

*Les pharmaciens étrangers ont-ils les mêmes espoirs, les mêmes peurs, les mêmes visions de l'officine que leurs homologues français ? Réponses avec ce tour du monde qui passe par le Québec, le Danemark, le Kosovo, la Turquie, la Russie, le Ruanda, le Cameroun, Taïwan et l'Australie. En route pour le Transpharmacien Express !*

# « Ich love pharmacie »

## Qu'aimez-vous dans votre métier ?

**Diane Lamarre, pharmacienne à Montréal (Canada) :** J'aime prendre soin des gens. Je le fais à titre individuel quand je travaille dans ma pharmacie. J'ai aussi le sentiment de le faire quand j'enseigne à des étudiants en pharmacie, des pharmaciens et des médecins. J'aime tout dans mon métier car je délègue la comptabilité, les tâches administratives et l'informatique pour concentrer mes efforts et mon temps à des activités cliniques pour mes patients et mes étudiants.



« Quand nos clients repartent de la pharmacie, ils perçoivent vraiment notre valeur ajoutée par rapport à la consultation du médecin. »

Lars Ellebye (Danemark)

**Halil Tekiner, pharmacien à Kayseri (Turquie) :** Je suis heureux quand je suis capable d'aider mes patients à retrouver leur santé. C'est très valorisant. Et si vous aimez communiquer avec les gens, comme moi, cette profession est vraiment parfaite. Par ailleurs, le pharmacien d'officine a une place respectable et élevée dans notre société et son revenu n'est pas trop mauvais.

**Lars Ellebye, pharmacien à Løgumkloster (Danemark) :** J'apprécie la liberté de faire ce que je veux professionnellement. Dans notre

pharmacie, nous travaillons beaucoup sur le conseil, la substitution générique, les techniques d'inhalation. Cela procure une grande satisfaction à mon équipe et à moi-même, tout en

contentant les clients. Quand ils sont à la pharmacie, ils ont vraiment le sentiment de notre valeur ajoutée par rapport au médecin.

**Giancarlo Davite, pharmacien à Kigali (Ruanda) :** Sa diversité.

**Natalya Verhoturova, pharmacienne à Moscou (Russie) :** La communication avec les clients est essentielle dans notre métier. On se sent utile quand on aide les gens. Chaque jour, quand le travail est terminé, je peux me dire que j'ai aidé les gens à protéger leur santé, et cela me plaît beaucoup.

**Ed Chen, pharmacien à Taïwan :** Tout d'abord, je suis en contact avec des patients et je les conseille. Aider d'autres personnes tout en exerçant son métier, c'est formidable ! J'ai également la possibilité de pouvoir former de nouveaux pharmaciens lorsqu'ils viennent en stage dans ma pharmacie. Je n'ai pas eu cette chance quand j'étais étudiant.

**Andrew Krich, pharmacien à Palm Beach (Australie) :** Le salaire est de loin plus attractif que dans mes précédents jobs. Les multiples responsabilités que l'on nous confie sont également un bonus. Enfin, être à la fois un directeur de magasin et un professionnel de santé signifie que je suis en permanence sollicité et que tout ce que j'ai appris durant mes études peut m'être utile à tout moment. C'est vraiment excitant !

**Eric Sunjio, pharmacien à Yaoundé (Cameroun) :** Ce que j'aime, c'est la polyvalence des compétences requises – sur le médicament, le conseil, l'éducation, le rôle social, l'écoute – et le contact avec les patients et les professionnels de santé.

**Jean Gjongega, pharmacien à Gjakovei (Kosovo) :** Etre utile au patient. Je passe beaucoup de temps avec eux avant de leur donner les médicaments et je suis fier quand ils reviennent me voir et me disent que je les aidés à guérir grâce à mes conseils.



## Qu'aimeriez-vous **changer** dans la pharmacie ?

**Diane (Canada) :** J'aimerais que les pharmacies paraissent moins commerciales, même si je sais que dans beaucoup de grosses officines les pharmaciens font du bon travail. J'aimerais aussi que les pharmaciens passent plus de temps avec leurs patients et mettent à leur service un plus grand nombre de leurs compé-

tences. J'aimerais également que les pharmaciens d'officine aient accès à certaines données patients, comme l'intention thérapeutique, le diagnostic ou les données biologiques, ceci afin de pouvoir mieux conseiller lors de la délivrance. Enfin, j'aimerais introduire le concept de *pharmaceutical-care* partout dans le monde afin de mettre le patient et ses problèmes de santé au cœur de toutes les interventions. Il peut avoir des applications différentes selon les pays, en fonction du contexte socio-économique, mais cela devrait être notre objectif majeur. Nous devrions expliquer notre approche aux autres professionnels

de santé et assurer un usage sûr et optimal des médicaments.

