapidement, dans tous les pays. »

Édouard Philippe, maire du Havre

des retraites », a déclaré Édouard Philippe, pour qui il faudrait globalement appliquer la solution adoptée par nos voisins européens, à savoir « *que tout le monde travaille un petit peu plus* » pour atteindre « *65, 66 ou 67 ans* », ce qui permettrait, « *progressivement, de commencer à rééquilibrer sérieusement le régime des retraites* ». À cela, il considère qu'il faudrait ajouter « *une petite dose de capitalisation, ce qui prend du temps* », mais permet « *à chaque Français de profiter de la valorisation du capital* ». Par ailleurs, évoquant l'arrêté abaissant le plafond des remises sur les génériques, l'ancien locataire de Matignon s'est montré admiratif de la capacité de la profession à faire « *passer, en trois mois, le message que quelque chose de "pas totalement optimal" [était] en train d'être fait. Quand une profession, qui d'habitude n'est pas prompt à fermer, est capable à ce point de se mobiliser parce qu'il y a réellement un problème, cela m'impressionne* », a-t-il confié.

Un modèle ébranlé

Invitée à rejoindre le plateau, la pharmacienne et députée Horizons Agnès Firmin Le Bodo, ministre éphémère de la Santé entre fin 2023 et début 2024, a mis en lumière la fragilité du modèle économique de la profession, qu'une simple mesure prise de façon soudaine « *peut faire basculer* ». Elle a ainsi appelé à maintenir le système actuel des remises, « *le temps de travailler à une évolution, à la fois de notre métier et de notre modèle économique, l'un allant avec l'autre* ». Soit un travail de longue haleine qui ne se fera pas en quelques mois. ■

Claire Frangi

Gestion de crise : l'officine sur la corde RAID

Dans une véritable masterclass, Laurent Combalbert, négociateur aguerri, a livré aux pharmaciens ses recommandations pour gérer avec tact et efficacité les situations complexes auxquelles ils sont confrontés dans l'exercice de leurs fonctions.

Puisque l'art de la négociation n'est pas enseigné à la faculté de pharmacie, c'est à un habitué des prises d'otages et des situations de crise que le Congrès national des pharmaciens a donné la parole. Détaillant les conduites à tenir face à des patients agressifs, Laurent Combalbert s'est appuyé sur son expérience d'ex-officier du RAID pour transmettre à l'auditoire des techniques éprouvées et expliquer comment il est possible de les adapter à la réalité de l'officine. Menant son propos avec humour et dynamisme, l'expert a insisté sur l'objectif premier de tout bon négociateur, à savoir stabiliser la situation pour éviter une escalade de la violence, en misant sur la qualité et l'authenticité de la communication avec le fauteur de trouble. Pas simple lorsque l'on subit un stress intense.

Faire preuve d'empathie

« Par temps calme, nous sommes capables de traiter simultanément trois à quatre informations », indique l'expert. Mais face à de l'agressivité, des attaques sur nos capacités professionnelles, des jugements provoquant en nous une réponse émotionnelle, « nous ne traitons plus qu'une information, voire zéro, avertit-il. Cette haute intensité peut empêcher de rester lucide. » Une notion importante à prendre en compte dans l'analyse de nos réactions sous pression. Un sursaut agressif face à un patient revendicatif « ne fonctionnera pas », assure le négociateur. Il faut « le stabiliser puis reprendre le pouvoir ». Et cela nécessite de mobiliser des compétences essentielles bien que souvent négligées : les capacités relationnelles. Il s'agit concrètement de se « mettre à disposition de l'interlocuteur y compris physiquement : le regarder dans les yeux, éventuellement sourire pour créer la connexion ». Et mobiliser son empathie,



© WILLIAM WARTÉL-BÉGIN, CONSEIL

c'est-à-dire la prise en compte des émotions de l'autre, sans sombrer dans la sympathie qui impliquerait que l'on partage ces dernières au risque de nous perturber. Pour s'ajuster à l'autre, le cerveau est un excellent décodeur de visage. « Parmi les sept émotions primaires que Paul Ekman [un psychologue pionnier de l'analyse des relations entre émotions et expressions faciales] a identifiées – joie, peur, angoisse... – toutes sont légitimes. » À ce titre, il est essentiel de les respecter sous peine de « provoquer le basculement » du conflit.

Choisir ses mots

C'est sur le plan émotionnel que de nombreuses erreurs sont commises. « Ne dites pas "Calmez-vous" au patient excédé qui vous interpelle ! », avertit l'expert. Ce dernier aura alors l'impression qu'on lui interdit d'exprimer sa colère, ce qui alimentera son ressentiment. De la même façon, adopter un comportement excessivement jovial, voire désinvolte, est à proscrire : cela pourrait signifier que, même si l'on est témoin des émotions

« La colère est légitime, il faut la respecter. »

Laurent Combalbert, ex-négociateur du Raid, président de The Trusted Agency, conférencier et formateur.

affichées par la personne, on choisit sciemment de ne pas les prendre en compte. Autant de configurations dans lesquelles « il est certain que cela va déraiper », analyse Laurent Combalbert.

Manier l'art du questionnement

Tout au long de l'interaction avec un patient agressif, il faudra l'interroger. Attention cependant à ne pas recourir aux « pourquoi ». « Lui demander pourquoi il est en colère le poussera à trouver des justifications alors qu'en disant « Qu'est-ce qui fait que vous êtes énervé ? », on obtiendra des explications ». De manière générale, les questions ouvertes sont les plus pertinentes : « Qu'est-ce qui vous inquiète ? », « Pour quel problème avez-vous besoin de ce produit ? » Elles amènent l'interlocuteur à s'exprimer plus en détail, fournissant des informations sur lesquelles baser la négociation. L'expression explosive d'une colère mal gérée ne doit cependant pas être tolérée. « Vous pouvez tout à fait dire à votre patient "Je n'ai pas pu vous donner le médicament que vous vouliez et j'en suis désolé. Vous êtes en colère et c'est légitime. En revanche, je ne peux pas vous laisser me parler sur ce ton." » Une fois que l'on a séparé l'émotion, certes légitime, du comportement qui, lui, est inacceptable, la tension redescend « dans neuf cas sur dix. Mais si la crise perdure et que le patient n'accepte pas de quitter les lieux alors qu'on l'a prévenu que les forces de l'ordre allaient être appelées, Laurent Combalbert est clair : il faut aller au bout de la démarche. Il en va de votre crédibilité et de la sécurité de toute l'équipe. » ■

Hélène Bry

Le Crafs à portée de main

Pharmacienne spécialisée dans l'usage criminel des substances, Leïla Chaouachi casse les idées reçues et tend la main tant aux victimes qu'aux professionnels qui les prennent en charge.

