

■ ZOOM SUR L'ÉQUIPEMENT

Gestion technique de l'officine

Centraliser pour être plus efficace

La gestion technique d'une officine se décline de nombreuses façons. La bureautique, les robots et automates, les étiquettes électroniques, la vidéosurveillance et d'autres encore, sont autant d'aspects que les éditeurs informatiques ont pris en compte pour les rationaliser en centralisant leur gestion à partir d'un poste. À la clé, confort et économies. Mais pas seulement. Directement ou indirectement, la bonne gestion technique d'une officine a des conséquences positives sur la gestion tout court de l'entreprise.

UNE GESTION TECHNIQUE centralisée commence parce qu'il y a de plus simple. « *On peut allumer tous les postes de travail à partir d'un outil, installé sur le serveur d'une officine* » illustre Patrick Sevestre, chef de produits marketing d'Isipharm. Une fonctionnalité qui apporte confort et gain de temps, dès lors qu'on dispose des matériels de communication adéquats, fort simples eux aussi. Presque un gadget. Mais derrière ce côté en apparence futile, c'est toute l'efficacité de la pharmacie qui est susceptible d'être renforcée. Car si l'on centralise la gestion informatique de la majeure partie des aspects techniques d'une officine, alors, les gains peuvent se mesurer en espèces sonnantes et trébuchantes.

Le retour sur investissement peut même être assez rapide, y compris pour des sommes importantes à première vue, explique en substance Laurent Taleux, titulaire de la pharmacie de l'Alma à Roubaix. « *Nous avons investi 180 000 euros dans l'acquisition d'un automate au moment du transfert de l'officine et, depuis, notre chiffre d'affaires a progressé de 30 % sans pour autant que nos coûts de structures aient augmenté* » évoque-t-il. L'automate est un cas extrême en terme de prix, mais toute fonctionnalité technique susceptible d'être centralisée peut et doit avoir son retour sur investissement. Encore faut-il savoir ce qui peut être centralisé : si l'on sait à peu près où démarre une telle centralisation, difficile de savoir où ça s'arrête. Car de nombreuses fonctionnalités sont concernées : de la bureautique jusqu'aux robots et automates, en passant par la vidéosurveillance, les étiquettes électroniques, le matériel médical etc... Centraliser, oui, mais à quelles conditions ?

Numérisation en masse.

Le plus simple et sans doute le plus courant est de faire en sorte que la bureautique soit centralisée de telle manière à ce que le personnel perde le moins de temps possible à des tâches parfois fastidieuses. Beaucoup d'éditeurs proposent par exemple des fonctionnalités de gestion de fax qui facilitent la vie des pharmaciens. « *Sur 20 fax qu'ils reçoivent, 18 proposent de la publicité* » évoque Gildas Leroux, directeur commercial de Winpharma. Numériser les fax qui arrivent permet de n'imprimer que ceux dont la pharmacie a besoin : à la clé, une économie de papier et d'encre non négligeable. La numérisation de documents pourrait aller beaucoup plus loin et déjà certains éditeurs proposent de numériser les ordonnances et de les envoyer aux différentes caisses d'assurance qui acceptent de tels documents, sous format pdf de façon à ce qu'ils ne soient plus modifiables (de nombreuses caisses sont néanmoins réticentes à cette dématérialisation). « *Ce projet de numérisation de documents, lancé par des éditeurs, a été repris par la CNAM qui a souhaité l'encadrer* » révèle Franck Laugère, directeur général de C.E.P.I, éditeur du logiciel Pharmavitale. « *La numérisation en masse devrait arriver début 2011* » prédit-il.

Il en est ainsi de la plupart des fonctionnalités : centraliser, c'est rationaliser la gestion technique de l'officine afin de la rendre plus efficace. On n'est jamais loin de la gestion *stricto sensu*. Ainsi en est-il des robots et des automates : malgré la lourdeur des investissements, l'équation technique est assez simple, en apparence. Tous les éditeurs ont intégré le protocole CDAPI, langage de ces appareils, ce qui permet leur fonctionnement normal.

« *Il faut néanmoins une gestion optimale de l'automatisation de façon à ce que le stock de l'automate ou du robot soit bien géré comme tous les stocks de la pharmacie* » précise Jérôme Lapray, responsable marketing de Pharmagest. La gestion d'une marque à l'autre demande de s'adapter à des fonctionnalités différentes et de les intégrer dans la gestion quotidienne des stocks. Centraliser, c'est aussi vérifier que l'action ainsi entreprise s'intègre bien dans l'informatique de l'officine.

Cela suppose souvent de travailler sur les interfaces des technologies extérieures au logiciel de gestion que possèdent les pharmacies. Les étiquettes électroniques par exemple, sont fabriquées par des sociétés spécialisées avec lesquelles les éditeurs sont partenaires, essentiellement deux, SES-SEL et Asca qui proposent chacune un environnement propriétaire (non compatible entre eux). Ces étiquettes électroniques ont l'avantage comme bien d'autres technologies de faire gagner du temps. Mais cet atout n'est pas seulement technologique, il a aussi un impact sur la gestion. « *L'avantage de la centralisation que l'on peut faire au niveau de ces étiquettes est de préserver la cohérence entre les prix affichés et ceux contenus dans le logiciel de gestion* » explique Sophie Roussel, directrice marketing et communication d'Alliadis. « *Cela évite les différences de prix, dommageables en terme d'image, et permet d'être conforme avec les obligations légales en matière d'affichage des prix.* » Là encore, les liens entre ces fonctionnalités techniques et le logiciel de gestion sont importants.