**Halil (Turquie) :** Tout d'abord augmenter le temps que les pharmaciens peuvent consacrer à conseiller et éduquer leurs patients. En Turquie, nous devons enregistrer toutes les données de prescription dans un système électronique. Après avoir entré chaque donnée sur le patient, le nom des médicaments, leur fréquence d'utilisation..., après avoir déchiffré l'écriture très lisible [!] du médecin, il ne reste pas beaucoup de temps pour les patients. Pour moi, les prescriptions électroniques et les cartes à puce nous aideront sû-



**« Si un jour les chaînes de pharmacie sont autorisées en Turquie, cela empêchera la concurrence et diminuera la qualité du service. »**

Halil Tekiner (Turquie)



« Ich love pharmacie »



rement à résoudre ce problème. J'aimerais également que notre réglementation pharmaceutique change afin de limiter le nombre de pharmacies dans chaque rue et autoriser des créations en fonction de la densité de la population.

**Lars (Danemark) :** Ici, c'est le gouvernement qui décide du nombre de pharmacies et de leur emplacement. C'est un bon système car il permet d'avoir des pharmacies accessibles dans les zones rurales, tout en préservant l'équilibre économique du propriétaire de la pharmacie.

**Giancarlo (Ruanda) :** Il y a beaucoup de choses à changer et à faire dans un marché vierge comme le Ruanda, notamment en matière de législation.

**Natalya (Russie) :** Je pense que la pharmacie russe manque de standards déterminant plus précisément les règles de fonctionnement et de régulation pour les pharmacies. Ce serait bien d'avoir un code précisant les standards en matière de services aux consommateurs, d'infor-

mations sur les médicaments, d'approvisionnement de médicaments.

**Ed (Taïwan) :** Les pharmacies taïwanaises voient très peu d'ordonnances puisqu'elles sont le plus souvent délivrées directement par les « front door pharmacies » qui appartiennent à des médecins exerçant dans des cliniques. Les « vraies » pharmacies ne peuvent, pour vivre, que vendre des couches, du lait en poudre, des cosmétiques et des produits diététiques... Quiconque pouvant nous aider à convaincre notre gouvernement de bannir ces « front door pharmacies » nous serait fort utile. L'Association des pharmaciens taïwanais souhaite également mettre en place un système informatisé pour la délivrance afin de fournir des outils pour la dispensation et le renouvellement des prescriptions pour les maladies chroniques, mais aussi promouvoir le rôle du pharmacien dans la société.

**Andrew (Australie) :** Je trouve que nous sommes sous-utilisés au niveau de l'information sur le médicament. Et si nos relations avec les médecins étaient

meilleures, les résultats pour le patient le seraient également, y compris en matière de coût.

**Eric (Cameroun) :** Nous aimerions que la législation s'adapte aux réalités du terrain. Ainsi, en milieu rural, on ne permet pas aux pharmaciens d'étendre leur activité au-delà du lieu où ils exercent, laissant le champ libre à des dépôts illégaux. Par ailleurs, nous demandons le soutien réel des pouvoirs publics pour lutter contre l'informel [Ndlr: le marché noir de médicaments]. Ce que j'aimerais

voir aussi évoluer, c'est le champ d'activités du pharmacien, notamment en allant plus loin que la simple délivrance.

**Jean (Kosovo) :** Pour résister à Internet, nous devons montrer que nous sommes indispensables, que nous ne nous contentons pas d'être des vendeurs. Nous devons plus nous impliquer sur les problèmes des patients. Pourquoi ne pas nous permettre de prescrire certains médicaments, dans le diabète par exemple ?... Mais toujours en étant en contact avec le médecin.



Quelle est la principale menace pour la pharmacie dans votre pays ? Et en général ?

**Diane (Canada) :** Tout ce qui éloigne les pharmaciens des patients : Internet, la perte de propriété au profit des compagnies multinationales, la disparition des pharmaciens, les contrefaçons...