« **L**e coupable est toujours l'agresseur, celui qui enfreint la loi. Pas la victime qui a bu un verre de trop. » Cette notion, sous diverses formes, sera répétée tout au long de la présentation de Leïla Chaouachi. Pharmacienne au Centre d'addictologie de Paris, experte nationale de l'enquête « Soumission chimique » auprès de l'ANSM, elle a fondé le Centre de référence sur les agressions facilitées par les substances (Crafs) en 2024, seule structure française destinée à la prise en charge des victimes. Car, si depuis 2021, la parole s'est libérée à travers des hashtags comme #BalanceTonBar, #MeTooGHB ou #MendorsPas, entraînant une explosion des dépôts de plainte, le parcours de la victime demeure mal balisé. « Moins de 10 % des victimes de violences sexuelles déposent plainte », rappelle Leïla Chaouachi. Et les classements sans suite ne sont pas comptabilisés : « On ne voit que le sommet du sommet du bout de l'iceberg. » Les agressions facilitées par les substances (AFS) recouvrent deux réalités. D'une part, la soumission chimique, c'est-à-dire l'administration d'une substance psychoactive sous la menace ou à l'insu de la victime et, d'autre part, la vulnérabilité chimique, à savoir la fragilité induite par la consommation volontaire d'une substance que l'agresseur met à son profit. « Dans les deux cas, c'est très grave, insiste la pharmacienne. Dans les deux cas, on n'a pas le droit d'agresser une personne. La victime n'est pas plus responsable parce qu'elle a consommé volontairement. Il s'agit bien d'une agression facilitée par les substances, que la consommation ait été volontaire ou pas. »

Question de confiance

Une pratique criminelle « vieille comme le monde » dont la littérature foisonne jusque dans la mythologie et les contes médiévaux. Le philtre d'amour consommé par Tristan et Iseult ? « Aujourd'hui, on appellerait cela la drogue du violeur. » Blanche-Neige éveillée par le baiser du prince ? « Dans la version originale, ce sont les contractions de l'accouchement qui la réveillent. » Les affaires criminelles de soumission chimique existent depuis



Leïla Chaouachi, fondatrice du Crafs, présente la plateforme dévolue aux victimes comme aux professionnels de santé.

« La victime n'est pas plus responsable parce qu'elle a consommé volontairement. »

Leïla Chaouachi, pharmacienne au Centre d'addictologie de Paris

longtemps, mais jusqu'à récemment, elles n'étaient pas considérées comme telles. « C'est le cas de l'affaire Polanski, que peu de gens perçoivent comme une soumission chimique infantile : on est pourtant face à une enfant de 13 ans, pas en état de consentir, à qui l'on a proposé, lors d'une séance photo, des flûtes de champagne, puis donné un médicament hypnotique avant de procéder à son viol. »

Désormais mieux connues grâce à l'enquête nationale menée chaque année sous l'égide de l'ANSM depuis 2003, les AFS génèrent nombre d'idées reçues et de fake news que Leïla Chaouachi met un point d'honneur à déconstruire. Les victimes ne sont pas que des femmes, jeunes ou particulièrement imprudentes, les agresseurs ont rarement le profil du rôdeur mais plutôt celui d'une personne à qui la victime a accordé sa confiance. Les agressions n'ont

pas lieu uniquement dans un contexte festif, mais aussi professionnel ou familial... Les couvercles à verre et autres vernis censés détecter des substances sont inutiles, voire contre-productifs, en donnant une impression de sécurité.

Réflexe sanitaire

Face à une victime d'AFS, comment réagir au comptoir ? « Il faut continuer à faire son travail de soignant. Le premier réflexe doit être sanitaire : évaluer la nécessité de donner une contraception d'urgence, anticiper le risque de contamination infectieuse et orienter vers les Cegidd, rester dans la bienveillance et l'écoute, et enfin, inviter la victime à contacter le Crafs », détaille Leïla Chaouachi. Au bout du fil ? Des femmes pharmacologues spécialisées dans l'usage criminel des substances et formées aux violences sexistes et sexuelles ainsi qu'aux psychotraumatismes. La plateforme est accessible à toutes et tous, victimes comme soignants : « Nous sommes là pour vous ! » ■

Mélanie Mazière

Choisissez la différence !



Du papier ! Du Web !

- 10 magazines par an
- L'Hebdo du Pharmacien tous les vendredis
- L'Hebdo + tous les mardis
- Des informations exclusives
- Des actualités en avant-première
- Un accès illimité aux archives
- Compatible tablette et mobile !

96 €
par an !



www.lepharmaciendefrance.fr

Faire de la facturation électronique un avantage

La facturation électronique devient une obligation légale à partir de septembre 2026. Cegedim Pharma présente ses outils pour en faire un atout.

La loi de finances pour 2024 contraint toutes les entreprises à passer à la facturation électronique. L'objectif est triple : lutter contre la fraude à la TVA, simplifier les déclarations et améliorer la compétitivité. Pour les pharmacies, cette obligation entre en vigueur le 1^{er} septembre 2026 pour la réception des factures, puis un an plus tard pour leur émission. C'est dans ce

contexte que Lilia Bulteel, vice-présidente de Cegedim Pharma, met en avant les avantages de la plateforme de gestion administrative HubPharma. Celle-ci permet de « centraliser l'ensemble des pièces comptables, fluidifier les échanges avec l'expert-comptable et garantir un archivage sécurisé grâce à un coffre-fort électronique ».