Intégrer la vidéosurveillance.

Tous les aspects techniques ne nécessitent pas forcément de liens avec l'informatique de gestion. Ainsi en est-il de la vidéosurveillance, que les éditeurs choisissent ou non d'intégrer dans leur logiciel. Dans le premier cas, à l'instar de Pharmavitale, on préfère intégrer cette fonction au logiciel : « *pouvoir consulter les caméras IP sur n'importe quel poste de l'officine est très utile aussi pour développer le merchandising* » explique Franck Laugère. ASP Line a, pour sa part, préfère laisser cette solution indépendante de la gestion. « *Elle est séparée car nous préférons la faire fonctionner sur un serveur à part* » explique Virginie Boissier, responsable marketing de l'éditeur, « *il n'y a pas d'intérêt particulier à ce que cela soit connecté au logiciel puisque cela ne nécessite pas de récupérer les données de la base.* » Ce qui pose la question du matériel. Centraliser oui, mais sur quoi. Certains préfèrent, on vient de le voir, placer certaines applications sur des serveurs à part. D'autres font valoir les capacités de leur logiciel à ne pas prendre de place, tel Winpharma, grâce à son architecture IP. « *Tous les postes peuvent ainsi travailler de façon autonome et cela permet de démultiplier la puissance du serveur* » précise-t-il.

D'autres considèrent que cela n'est pas un problème en soi. « *Nous sommes au-delà d'un éditeur de logiciel* » tient à rappeler Jérôme Lapray, « *une véritable société de services capable de prendre en main toutes les questions liées au matériel informatique.* »

Centraliser suppose dans la plupart des cas un partage des données avec le logiciel de gestion, des matériels et des réseaux adéquats et un objectif clair de rationaliser les activités techniques de l'officine. Certains pharmaciens vont plus loin, puisque réunis en groupements formels ou non, ils décident de partager des ressources. « *Cela nécessite un système de centralisation d'échanges de documents sécurisé* » souligne Patrick Sevestre. Des échanges qui permettent une gestion centralisée des commandes et donc des stocks. Tout est redistribué automatiquement dès lors qu'un système d'échanges centralisé fonctionne bien. Où l'on voit que centralisation rime avec communication.

› HAKIM REMILI

Le Quotidien du Pharmacien du : 24/06/2010



Les petits plus des éditeurs

La plupart des aspects techniques de la gestion d'une officine sont appréhendés par l'ensemble des éditeurs informatiques. Mais ces derniers proposent parfois certaines spécificités qui leur sont propres. Ainsi en est-il de la gestion du matériel médical, qui est en général l'apanage des sociétés spécialisées. Ainsi les fabricants de lecteurs de glycémie vont-ils proposer un logiciel adapté, les fabricants de balances électroniques pour les dosages des préparations ou les spécialistes de la gestion des préparations font de même. Dans le domaine du froid cependant, certains éditeurs de gestion proposent des sondes de température à l'instar d'Isipharm. Ces sondes suivent la courbe de température et lancent des alertes quand il y a un problème, une porte mal fermée par exemple.

D'autres proposent des fonctionnalités liées à la gestion de matériels qui sont leurs propres. Comme Alliadis qui fournit des robots permettant la préparation de doses administrées ou des appareils de stockage légers placés à côté des comptoirs pour les produits à forte rotation. Ainsi en est-il également de Winpharma avec sa borne de prix proposée notamment aux grandes pharmacies pour permettre aux patients de lire les prix des produits à l'image de ce qui se fait dans la grande distribution.

« Il faut une gestion comptable précise »

Laurent Taleux, titulaire de la pharmacie l'Alma à Roubaix a rationalisé la gestion technique de sa pharmacie avec constance en l'appliquant à de nombreux aspects.

Se poser d'abord la question des économies.

« Rationaliser la gestion technique, c'est d'abord évaluer les économies qu'on peut en retirer. Cela demande une gestion comptable précise et une comparaison entre le coût de l'investissement et celui de l'exploitation de l'officine. Les étiquettes électroniques par exemple permettent de gagner plusieurs heures de travail par mois. C'est un coût non négligeable et qui plus est, cela évite le risque d'abîmer les boîtes puisque celles-ci ne sont touchées par le personnel qu'au moment de la vente. »

Ne plus imprimer de documents.

« Mon officine comprend huit comptoirs et chacun d'entre eux disposait d'une imprimante matricielle, bruyante et peu ergonomique. Je les ai remplacées par des petits scanners et par un système d'archivage centralisé de documents, ce qui induit des économies d'encre et de temps. Cette fonctionnalité nous a été proposée par notre éditeur, Winpharma, et nous a permis de diviser par deux le temps consacré à l'envoi de documents aux caisses d'assurance. »

Améliorer la surveillance des patients diabétiques... et de l'officine.

« J'ai demandé au fabricant des lecteurs de glycémie un logiciel qui permette une surveillance des patients diabétiques. Ce logiciel permet de disposer d'une courbe de glycémie qu'on peut imprimer à tout moment et que le patient peut donner à son médecin. Dans un autre registre, notre vidéosurveillance est également centralisée au niveau informatique, et grâce à notre réseau, consultable depuis n'importe quel poste de l'officine d'où l'on peut visualiser la pharmacie d'un bout à l'autre. »