**Halil (Turquie) :** Les chaînes sont la principale menace pour la pharmacie turque. Aujourd'hui, elles ne sont pas autorisées. Si elles le sont un jour, et qu'elles détiennent une position dominante, cela empêchera la

« Ich love pharmacie »

concurrence et diminuera la qualité du service. Si de telles chaînes n'obtenaient pas les résultats financiers escomptés, cela pourrait affecter la distribution du médicament et son bon usage. De même, beaucoup de collègues pourraient perdre leur job car le nombre de pharmaciens employés et le niveau de salaire serait dicté par ces chaînes. Il s'agit peut-être d'un scénario catastrophe, mais qui n'est pas si improbable.

**Lars (Danemark) :** La principale menace pour nous serait une dérégulation. Actuellement, nous avons un système à la « Robin des bois » où les grosses pharmacies reversent une partie de leurs bénéfices pour aider les plus petites situées dans les zones rurales, comme la mienne. En cas de dérégulation, ce système sera altéré et les pharmacies se concentreront dans les grosses villes. La Norvège a connu une dérégulation il y a quelques années avec l'arrivée de chaînes étrangères. Cela pourrait éventuellement arriver ici aussi, mais pas avant cinq à dix ans.

**Giancarlo (Ruanda) :** Le manque de législation car tout est permis.

**Natalya (Russie) :** Les contrefaçons de médicaments sont

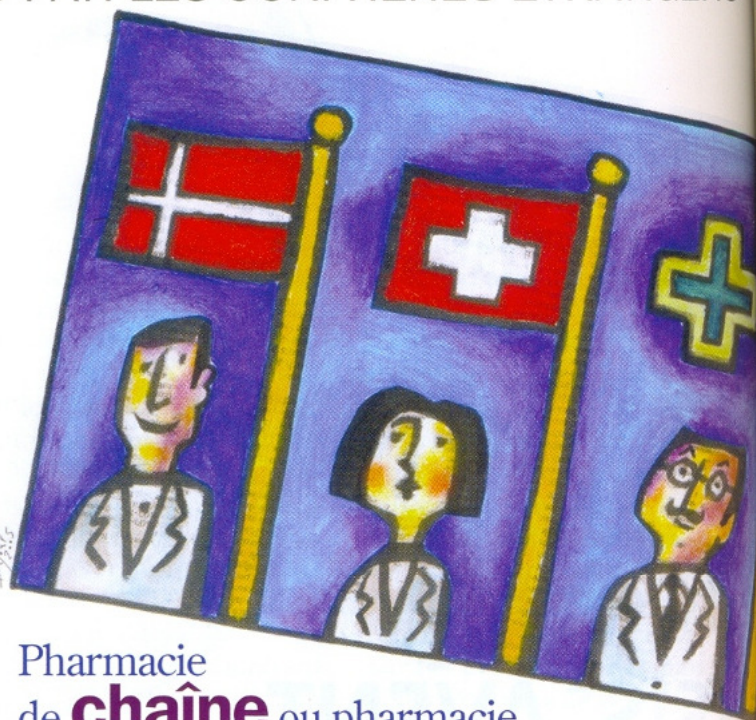
actuellement la plus grande menace pour les pharmacies russes. On observe de plus en plus de cas de ventes de faux médicaments dans les pharmacies de notre pays, surtout dans les petites officines de province, et cela rejaillit sur la confiance des clients vis-à-vis de toutes les pharmacies.

**Ed (Taïwan) :** Bien évidemment il faudrait modifier la loi actuelle qui permet aux médecins d'être propriétaires de pharmacies. Par ailleurs, les écoles de pharmacie à Taïwan n'offrent pas assez de cours en pharmacie clinique et de stages dans les officines.

**Andrew (Australie) :** J'ai le sentiment que notre profession offre un service de qualité et sûr, cependant des campagnes menées par des partisans de la dérégulation nous font beaucoup de mal et contribuent à diffuser de fausses informations sur notre compte.

**Eric (Cameroun) :** Pour nous, incontestablement, la menace, c'est le marché noir.

**Jean (Kosovo) :** Le plus grand danger actuellement au Kosovo, c'est la possibilité donnée aux médecins de vendre des médicaments. Internet est aussi une menace sérieuse pour tous.



Pharmacie de chaîne ou pharmacie indépendante, cela change-t-il quelque chose pour le consommateur ?