En toute sérénité

De plus, parce qu'il s'agit d'une plateforme de dématérialisation partenaire (PDP), donc immatriculée par l'administration fiscale, elle est autorisée à émettre et recevoir des factures électroniques tel que le prévoit la réforme. Une manière pour les pharmaciens de se mettre en conformité avec cette

nouvelle obligation légale tout en gagnant en productivité. En effet, l'exploitation des métadonnées des factures permet un pilotage précis de l'activité et l'analyse boostée par l'IA accompagne les décisions de gestion. « Ce n'est pas un énième outil ingérable, c'est la simplicité même, affirme Lilia Bulteel, démonstration à l'appui. En clair, la facturation électronique se fait en toute sérénité. » ■ **M. M.**



Lilia Bulteel, vice-présidente de Cegedim Pharma.

© NICOLAS KOVARIK

L'alliance santé

L'atelier Boiron confirme que compléments alimentaires et homéopathie sont des approches bien ancrées dans le quotidien des Français.

D'après une étude menée auprès de 1 000 personnes au cours des douze derniers mois, plus d'un Français sur deux a acheté des compléments alimentaires et 41 % ont eu recours à l'homéopathie. Si cette dernière est perçue comme une solution sûre et sans effets secondaires, les compléments séduisent par leur simplicité d'usage et leurs bénéfices sur le long terme. Ces deux approches se rejoignent sur un socle commun : la naturalité. L'enquête s'est concentrée sur deux besoins majeurs : le soutien du système immunitaire et la lutte contre la fatigue. Parmi les 21 % de Français ayant cherché à renforcer leurs défenses, 86 % ont utilisé des compléments alimentaires, 33 % des médicaments homéopathiques et 27 % les deux. « Les utilisateurs mixtes recherchent avant tout une efficacité globale et une réduction des médicaments conventionnels et/ou de leurs effets indésirables », explique Perrine Louichon, responsable du pôle Études chez Boiron. Même constat pour la fatigue : plus de la moitié des personnes concernées estiment que la combinaison des deux approches renforce l'efficacité tout en préservant la sécurité.



De gauche à droite : Aude Abbate, responsable scientifique du pôle Business développement (Boiron), Perrine Louichon, responsable du pôle Études, et Coralie Ramadier (Boiron), cheffe de produit gamme ORL hiver (Boiron).

© NICOLAS KOVARIK

Globalement, près d'un Français sur deux juge pertinente cette association, et le pharmacien s'impose comme premier interlocuteur pour le conseil, devant le médecin généraliste.

Une opportunité pour les pharmaciens

« Notre nouvelle gamme de compléments alimentaires repose sur deux axes : immunité et vitalité », détaille Aude Abbate, responsable scientifique chez Boiron. Son ingrédient phare, les bêta-glucanes, sont des « post-biotiques capables de dialoguer directement avec les cellules de l'immunité », précise la scientifique. Des études cliniques ont montré une réduction de 25 % des infections respiratoires chez l'adulte et de 50 % de la durée des symptômes chez l'enfant. Côté vitalité, les formules visent à mobiliser les réserves, stimuler la production d'énergie et protéger contre le stress oxydatif. « Un Français sur cinq a déjà utilisé des compléments alimentaires et de l'homéopathie au cours de l'année. C'est une opportunité pour les pharmaciens de proposer des associations perçues comme efficaces par les patients », conclut Perrine Louichon. ■ **C. G.**

Grippe : nouvelle approche pour les 65+

La recommandation de la HAS en faveur des vaccins antigrippe améliorés, tel Fluad des laboratoires CSL Seqirus, contribue à améliorer l'immunisation des plus de 65 ans.

Il n'y a pas une épidémie de grippe qui soit identique à la précédente, et le déroulement de chaque campagne de vaccination saisonnière n'est pas beaucoup plus prévisible. Pour favoriser le succès de ces dernières, Olivier Rozaire, président de l'URPS Auvergne-Rhône-Alpes, préconise d'insister auprès des patients sur « la fragilisation de l'état de santé que provoque le virus ».

État inflammatoire

Si les symptômes de la grippe (fièvre, troubles ORL, courbatures...) sont redoutés du grand public, l'état inflammatoire qui les accompagne est beaucoup moins

connu. Or, ce dernier est très préjudiciable, au système cardiovasculaire notamment. Les patients diabétiques risquent également de lourdes perturbations de leur état, nécessitant un nouvel ajustement de leur traitement. « *Se faire vacciner n'a pas seulement pour objectif d'éviter la grippe, mais aussi la décompensation des maladies chroniques* », insiste l'expert.

Immunosénescence

L'analyse des données de l'hiver 2024-2025, présentée par Étienne Brochot, virologue au CHU d'Amiens, montre à quel point l'épidémie a été sévère, pour les plus de 65 ans en particulier. Chez ces



Olivier Rozaire (FSPF) et Étienne Brochot (CHU Amiens).

derniers, l'efficacité vaccinale des spécialités à dose standard a été faible. La recommandation de la HAS de désormais préférer, pour cette classe d'âge, l'injection de vaccins dits « améliorés » devrait contribuer à une prévention plus efficace de la grippe. Fluad (CSL Seqirus) contient ainsi un adjuvant qui augmente la réponse immunitaire de ces patients concernés par l'immunosénescence. Un outil supplémentaire à la main des pharmaciens qui redoublent d'efforts pour maintenir au plus haut le taux de vaccination des personnes fragiles tandis que le nombre de ces patients croît d'année en année. ■

A. C.

Le rôle central de l'officiel

Lors d'un atelier organisé par Viatrix, deux titulaires ont démontré le rôle prépondérant du pharmacien d'officine dans la vaccination antigrippale.

Raphaël Gigliotti, titulaire à Nice et président du syndicat des pharmaciens des Alpes-Maritimes, rappelle qu'en France, la grippe représente plus de 1 million de consultations en médecine de ville, plus de 20 000 hospitalisations et environ 9 000 décès chaque année. Les principales victimes sont les seniors puisque « 90 % des personnes qui en meurent ont plus de 65 ans. Nous connaissons d'ailleurs bien dans nos officines ces patients qui se sentent en pleine forme mais sont traités avec deux ou trois médicaments contre l'HTA », souligne le pharmacien. C'est pourquoi « nous devons prendre le temps de parler vaccination avec eux, pas juste de l'arrivée des petits-enfants ! »

Créer un environnement favorable

Le fardeau économique est, lui aussi, loin d'être négligeable : consultations et hospitalisations totalisent 300 millions d'euros par an. Sans compter les 150 à 400 millions d'euros liés à l'absentéisme et les 100 à 200 millions d'euros dus à la baisse



Raphaël Gigliotti, Karine Génin (pharmacien consultante santé) et Paul Lemarquis.

de productivité. S'y ajoute 1,5 milliard d'euros de coûts liés à la perte d'autonomie des 65 ans et plus après hospitalisation.

