

Votre officine à l'heure de l'e-santé : pourquoi la booster ?

La crise sanitaire a mis un sacré coup d'accélérateur au marché de l'**e-santé en officine**. Pour vous donner une idée : 10 % des pharmaciens ont réalisé au moins une téléconsultation en 2022 et on recense plus de 350 000 applications de santé mobile (ou m-santé) sur le marché. Votre patientèle, de plus en plus connectée, est en attente de nouveaux services. Quels sont les outils phare de la digitalisation pour générer un flux supplémentaire au sein de votre officine ? Explorez les possibilités...

E-santé : accompagner votre développement grâce aux outils digitaux

C'est un fait, les pratiques de consommation évoluent. A l'avenir la pharmacie devra donc s'adapter aux nouvelles attentes, avec à la clé la demande de prestations additionnelles, porteuses de valeur ajoutée à tous les niveaux : commander un produit spécifique à distance, se faire livrer à domicile, accéder à son dossier médical en ligne, transmettre son ordonnance au pharmacien, prendre un rendez-vous en ligne ou encore la PDA en pharmacie (préparation des doses à administrer).

Or, on le sait maintenant, la technologie n'est plus un frein à la digitalisation. Les possibilités des outils numériques sont illimitées (télémédecine, services en ligne, dispositifs médicaux connectés...). Du côté des utilisateurs, tous les feux sont au vert. En effet, déjà 34 millions de patients possèdent

un Dossier Pharmaceutique, premier outil sécurisé de partage de données de santé⁽¹⁾. Par ailleurs, la fracture numérique générationnelle a tendance à se réduire⁽²⁾ : les seniors étant tout aussi connectés que les milléniaux.

Envie de vous lancer dans la digitalisation de votre pharmacie ?

Depuis 5 ans, Proébo Promoplast accompagne les officines dans leur processus de digitalisation au travers de ses différentes solutions – [création de site vitrine internet et Click & Collect](#), création et [animation de vos réseaux sociaux](#) – afin de répondre aux nouveaux défis de la profession et ainsi améliorer la relation patient-pharmacien. Cette démarche vous permettra de véhiculer une image moderne de votre pharmacie et de dynamiser vos ventes tout en vous faisant connaître de nouveaux clients.

Adressez-vous sans hésiter à notre équipe spécialisée en communication digitale. Nous vous accompagnerons de A à Z pour vous doter d'outils digitaux adaptés à vos besoins.

Comment digitaliser votre officine à l'heure de la e-santé ?

[JE PRENDS CONTACT >](#)

Demande sans engagement !

Click & Collect : la tendance phare de la digitalisation

Porté par la crise sanitaire, c'est l'outil idéal pour générer un flux supplémentaire au sein de votre officine. En outre, le Click & Collect présente le principal avantage du gain de temps⁽³⁾ : 73% des patients souhaiteraient que leur pharmacie le mette en place. Si votre pharmacie dispose d'un site vitrine ou e-commerce, n'hésitez pas à ajouter ce service très

apprécié des internautes.



Click & Collect : votre pharmacie est ouverte 24h/7j sur internet

Prévention et amélioration du parcours de soin : évoluer vers de nouveaux services

Si la qualité de la relation patient d'une pharmacie repose

principalement sur ses compétences, son conseil et son rôle de proximité auprès des patients, le déploiement des nouveaux services renforce votre valeur ajoutée. Sur le point de la prévention, l'intérêt de la population pour les nouveaux services grandit. C'est encore plus manifeste chez les moins de 35 ans. Par exemple, la mise en place des tests rapides d'orientation diagnostique (TROD) et le dépistage du diabète type II désormais disponible en pharmacie, ainsi que l'[aide au sevrage tabagique](#) (Mois sans tabac), consolident la relation humaine et fidélisent le patient-consommateur.

Écran d'affichage dynamique pour votre pharmacie

Dès lors, la communication pharmacien-patient est un élément essentiel pour impacter et faire connaître vos savoir-faire : restant interdite hors les murs, la vitrine et votre espace de vente peuvent être mis à profit pour diffuser des messages de prévention santé, via un [écran d'affichage vidéo dynamique](#). C'est une technologie bien plus efficace et impactante que l'affichage traditionnel ! De même, pour faciliter l'orientation, prévoyez une [signalétique claire et attractive](#) matérialisant les zones « confidentialité », « dépistage-prévention », « vaccination », « soin », etc.



L'affichage digital pour annoncer la téléconsultation en pharmacie

Comment améliorer le parcours de soin du patient en officine ?