**Diane (Canada) :** La différence n'est pas là. C'est dans la façon dont le pharmacien s'implique pour son patient, se sent responsable de ce qui lui arrive. Aussi longtemps qu'un pharmacien conservera son autonomie professionnelle et aura le temps et les outils pour travailler correctement, le patient sera respecté et recevra ce dont il a besoin.

**Halil (Turquie) :** Les patients qui veulent avoir une relation plus personnalisée avec le pharmacien, plutôt qu'une relation commerciale, préféreront aller chez un pharmacien indépendant. Je voudrais insister sur le fait qu'en Turquie les familles préfèrent généralement consulter d'abord le pharmacien sur toutes les questions relatives à leur santé, et même lorsqu'il s'agit de questions d'ordre social ou privé. Dans ce contexte, les indépendants sont plus aptes à maintenir cette proximité amicale. Un autre aspect du problème concerne l'implantation géographique des pharma-

cies. Les chaînes se limiteront aux grandes villes... Les pharmacies indépendantes, elles, sont situées aussi dans les zones rurales ou les petites villes, permettant à tous de bénéficier d'un service pharmaceutique de proximité.

**Lars (Danemark) :** Je suis dans une chaîne et nous avons des campagnes de communication communes. Cela nous donne la force d'une marque et quand un client voit « A-apotek », il sait que c'est un signe de qualité. La plupart des pharmacies danoises appartiennent à des chaînes, mais nous ne sommes que 279 dans la nôtre, ce qui donne un sentiment d'indépendance. Et puis chaque pharmacie appartient à un pharmacien.

**Natalya (Russie) :** Les petites pharmacies indépendantes russes sont surtout installées dans les quartiers éloignés. Je pense que leur clientèle les fréquente par habitude ou parce que les prix des médicaments sont



« A Taïwan, les pharmacies voient très peu d'ordonnances car elles sont surtout délivrées par des "front door pharmacies" qui appartiennent à des médecins ! »

Ed Chen (Taïwan)

«Ich love pharmacie»

moins chers. Les clients qui fréquentent les pharmacies de chaînes, comme « 36,6 » où je travaille, le font pour la qualité de service et le large de choix de produits, non seulement de médicaments mais aussi de parapharmacie et de dermo-cosmétique.

**Ed (Taïwan) :** Si une chaîne ou une pharmacie indépendante peut fournir un service convenable aux consommateurs, leur business connaîtra le succès.

**Andrew (Australie) :** Les deux modèles se valent. C'est au consommateur de choisir. Mais, bien sûr, avec un minimum de régulation.

**Eric (Cameroun) :** Le public ne peut pas toujours se rendre compte de la différence, mais il y a toujours le problème de l'indépendance, donc du choix. Celui du public risque d'être orienté.

**Jean (Kosovo) :** Si vous êtes propriétaire de votre pharmacie, vous faites votre métier avec beaucoup d'amour. Ce n'est pas le cas si vous êtes employé d'une chaîne...



« On observe de plus en plus de ventes de faux médicaments dans les pharmacies russes, en particulier dans les petites officines de province. »

Natalya Verhoturova (Russie)

## Selon vous, un monopole de distribution de médicaments réservé aux pharmacies est-il utile pour les consommateurs ?

**Diane (Canada) :** Dans les années 80, les patients manquaient d'informations sur les médicaments, aujourd'hui ils en sont inondés. Ils ont donc besoin de professionnels de santé qui les aident à y voir plus clair et à trouver la vérité. Je pense que c'est raisonnable de maintenir ce monopole et il peut même être considéré comme source d'économies au vu de l'augmentation des risques d'interactions et de mésusages.

**Halil (Turquie) :** Le pharmacien est le seul professionnel à posséder la connaissance sur les médicaments, depuis leur production jusqu'à leur élimination dans l'organisme. Il y a beaucoup de questions auxquelles le pharmacien est le seul à pouvoir donner des réponses, et il en va de sa responsabilité d'apporter toute l'information nécessaire au patient quand il dispense un médicament. Par ailleurs, il est communément admis que les médicaments OTC ne sont pas

complètement sans danger... Il est donc préférable qu'ils ne soient vendus qu'en pharmacie. En fait, le rôle de communication avec le patient et le contrôle de leur bonne compréhension du traitement sont un aspect fondamental du service pharmaceutique.