Paul Lemarquis, installé à Aire-sur-l'Adour (Landes), a fondé une maison de santé et gère une CPTS. Titulaire d'un DU d'éducation thérapeutique et d'un certificat d'épidémiologie, c'est un fervent utilisateur de Rézone, une base de données de l'Assurance maladie qui est « un excellent outil pour savoir sur quel

déterminant de santé agir ». Constatant une sous-vaccination contre le pneumocoque, il a ainsi décidé cette année de coadministrer le vaccin antipneumococcique avec celui contre la grippe. Dans l'objectif de « créer un environnement favorable à l'éducation thérapeutique », il a même modifié la physionomie de son officine : « Au lieu de comptoirs classiques en ligne, j'en ai installé des ronds. Ainsi, je n'ai plus le patient en face de moi mais à mes côtés, ce qui permet d'échanger d'égal à égal ». Selon lui, « vacciner tôt, dès 50 ou 55 ans, est de plus en plus évoqué pour prévenir les complications chez les quinquagénaires à risque, mais aussi pour ancrer une habitude de prévention ». ■

H.B.

Dysménorrhées : agir au comptoir

Reconnaître une douleur anormale, adapter le conseil, savoir orienter : l'atelier Reckitt livre les bons réflexes face aux dysménorrhées.

D'après une enquête réalisée en 2025, la douleur pendant les règles est encore banalisée : près d'une femme sur deux la juge normale. Pourtant, comme le rappelle Tamarine Del Aguila, gynécologue médicale à l'hôpital Femme Mère Enfant de Bron et à celui de Lyon Sud (HCL), « si ressentir une gêne légère peut être courant, une douleur invalidante n'est jamais normale ». La spécialiste insiste sur l'importance de distinguer les dysménorrhées primaires, liées à une production excessive de prostaglandines, des dysménorrhées secondaires, pouvant révéler une endométriose, une adénomyose ou un fibrome. « Une dysménorrhée

non traitée qui se répète de cycle en cycle peut prédisposer aux douleurs pelviennes chroniques », poursuit-elle.

Une écoute et un conseil personnalisés au comptoir

Trois questions simples aident à identifier les critères de gravité au comptoir et orienter si besoin vers le médecin traitant, une sage-femme ou un gynécologue. « La patiente présente-t-elle une douleur différente de celle ressentie habituellement ? A-t-elle d'autres symptômes, digestifs ou urinaires par exemple, ou encore des pertes inhabituelles ? De la fièvre ou une fatigue particulière ? », énumère Nicolas Thurin, pharmacien à Cérons (Gironde) et pharmaco-épidémiologiste. À l'officine, des mesures non médicamenteuses peuvent être conseillées : chaleur, activité physique modérée, phytothérapie, aromathérapie... Lorsque la douleur persiste, les médicaments sans ordonnance tels que le paracétamol, l'ibuprofène, le phloroglucinol



Tamarine Del Aguila, gynécologue médicale à l'HFME (Bron) et à l'hôpital Lyon Sud (HCL).

ont toute leur place. Mais « si la solution médicamenteuse ne suffit pas à soulager, il faut toujours réévaluer le traitement et la manière dont il est pris », conseille le pharmacien. En dernier recours, l'orientation vers un autre professionnel s'impose. Les cas pratiques présentés lors de l'atelier ont mis en avant l'importance du dialogue au comptoir. De l'adolescente de 13 ans à la patiente de 40 ans dont les douleurs et les ménorragies s'aggravent, chaque profil nécessite une écoute attentive et un conseil personnalisé. ■ C. G.

Stress et sommeil sous contrôle

Lors de l'atelier Pierre Fabre, les intervenants ont présenté des solutions naturelles et validées pour gérer le stress et le sommeil en officine.

« Il n'y a pas de prévention médicale sans une bonne gestion du stress », insiste Marc Dellièvre, médecin généraliste à Saint-Nazaire (44) et auteur de *Vivre avec ou sans stress*, qui souligne le lien étroit entre le stress, les troubles du sommeil, l'anxiété ou encore les pathologies cardiovasculaires, métaboliques ou immunitaires. Il met également l'accent sur le rôle clé du pharmacien qui doit impérativement s'intéresser à cette manifestation au comptoir et savoir distinguer le stress aigu du chronique qui augmente le cortisol, perturbe l'endormissement et fragilise l'équilibre émotionnel. « Pour bien les différencier, on peut les relier à l'intensité et à la durée de la situation stressante », indique le praticien. Le modèle CINE (Contrôle, Imprévisibilité, Nouveauté, Ego menacé) aide à comprendre les situations génératrices de stress.

Solutions naturelles

Directeur médical France chez Naturactive, Christophe Long met en avant le Lactium, « un hydrolysât de protéines de lait renfermant de

l'alpha-casozépine dont l'efficacité est cliniquement prouvée par de nombreuses études ». Il agit sur les récepteurs GABA-A, contribuant à réduire la perception du stress et à améliorer la qualité du sommeil. Sans accoutumance ni somnolence, il constitue une alternative naturelle aux benzodiazépines. Présent dans la gamme Sérïane de Naturactive, il est associé à d'autres actifs selon les besoins : mélisse bio dans Sérïane Sommeil et Rhodiola rosea dans Sérïane Anxiété. Une association des deux peut être proposée en cas de stress chronique ou d'insomnie fonctionnelle. Dans Sérïane Nervosité & Trac Flash, il est utilisé seul sous forme orodispersible pour une action rapide. Ces formules renferment également du magnésium, de la vitamine B6 et du zinc pour soutenir le fonctionnement du système nerveux et réduire la fatigue. Le stress est par ailleurs un facteur déclenchant fréquent des céphalées de tension. Pour les soulager rapidement, Maux de tête Flash Bio associe grande camomille (antalgique) et mélisse (anxiolytique) pour agir à la fois sur la cause et les symptômes. ■ C. G.



Marc Dellièvre, médecin généraliste à Saint-Nazaire (44) et Christophe Long, directeur médical France chez Naturactive.