Xavier Schneider, titulaire de la Pharmacie Cantonale de Truchtersheim (67370) nous explique ici son approche tout à fait innovante de la pharmacie « phygitale » – mêlant le côté physique (présentiel) et digital (distanciel) de la relation patient – proposant tout un parcours de santé, de la commande d'ordonnance sur internet à la livraison à domicile, associée à l'offre de télé soin.



Xavier Schneider, exemple d'un pharmacien très connecté

Conseils hygiéno-diététiques et prévention en pharmacie

Dans cet esprit, lors de son transfert en 2021, cette pharmacie a choisi d'investir dans une balance à bio-impédancemétrie ([InBody Pharmacie](#)) pour apporter une valeur ajoutée supplémentaire à son offre. Cette balance connectée analyse la composition corporelle du patient, tandis que le pharmacien y ajoute ses conseils hygiéno-diététiques. Ce dernier se dit très satisfait des résultats obtenus, cet outil lui permettant d'améliorer sa pratique. Mieux encore, il perçoit une nette amélioration de la satisfaction tant pour ses clients que pour l'équipe officinale.

Téléconsultation : améliorer la confidentialité du lieu d'accès est la priorité

Autre cheval de bataille du pharmacien : l'amélioration de

l'observance et de l'accès aux soins, grâce notamment à la télémédecine. La téléconsultation en pharmacie permet la prise en charge de proximité des patients : une évolution tellement nécessaire pour lutter contre les déserts médicaux, limiter l'engorgement des urgences et faciliter le suivi des patients au quotidien.



10% des pharmacies ont réalisé au moins une téléconsultation en 2022.

Comment lever les freins à l'adoption de l'e-santé en officine ?

À découvrir : selon l'étude réalisée en 2023 à propos de **l'adoption de la e-santé dans les usages courants**, les patients font de plus en plus confiance aux outils numériques. Néanmoins, elle met aussi en exergue plusieurs freins à l'usage de la téléconsultation à domicile, notamment celui de la confidentialité du lieu d'exercice.⁽⁴⁾

À ce propos, les insights patients exprimés ci-dessous sont éloquentes :

- **Le manque de confidentialité** : « Chez moi impossible de

m'isoler. La confidentialité ce n'est pas forcément un détail ».

En effet, quand elle est réalisée par un acteur de santé dans un lieu d'accès dédié, le patient est rassuré, au contraire d'une téléconsultation autonome à domicile : à vous, pharmacien, d'aménager un espace de confidentialité (pièce ou cabine) digne de ce nom.⁽⁵⁾



Créer un espace de confidentialité : un atout de plus pour vous

Prévoyez une signalétique claire afin d'annoncer votre zone de confidentialité. Dès qu'il s'agit de réaliser des actes de santé plus ou moins anxiogènes (vaccin, dépistage ...), il faut vous s'assurer du confort du patient : l'essentiel étant de conserver une aisance de mouvement.

- **La question de la déshumanisation** : « *c'est toujours mieux le contact humain* ».

De même, la téléconsultation en pharmacie permet de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et de renforcer la relation de confiance avec le patient.

- **La qualité de la consultation clinique** : « L'examen clinique est dégradé. Il n'y a pas de petites loupes, de petites lumières ; tout est estimé uniquement sur le visage. »

La téléconsultation en officine permet au médecin d'établir un meilleur diagnostic notamment grâce aux 4 objets connectés mis à disposition (stéthoscope, otoscope, tensiomètre, oxymètre) et à transmission instantanée des informations.

Lire aussi :

- [La digitalisation de la pharmacie s'accélère avec la crise sanitaire](#)
- [8 bonnes raisons de créer un site web pour la pharmacie](#)
- [Téléconsultation en pharmacie : et si vous renforciez votre offre de soin ?](#)

⁽¹⁾ Service-public.fr. Le site officiel de l'administration française. 7 octobre 2022. [Dossier pharmaceutique.](#)

⁽²⁾ Le blog du modérateur. 3 octobre 2016. [Les senior et le digital : une population aussi connectée.](#)

⁽³⁾ Kozea Group. 21 septembre 2022. [Patients & pharmaciens : quel point de vue sur le dispositif de Click and Collect ?](#)

⁽⁴⁾ Association Française d'anthropologie – École de Grenoble. 2023. [Étude sur l'adoption de la e-santé dans les usages courants : levée de freins ?](#)

⁽⁵⁾ Medeo blog. [Quels sont les avantages de la téléconsultation en pharmacie ?](#)

⁽⁶⁾ Le Quotidien du Pharmacien. 15 janvier 2018. [Créer un espace de confidentialité.](#)

Sources images :

Le Quotidien du Pharmacien. 12 janvier 2023. [Xavier Schneider, un pharmacien très connecté](#)