**Lars (Danemark) :** Oui. C'est l'assurance que le bon médicament est délivré au bon consommateur.

**Giancarlo (Ruanda) :** Oui, mais à condition que l'offre puisse couvrir correctement la demande, à savoir suffisamment de pharmaciens installés de manière homogène dans le pays pouvant satisfaire les besoins de la population, même dans les zones défavorisées, éloignées ou difficiles d'accès.

**Natalya (Russie) :** Seules les pharmacies sont autorisées à vendre des médicaments en Russie. Je suis sûre que c'est bénéfique pour les clients. Néanmoins, tous les médicaments devraient être délivrés sous le contrôle et avec les conseils d'un spécialiste diplômé.

**Ed (Taïwan) :** Il serait bien que les médicaments de prescription et OTC se vendent uniquement chez nous car le pharmacien peut fournir une opinion plus professionnelle, notamment en cas de libre service. »



**Andrew (Russie) :** Non, pour des raisons de commodité pour le consommateur. Mais il faut bien évidemment garantir un bon usage du médicament et s'assurer de la sécurité de la prescription qui lui sera faite.

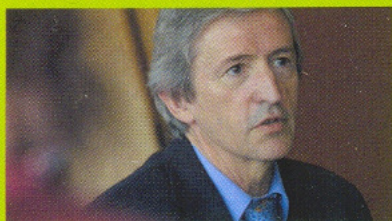
**Eric (Cameroun) :** Il est important que la distribution du médicament soit entre les mains d'un expert compte tenu des dangers potentiels que représente la prise d'un médicament. Et puis le monopole permet de mieux contrôler les prix. Dès que l'on laisse le marché ouvert à des logiques purement commerciales, on voit ce que cela donne, notamment avec les firmes qui refusent de baisser les prix !

**Jean (Kosovo) :** Je suis partisan du monopole. Le pharmacien est le seul professionnel de santé qui connaît les médicaments et qui peut donner les conseils les plus appropriés en ce qui concerne leur utilisation. ■

# le moniteur

Ne peut être vendu  
séparément

des pharmacies et des laboratoires



**Jean-Michel Laxalt**

« Nous allons vers  
une prise en charge  
à la pathologie »

**Economie**

La fin d'une belle série

**International**

« Ich love pharmacie ! »