Mieux accompagner l'obésité

Pour le laboratoire Lilly, le rôle des pharmacies dans le parcours de soins des patients souffrant d'obésité ne se limite pas à la seule dispensation.

En France, 50 % de la population est en surpoids et 18 % est concernée par l'obésité. « Pour beaucoup, l'obésité est un rapport taille-poids », a déclaré en préambule Yann Matussièrre, médecin nutritionniste à Lyon dans l'un des 41 centres spécialisés en obésité (CSO) de stade 3 créés par la Direction générale de l'offre de soins (DGOS). Toutefois, « on se rend compte aujourd'hui que cette définition est limitante, et qu'il faut plutôt voir ce rapport comme un indicateur de risque métabolique, un peu comme on compterait les crises chez un asthmatique ». De fait, il est acquis aujourd'hui que les causes de la maladie sont multifactorielles, et notamment polygénétiques ou épigénétiques (ces gènes s'expriment plus ou moins en fonction de l'environnement). Yann Matussièrre a ainsi insisté sur la prise en charge de la santé globale du patient : « Même avec une faible perte de poids, il est important de montrer aux personnes le bénéfice qu'elles vont en tirer pour leur santé. » Cette prise en charge n'est possible qu'à la condition qu'il existe un réseau pluridisciplinaire et coordonné de professionnels de santé, au nombre desquels figure le pharmacien. Dès « la première demande d'un produit miracle pour maigrir formulée par un patient au

Yann Matussièrre, médecin nutritionniste à Lyon (69) et Félicia Ferrera, titulaire à Allauch (13) qui souhaite, qu'au-delà de la dispensation des boîtes, soient reconnus les soins cliniques prodigués par sa profession, en particulier aux patients qui sont à risque cardiovasculaire.



©NICOLAS KOVARIK

comptoir », il a donc un rôle à jouer de repérage et d'orientation vers les centres ressources de son territoire, a souligné Félicia Ferrera, pharmacienne titulaire dans les Bouches-du-Rhône et présidente de l'URPS pharmaciens Paca.

Des solutions naturelles

Cette première approche sera propice à la création d'une « alliance » permettant de limiter le phénomène de « nomadisme, qui conduit le patient à aller chercher le Mounjaro ailleurs, là où c'est moins cher », a-t-elle mis en avant. Une fois l'utilisation du stylo injecteur expliquée, le pharmacien peut également influencer sur l'observance, « souvent catastrophique avec ces traitements du fait des nausées qu'ils suscitent ». Et qui dit observance dit aussi suivi, c'est-à-dire accompagnement du patient en cas de décalage d'une injection, renouvellement du traitement, rappel des règles hygiéno-diététiques, voire proposition de supplémentation en vitamines dans les cas de carences. ■ **C.F.**

Biosimilaires : les bons réflexes

Entre pédagogie, coordination et expertise, l'atelier Sandoz confirme le rôle des pharmaciens dans le succès du déploiement des biosimilaires.

« **U**n biosimilaire n'est pas un générique », rappelle Anouk Dufourquet, responsable médicale nationale chez Sandoz. « C'est un médicament biologique hautement similaire à son produit de référence, démontrant la même efficacité et la même sécurité ». Neuf classes de biosimilaires sont désormais substituables, représentant un fort enjeu de santé publique. Un mouvement qui devrait s'amplifier, puisque près d'une centaine de molécules perdront leur brevet au cours de la prochaine décennie. D'où l'importance de réussir cette transition. Rhumatologue à la clinique Saint-Charles à Lyon, Laurent Malterre voit dans les biosimilaires un progrès incontestable : « Les anti-TNF ont été une révolution. Les biosimilaires permettent aujourd'hui d'élargir l'accès à ces traitements à moindre coût, sans perte d'efficacité. » S'il prescrit sans difficulté des biosimilaires en initiation de traitement, le praticien reste prudent dans les cas de « switch » chez ceux qui sont stabilisés et évoque les principes



Christophe Antonelli (pharmacien), Laurent Malterre (rhumatologue) et Anouk Dufourquet (responsable médicale France, Sandoz).

©NICOLAS KOVARIK

à respecter : éviter les changements répétés entre marques, préserver la stabilité thérapeutique et maintenir la confiance.

Patience et pédagogie

Christophe Antonelli, pharmacien à Fontaines-Saint-Martin (Rhône), constate quant à lui des réactions variées au comptoir : « Certains patients acceptent facilement, d'autres ont besoin de l'avis du médecin, et quelques-uns refusent par crainte de perdre l'équilibre atteint. » Patience et pédagogie sont la clé. Pour instaurer la confiance, il préconise une approche progressive : expliquer, montrer le dispositif, ne rien changer immédiatement et informer le prescripteur avant tout passage à l'acte. « Nous contactons systématiquement le médecin avant de substituer. Notre message est simple : sauf contre-ordre, nous proposerons tel biosimilaire le mois prochain. » D'ailleurs, les intervenants s'accordent sur le fait que l'avenir repose sur une coordination renforcée entre médecin et pharmacien, appuyée par une communication claire. En conclusion, Anouk Dufourquet souligne que « la substitution des biosimilaires est une vraie opportunité de valoriser l'expertise pharmaceutique et d'inscrire pleinement le pharmacien dans le parcours de soins ». ■ **C.G.**

Vaccination en action

L'atelier vaccination de Sanofi revient sur l'évolution du métier, les actualités du calendrier vaccinal et les bons réflexes à adopter au comptoir.

« **E**n six ans, nous sommes passés de la vaccination antigrip-pale à la prescription et à l'administration de presque tous les vaccins. La France est aujourd'hui en tête pour le nombre de vaccins prescrits et administrés en officine à une population aussi large », souligne en préambule Olivier Rozaire, président de l'URPS pharmaciens Auvergne-Rhône-Alpes. Les actualités du calendrier vaccinal englobent notamment les méningocoques, la coqueluche, le zona, le pneumocoque, la grippe et la Covid-19. Associé à une létalité plus élevée que le C, le méningocoque W justifie le recours au vaccin tétravalent ACWY, désormais recommandé à l'adolescence, avec possibilité de rattrapage jusqu'à 24 ans. Pour la coqueluche, la priorité est donnée à la vaccination des femmes enceintes entre 20 et 36 semaines d'aménorrhée, afin de protéger le nourrisson. Quant au zona et au pneumocoque, les recommandations s'élargissent : vaccination dès 65 ans pour le premier, et remboursement étendu à 65 ans et plus avec un schéma simplifié à une seule dose pour le second. Concernant la grippe, il est recommandé d'utiliser préférentiellement des vaccins « améliorés » chez les plus de 65 ans. « Deux bras, deux injections ! », résume Mathilde Six, pharmacienne

à Paris, encourageant la coadministration grippe-Covid pour simplifier les parcours des patients.

