

réapprovisionnement,
- gestion de la désinfection :
le matériel de location, réutilisable, doit être correctement désinfecté (voir encadré « Désinfection »).

Communiquer

La communication de la pharmacie sur son orientation est un passage obligé. Si le pharmacien ne possède pas d'espace dédié au maintien à domicile à l'intérieur de l'officine ou dans un local attenant, il est capital de rendre visible l'offre MAD pour susciter l'intérêt du client dans l'officine. Et là, tous les moyens sont bons : savoir-faire exposé en vitrine, distribution de leaflets d'information, de catalogues, simple panneau, PLV, matériel d'animation sur écran multimédia...

La vitrine se conçoit en fonction d'un thème, par exemple « confort », ou « marche ». Après avoir listé le matériel exposable dans l'espace dont on dispose, on peut en demander le prêt ou l'achat chez son prestataire. Dans une petite pharmacie de centre-ville, privilégiez l'oreiller anatomique, les cannes, les barres de douche... Et si vous avez un espace suffisant, pourquoi ne

MADEA Consulting, formation et services

Madea, jeune société basée à Bayonne, a été fondée par un pharmacien, Daniel Levet, et un ingénieur informatique, Laurent Bernier. Forte d'une clientèle de 600 pharmacies en France, elle va bientôt se développer également en Belgique, et ouvrir un nouveau département sur le MAD pour les infirmiers. Quatre questions à Sophie Morin, adjointe responsable clientèle et communication de Madea.

Quels services proposez-vous au pharmacien ?

Il y a l'audit avec évaluation des compétences et des stratégies, le conseil avec une journée conseil assistance dans l'officine, où tout est passé en revue, le conseil financier, et enfin la formation. Cette dernière peut être classique (agrée OPCA et FIF-PL) en deux fois

deux jours avec Giroform comme partenaire, ou se faire par Internet.

Comment se déroule l'audit ?

Il est préparé par le titulaire à l'aide de QCM qui permettent d'évaluer la stratégie, les compétences (les siennes et/ou celles de l'équipe), ainsi que le niveau de couverture assurance. La suite se déroule sous forme d'un entretien téléphonique d'une heure qui permet de faire un état des lieux.

Et la journée conseil assistance ?

En fonction de la situation de l'officine et du niveau de projet MAD, des propositions concrètes d'orientation sont faites sur la gestion du stock, l'optimisation des achats, les

travaux éventuels à réaliser... On donne aussi des outils de communication pour information au client et des méthodes concrètes et pratiques pour prendre contact avec les infirmiers, les kinés et les médecins de proximité.

La formation par Internet, comment ça marche ?

La première étape consiste à évaluer ses compétences MAD par QCM. On obtient une représentation instantanée qui débouche sur un plan d'action. Pendant un an, la personne a un accès illimité à la formation, et elle est coachée par téléphone régulièrement pour faire le point. Chaque thème est divisé en plusieurs séquences et on ne peut passer à la suivante que si on a répondu juste à toutes les questions du QCM.

pas recréer une chambre de malade ?

On peut aussi communiquer avec des miniatures. Chez Orkyn, on vous prête un mini-lit et un mini-fauteuil roulant pour les vitrines réduites.

Pour déclencher le besoin, on complète l'effet vitrine par

une PLV à l'intérieur, et par des dépliants présentant succinctement les différentes prestations MAD. Quand la personne est intéressée, on peut lui offrir un catalogue qui l'aidera à faire un choix. Enfin, à l'aide d'un catalogue contenant les références, les prix, le remboursement, les

dépassements, on sélectionne le(s) produit(s) correspondant aux besoins de la personne.

Accompagner

L'accompagnement doit être global. Dans le cas de la délivrance d'une ordonnance, ou à la suite d'une conversation,

« IL FAUT ÊTRE PROFESSIONNEL, SINON, ON N'A PAS SA PLACE »

Antonio Sillari, titulaire de la pharmacie de Fontvieille à Monaco

« Il y a quelques années, nous nous demandions pourquoi nous ne vendions rien, même pas des cannes ! Après une enquête de marché et le constat que le circuit était exploité par des non pharmaciens, nous avons décidé de nous structurer. Les employés ont été formés, j'ai passé le DU, des produits ont été référencés, et je suis parti rendre des visites déontologiques, en mettant en avant nos services auprès d'hôpitaux et de médecins. Nous avons ajouté un programme informatique performant pour les ventes et les locations, et après un ap-

pel d'offres, nous avons été choisis pour le HAD par l'hôpital de Monaco.

J'ai créé une société de matériel médical à Nice, avec bureaux, locaux de dépôt, chambre de désinfection. Nous avons une activité de grossiste (livraison, mise en place, reprise) auprès de nos confrères dans les Alpes-Maritimes, et ça nous sert de "back-office" en ce qui concerne le nettoyage et la désinfection du matériel retourné. Les préparateurs se déplacent à domicile et assurent un suivi régulier par visite sur place et par téléphone. Pour

nous, c'est un vrai service, et notre client est toujours au centre de notre motivation. Il faut être très professionnel, sinon, on n'a pas sa place ! »