**Partenaires**

Les dessous  
de la fidélité

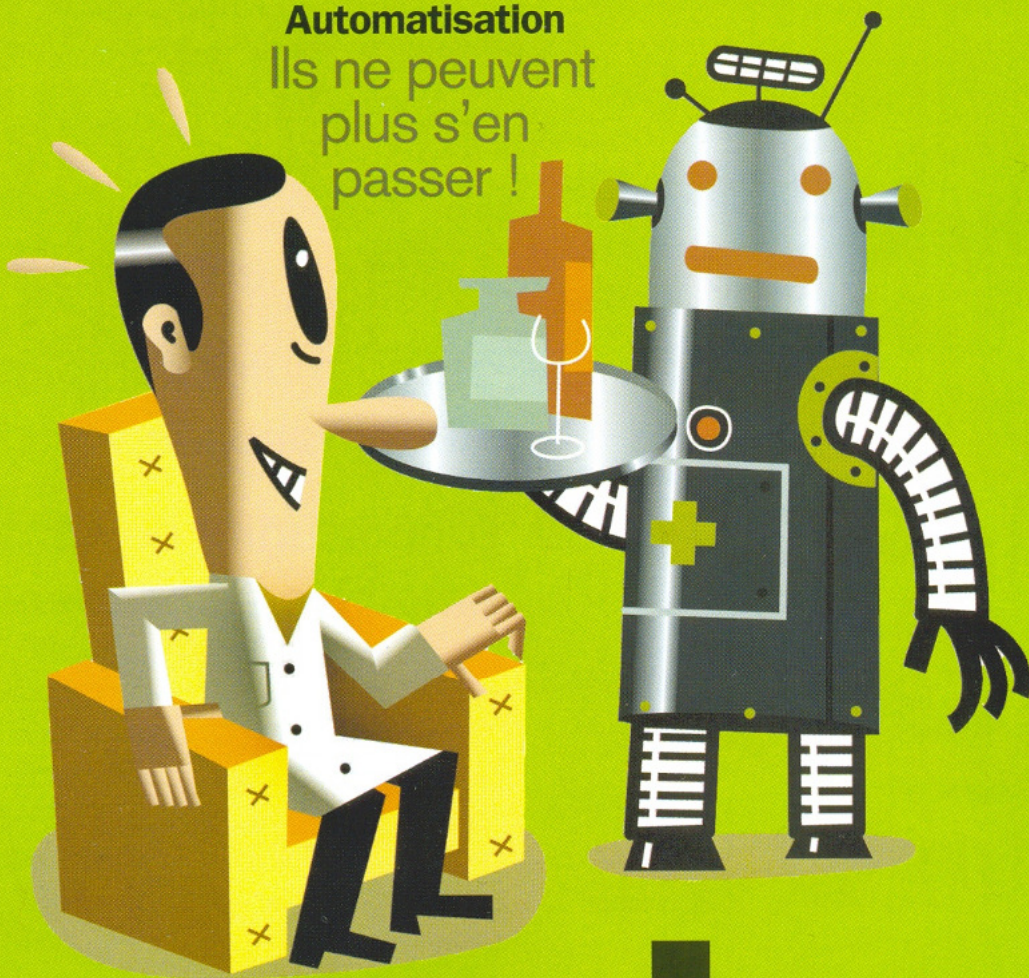
**Recherche**

Le progrès décrypté

**Enquête**

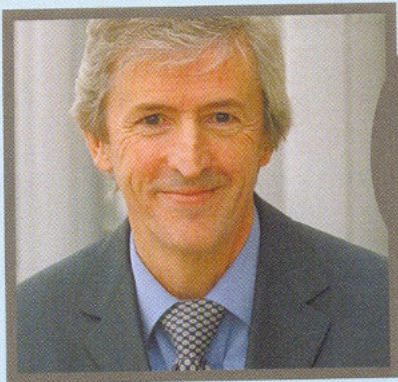
**Automatisation**

Ils ne peuvent  
plus s'en  
passer !



**L'Annuel**  
**2005**

Jean-Michel Laxalt, président de l'UNOCAM, s'adresse aux pharmaciens.



6

78



Petit lexique à l'usage de ceux qui s'intéressent aux biotechnologies et au génie génétique.



62

Pourquoi vous êtes fidèle à un laboratoire OTC plus qu'à un autre. Sondage exclusif.



54

De Taiwan à Montréal en passant par Kigali, des confrères étrangers parlent de leur métier.

## Interview

Jean-Michel Laxalt : « Nous allons vers une prise en charge à la pathologie »

6

## Enquête

Automatisation : ils ne peuvent plus s'en passer !

12

## Officine

**Economie** La fin d'une belle série

24

**Génériques** Le moment de vérité

30

**Transactions** Entre certitudes et incertitudes

35

**Groupements** A l'épreuve des preuves

41

## International

Le métier vu par les confrères étrangers : « Ich love pharmacie ! »

54

## Partenaires

**Laboratoires** Les dessous de la fidélité

62

**Industrie** Big pharmas, petits profits ?

69

**Industrie** Les laboratoires en chiffres

70

**Répartition** Le grand chantage

72

## Recherche

Lexique Le progrès décrypté

78

ILLUSTRATION ET PHOTO DE COUVERTURE :

Rocco, Fanny Tondre/REA

PHOTOS CI-DESSUS : Florence Durand/SIPA et Getty Images

ILLUSTRATIONS : Bonjour et Maryline Govaert

**lemoniteur**  
des pharmacies et des laboratoires

1, av. Edouard-Belin  
92856 Rueil-Malmaison Cedex  
www.moniteurpharmacies.com

Une publication  
Wolters Kluwer  
France

ÉDITEUR : Groupe Liaisons SA, au capital de 6 400 000 €  
1, avenue Edouard-Belin - 92856 Rueil-Malmaison Cedex.

Directeur général : Fabrice Deschamps.

Directeur de la publication : Jean-Paul Novella.

Directeur de l'Infocentre pharmacie : Gilles Braud, pharmacien.

Imprimeur : Roto France Impression, rue Maison-Rouge, 77258 Lognes.

N° de la commission paritaire : 54150.

Dépôt légal : à parution. ISSN : 0026-9689.

Prix du numéro : 6,30 € - Tarif annuel (46 numéros + 3 hors-séries) -

France : 192 € (titulaires) - Etudiants : 99 € -

Etranger : 258 € (par avion : 319 €) - DOM-TOM par avion : 253 €.