Aller vers

Senior, femme enceinte, adolescent, voyageur ou patient cardiovasculaire : quelle posture adopter au comptoir face à ces différents profils ? « L'idée, c'est d'intégrer la vaccination dans le rythme naturel des visites à la pharmacie, au détour d'une ordonnance ou d'un conseil de voyage, sans attendre la demande du patient », explique Mathilde Six. La clé : poser les bonnes questions, vérifier les carnets de vaccination et évoquer les rappels oubliés. « Nous passons de dispensateur de médicaments à acteur actif de la prévention », se réjouit la pharmacienne. Outre l'impact sanitaire, la vaccination soutient aussi l'économie officinale : « Presque la moitié de l'amélioration de la marge officinale en 2024 en provient », indique Olivier Rozaire. Pour mieux accompagner les patients, les intervenants recommandent l'usage de Mesvaccins.net, Vaccination-info-service.fr et Infovac.fr. ■ **Claire Grevot**



Mathilde Six, pharmacienne à Paris et Olivier Rozaire, pharmacien à Saint-Bonnet-le-Château (Loire) et président de l'URPS pharmaciens d'Auvergne-Rhône-Alpes.

© NICOLAS KOVARIK

DES : cap sur la rentrée 2026

Basé sur l'alternance et l'acquisition de compétences, le nouveau DES entend mieux préparer les futurs pharmaciens à la réalité du métier.

La réforme du diplôme d'études spécialisées officine repose sur une approche par compétences fondée sur un référentiel. « L'idée est de professionnaliser nos étudiants pour les rendre plus efficaces dès leur entrée dans le monde du travail », explique Jérôme Josse, pharmacien et enseignant à l'ISPB de Lyon, en charge de la commission de pédagogie. Il se veut rassurant : les facultés sont prêtes. « Nous avons anticipé l'évolution des enseignements pour accompagner cette réforme. » Concrètement, le dispositif s'appuie sur deux stages de six mois, alternant trois semaines en officine et une semaine à la faculté. Du côté des maîtres de stage, ce nouveau modèle du DES est accueilli favorablement. « Les douze mois de stage permettront de mieux approfondir les compétences de base », se réjouit Laurent Sauvé, président du syndicat des pharmaciens du Rhône. L'alternance dans deux officines est perçue comme un atout, en permettant aux étudiants de découvrir la diversité des pratiques et modes d'exercice.

En matière d'organisation, plusieurs questions subsistent : comment articuler le temps entre faculté et officine, quels critères pour l'agrément des maîtres de stage et quel

financement ? Sur ce dernier point, la rémunération des étudiants devrait être revalorisée, passant d'environ 700 à 1 200 euros, grâce à un appui financier de l'ARS. Représentés par Zoé Ozarak, étudiante en quatrième année de pharmacie, les étudiants se disent également favorables à cette évolution du cursus, tout en exprimant des interrogations : sur la prise en compte du choix des étudiants dans la détermination de la zone géographique des stages ou encore sur le continuum pédagogique, aussi bien dans l'acquisition des compétences que dans les modalités d'évaluation. Autre pierre angulaire de la réforme :

la formation des maîtres de stage, qui sont « une extension de la faculté et qui doivent être préparés aux nouvelles missions », rappelle Jérôme Josse, évoquant la reprise dès 2026 des journées de formation obligatoires. L'objectif reste d'assurer une formation de qualité pour les étudiants, avec des maîtres de stage bien formés et prêts à les encadrer efficacement. Philippe Besset, président de la FSPF, conclut en incitant à la mobilisation : « Notre objectif commun, c'est la rentrée 2026. On a raté de peu 2025, on ne doit pas rater 2026 ! » ■ **C. G.**



Laurent Sauvé, pharmacien titulaire, maître de stage et président du syndicat des pharmaciens du Rhône, Zoé Ozarak, étudiante en quatrième année et Jérôme Josse, pharmacien en charge de la commission de pédagogie, ISPB, Faculté de pharmacie de Lyon.

© NICOLAS KOVARIK

Le bonheur est dans le pré

Pour tordre le cou aux idées reçues, deux titulaires défendent leur exercice en milieu rural, en valorisant proximité avec les patients, qualité de vie et rentabilité financière.

L'exercice en milieu rural est largement plébiscité par les titulaires qui y sont installés. D'après une enquête menée par la FSPF auprès des principaux concernés et qui a suscité 1200 réponses, ils sont en effet 80 % à recommander ce choix de vie professionnelle. Servane Tuvache, installée depuis seize ans à Menetou-Salon (Cher), un village de 1600 habitants, s'est décidée après avoir testé différentes typologies d'officine pendant ses études et ne regrette rien. « Je n'ai plus d'adjoint depuis trois ans mais deux préparatrices et je fais appel à l'intérim quand j'ai besoin d'un remplaçant.

La pharmacie est ouverte du lundi après-midi au samedi matin, avec environ 100 patients par jour, je fais toutes les nouvelles missions, j'anime aussi un atelier d'ETP pour une association spécialisée dans l'insuffisance rénale... Cela peut paraître lourd, mais ça va. Surtout, je ne sens pas mon officine menacée. Certes, les pharmacies rurales ont perdu de la valeur mais, à condition de ne pas avoir un emprunt fou à rembourser, nous avons quand même un métier rentable. » Des propos que ne renie pas Benoît Gaillard, installé avec un associé à Moirans-en-Montagne (Jura, 2 000 habitants), comptant sur une équipe de quatre préparateurs ainsi qu'un apprenti, et partie prenante de la MSP créée en 2012 qui regroupe de nombreux professionnels de santé. « Cela facilite l'interprofessionnalité, on organise des ETP sur les maladies chroniques par exemple, on se voit une fois par mois pour faire le point sur nos dossiers patients. C'est aussi plus simple de mettre en place les nouvelles missions à l'officine



Lucie Bourdy-Dubois (FSPF) en présence de Servane Tuvache et Benoît Gaillard.

parce qu'on explique ce qu'on va faire aux autres professionnels qui, de ce fait, nous redirigent des patients. » Originaire de la région – qu'il affectionne –, Benoît Gaillard se dit « économiquement content ». Il se réjouit d'être à proximité de sa famille, de profiter d'un cadre de vie de qualité et de bénéficier d'une plus grande proximité avec les patients. « Ils nous ont soutenus à 100 % pendant la mobilisation ! » S'il recommande l'exercice en milieu rural, il conseille aux confrères de « bien choisir la typologie d'officine qui leur correspond ». Pour sa part, il a trouvé. ■ M. M.

Gérer les urgences à l'officine

Des sapeurs-pompiers sont venus confirmer aux pharmaciens leur rôle essentiel dans les secours, tout en insistant sur l'importance de contacter les régulateurs du 15 dans tous les cas.

C'est sous l'angle spécifique de la gestion par l'équipe officinale, au sein de la pharmacie, que cet atelier a abordé la prise en charge des malaises et situations d'urgence. En effet, les croix vertes font fréquemment office de phare pour les patients présentant des symptômes inquiétants. Or, comme plusieurs pharmaciens du public en ont témoigné, ils sont confrontés à des situations complexes dans lesquelles la maîtrise des gestes de premier secours ne suffit pas : un diabétique qui demande à être resucré alors que c'est potentiellement une hyperglycémie qui le rend confus, une personne qui refuse tout soin en se réveillant d'une perte de conscience... Comment réagir ? Quelle est la responsabilité du pharmacien ? Selon Stéphane Jamois, formateur chez JS Secourisme, un organisme proposant des programmes spécialement adaptés aux cabinets médicaux et paramédicaux, les équipes



Stéphane Jamois et Farid Bouzemboua avec Anne-Gaëlle Jamois (JS Secourisme).

officinales constituent un premier maillon très fort de la chaîne de secours. À l'interlocuteur du 15 qu'il faudra joindre dans tous les cas, elles peuvent rapporter un maximum d'éléments : état de conscience, respiration, traitements habituels s'il s'agit d'un patient connu, si possible saturation et glycémie. Cette alerte téléphonique est un réflexe à intégrer : elle entraîne le précieux transfert de responsabilité vers le médecin régulateur et permet à l'équipe de voir ses actes confortés par le soignant au bout du fil. « Il faut y avoir recours, même pour un patient en crise asthmatique venu chercher de la Ventoline », indique le sapeur-pompier. Bien sûr, cet appel sera mené en parallèle à la mise en sécurité du patient et, le cas échéant, à l'injection d'adrénaline ou encore au démarrage d'un massage cardiaque. « Masser dès la première minute donne 30 % de chances de survie au patient, 40 % si un défibrillateur est utilisé en complément. Il est essentiel d'oser se lancer », a insisté le formateur, avant d'encourager chacun à se former. En effet, lorsque plusieurs membres de l'équipe disposent des bonnes connaissances, ils vont agir en concertation. Cela limite le risque de traumatisme, auquel un secouriste isolé, portant sur ses seules épaules la gestion de l'événement et sa charge émotionnelle, sera beaucoup plus exposé. ■ A.C.

Escap : tout en souplesse

Cette nouvelle forme de coordination a été pensée et construite avec un objectif de simplicité de mise en œuvre.

Les outils de coordination entre professionnels de santé (MSP, CPTS...) développés ces dernières années répondent certes à des besoins réels, mais leur complexité administrative a, en partie, freiné leur déploiement. C'est pourquoi l'Union nationale des professionnels de santé (UNPS) a imaginé et porté un dispositif de proximité souple et agile : l'Équipe de soins coordonnées avec le patient ou Escap.

Un simple onglet

Constituée au minimum de trois professionnels de santé libéraux ou hospitaliers, dont obligatoirement le médecin traitant,



Mathilde Guest et Sébastien Guérard, directrice générale et président de l'UNPS, détaillent les modalités de mise en place d'une Escap.

L'Escap peut être mise en place à l'initiative de n'importe lequel d'entre eux. Ciblant quatre types de patients (poly pathologiques chroniques, en soins palliatifs, ayant fait un AVC et ayant été hospitalisés dans l'année, diabétiques sous insuline), elle s'active dès lors que les critères de la grille d'inclusion, extrêmement simples,

sont remplis. En fonction de son implication dans ces structures, chaque professionnel pourra toucher deux forfaits de 100 euros par an. Toujours dans une optique de facilitation, l'UNPS s'est rapprochée des ARS et des Groupements régionaux d'appui au développement de la e-Santé (Grades) afin que chaque région intègre un onglet Escap dans l'outil numérique utilisé par les professionnels de santé pour échanger entre eux.

Fer de lance

Sébastien Guérard, président de l'UNPS, est « convaincu que les pharmaciens peuvent être le fer de lance de cette expérimentation, notamment en raison de l'élargissement de leurs prérogatives en matière de santé publique et de leur avance sur le volet de la structuration informatique ». Lancée en mars dernier, l'expérimentation Escap durera trois ans. ■ B. T.

Booster son merch

Vendre différemment pour vendre mieux et plus. C'est ainsi que Stephen Robert, à la tête de Pharm'Alpha, conçoit le merchandising.

« Pharmacien de formation, entrepreneur par passion », Stephen Robert est très présent sur les réseaux sociaux, notamment grâce à ses vidéos « J'irai dans votre pharmacie » qui présentent des officines de France et du monde entier et relèvent les bonnes idées de chacun. Formateur proposant aux pharmaciens de les accompagner dans la refonte de leur stratégie de vente, il est passé par Lyon livrer aux congressistes un condensé de ses méthodes, convaincu qu'en soignant le merchandising, on peut « espérer jusqu'à 20 % d'évolution du chiffre d'affaires sur le front office ». Pour cela, il préconise de bousculer ses habitudes et sa façon de penser. Rappelant que l'officine est anxio-gène par nature puisqu'on vient y chercher

ses médicaments, il considère que le titulaire doit être guidé par la volonté d'améliorer l'expérience client, donc tout faire pour que le patient se sente bien dans l'officine. Jouer sur les cinq sens est un bon principe, tout comme piquer la curiosité ou encore se singulariser.

Théâtraliser l'officine

« Il faut ôter vos lunettes de pharmacien et vous mettre dans la peau du patient. » L'expert suggère, avec humour, de s'interroger : « Si ma grand-mère arrive dans l'officine, va-t-elle comprendre ce que je lui propose ? » Pour que l'offre soit lisible et visible, il faut donc « placer à la hauteur de yeux les produits leaders, avec du multifacings pour créer un effet de masse » tout en misant sur les challengers « pour se différencier et fidéliser ». Aux titulaires qui disent être trop à l'étroit pour appliquer ce conseil, il répond malicieusement : « Vous avez de la place car en réalité 30 % des produits que vous exposez n'ont pas tourné dans les douze derniers mois ». Le



Stephen Robert a délivré ses astuces pour améliorer le parcours client et créer des ventes additionnelles.

zoning, est également un élément crucial : les achats d'obligation (comme par exemple les laits pour bébé) doivent correspondre aux zones froides de l'espace de vente. Le patient les atteint en traversant des zones intermédiaires dévolues aux achats de réflexion avant d'être attiré par les zones chaudes associées aux achats d'impulsion. Enfin, il ne faut pas hésiter à théâtraliser son officine, par exemple grâce aux écrans délivrant des messages de prévention, mais aussi au niveau de la vitrine et des têtes de gondole : leur contenu devra être fréquemment modifié et animé, idéalement en s'inspirant de la saisonnalité. ■ H. B.



© WILLIAM_WARTEL-BEGIN_CONSEIL



© WILLIAM_WARTEL-BEGIN_CONSEIL

Sous l'impulsion de David Perrard, pharmacien, les bilans de prévention ont fait l'objet d'un décryptage détaillé, fournissant aux officinaux toutes les données utiles à une mise en œuvre efficace.



© WILLIAM_WARTEL-BEGIN_CONSEIL

L'atelier traitant des actualités vaccinales, mené par Nicolas Arzac, pharmacien, a remporté un très vif succès.



© NICOLAS_KOVARIK

Pour désamorcer les conflits au comptoir, Jean-Baptiste Martinez, expert en négociation et gestion des conflits de haute intensité, a présenté de nombreux outils concrets de self-défense verbale adaptés à l'officine.



© NICOLAS_KOVARIK

Une session de formation pratique des préparateurs à la vaccination s'est déroulée sous la houlette de Nicolas Arzac, pharmacien.



© NICOLAS_KOVARIK



© NICOLAS_KOVARIK



© NICOLAS_KOVARIK

Stand up!

Réunis au sein du village des exposants, les 140 partenaires de ce 77^e Congrès national des pharmaciens ont pu échanger avec les officinaux venus nombreux pour l'occasion.







CNDP 2025

LYON 11 - 12 OCTOBRE

CONGRESSISTES, INTERVENANTS, PARTENAIRES

BRAVO ET MERCI À TOUS

Un grand merci pour votre participation à cette édition !

Rendez-vous à Nantes les 26 & 27 septembre 2026












a PHOENIX company


LABORATOIRES
Pierre Fabre
New ways to care







1HEALTHMEDIA	CAP AGENCEMENT	KAPELSE	NUTRIXEAL	RECKITT
24/7 SERVICES	CAPIPHARM	KLESIA	OPELLA	RESOPHARMA
37DEGRES	CHANNELS	KRKA	OREUS	RIBERRY TRANSACTIONS
3ADS Agencement	CHARTREUSE HERBORISTERIE	LA MAISON BOISSON	PHAMILY	ROBOTIK
AAZ	CNP PPO	LA MEDICALE GENERALI	PHARELYA	SANOFI
ABOCA	COLOPLAST	LA PHARMACEUTIQUE ASSURANCES	PHARMA	SANTE ACADEMIE
ACADEMIE DE LA GREFFE	CRISTERS	LE MONITEUR DES PHARMACIES	PHARMA365	SAURINA
ACA-DM	CSL SEQIRUS	LEASE PROTECT	PHARMACESSIONS	SKIN MED
ACL SANTE- CIP	CUBIK AGENCEMENT	LES BIENFAITS	PHARMACIONS MANAGER	SMARTDOSE
ACT PHARMACIE	DAYANG	LILLY	PHARMACTIV	SOKEI
ADYLIS	DEXCOM	LOVREN	PHARMAGEST	SOTEL
ANEPF	DIELEN	LUO	PHARMAGREEN	SPC
ANODIA	DISTRIPHARM	MEDADOM	PHARMATHEK	SPECTRA
APGIS	DOUCEA	MEDITECH	PHARMATHEQUE	STOCK12
APOTECA NATURA	EVOM	MEKAPHARM	PHARMAVIE	STRATEGE PHARMA
ARDO	EXTENCIA	MIR	PHARM-eNEWS	TEPE
ARROW LAB	FIF PL	MON BILAN SANTE	PHEALING	TI MEDI JVM
ARS Mayotte	FRENCH FLAIR	MSD VACCINS	PHI	TPA
ASCA	FSPF	MTD France	PHIRST	TRUPELL MEDICAL
ASTERA	FSPF RHONE ALPES	MUTUALPHARM	POD TRANSACTIONS	VALNEVA
AUXILIAIRE PHARMA	GIFRER	NAALI	PORPHYRE	VINDILIS MONNAYEUR PHARMA
BD ROWA	GSK	NATUREL & SANTE	PREDICTIS	WELLPHARMA
BIB'S	GTP	NEXTMUNE	PREF	WINPHARMA
BOIRON	HALEON	NOVEM	PROPOLIA (APIMAB)	
CABINET GUERRY	IMMUBIO	NOVO NORDISK	QUOTIDIEN DU PHARMACIEN	
CALAME CONSULTING	INTEGRALPHARMA	NOWASTE PHARMA	RAJON CONSEILS	

**SAVE THE
DATE**

CONGRÈS NATIONAL DES PHARMACIENS

CNDP 2026

NANTES 26 - 27 SEPTEMBRE

NANTES

26-27 SEPTEMBRE 2026



RENSEIGNEMENTS - TÉL : 01 42 81 56 85

contact@voxpharma.fr

CONFÉRENCES - ATELIERS - VILLAGE PARTENAIRES

