



Luc Veramme

## Le concept 'commercial': une opportunité pour l'avenir?

Depuis plus de trente ans d'activités dans différents domaines de la pharmacie, Luc Veramme a assisté à une profonde mutation du secteur. Ou plutôt de son secteur, car outre la pharmacie qu'il exploite avec son épouse à Wetteren en Flandre orientale, le pharmacien a dirigé Laboratoria Flandria pendant vingt ans. A ce titre, il a imprimé sa marque sur le commerce pharmaceutique de gros, mais il a aussi assumé activement son rôle de défenseur des intérêts des pharmacies indépendantes dans un marché toujours plus exigeant. Luc reconnaît les défis actuels auxquels les officines indépendantes sont confrontées, mais il tient à nuancer. "Il y aura toujours de la place pour les pharmaciens impliqués qui croient en leur profession; même aux côtés des chaînes de pharmacie."

**Ces dernières années, le métier de pharmacien est en pleine mutation. De scientifique à manager. N'est-il pas difficile de trouver un juste équilibre entre les deux?**

**Luc:** On prend peu à peu conscience que 'commercial' n'est pas un gros mot, car les patients deviennent des consommateurs. Dans ce contexte, le pharmacien doit se positionner différemment. Il faut davantage miser sur le service pharmaceutique qui permet de valoriser les connaissances scientifiques. Depuis peu, il existe un honoraire de délivrance qui rémunère les pharmaciens pour leurs conseils. Une mesure nécessaire pour compenser la contraction des marges.

**En effet, la législation détermine que les pharmaciens doivent délivrer la variante générique moins chère qu'un médicament**

**Luc:** Il en va effectivement ainsi pour certaines catégories de produits. Raison pour laquelle un remodelage du revenu du pharmacien s'impose. Plutôt que de délivrer des médicaments, je vois davantage le secteur évoluer dans le sens de centres de santé auxquels les personnes peuvent s'adresser pour obtenir, notamment, des produits de santé, des compléments alimentaires, réaliser une prise de tension artérielle, ...

**Les pharmaciens n'empiètent-ils pas de la sorte dans la sphère du médecin généraliste?**

**Luc:** Certaines tâches sont encore trop souvent confiées au médecin généraliste, alors qu'elles peuvent, vu leur faible seuil d'accès, être assumées par la pharmacie. Les médecins généralistes se sentent menacés par un réflexe corporatiste, mais une interaction et un reporting de qualité entre les deux parties présentent assurément des avantages. D'autant plus que la tendance est à la médecine préventive plutôt que curative. Cela requiert d'inévitables investissements dans les dispositifs informatiques, ce qui aura un impact sur l'intensité du capital.

**La technologie joue donc un rôle crucial**

**Luc:** L'arrivée de la prescription électronique et de la robotisation facilitera grandement toutes les tâches. Le pharmacien sera prévenu de la prescription et

pourra préparer la commande via son robot, ce qui réduira le risque d'erreurs. Autre nouveauté, le Dossier pharmaceutique commun: les pharmaciens peuvent ouvrir les fichiers de leurs patients à d'autres pharmaciens afin d'éviter les abus et doubles commandes. Nos organisations représentatives l'ont développé de manière centralisée, mais il ne fait aucun doute que les médecins y auront aussi accès. Une mise à niveau des pharmaciens s'impose à cet égard. L'e-commerce gagne également du terrain, mais il en est encore à ses balbutiements en Belgique.

### Cela aura un impact sur le besoin de capitaux?

**Luc:** On constate cet impact depuis un certain temps déjà. Le pourcentage des marges diminue, mais la hausse des frais de personnel résultant de l'index n'est pas compensée actuellement. En l'espace de dix ans, le nombre de pharmaciens a diminué de 10 % en Belgique, suite à des fusions, des faillites et des fermetures. Cependant, par rapport à d'autres pays européens, la Belgique compte toujours une des plus fortes concentrations de pharmaciens.

### Cela ne donne-t-il pas lieu à des tensions économiques entre grossistes et pharmaciens?

**Luc:** Il ne doit pas nécessairement en être de la sorte: les deux parties ont besoin l'une de l'autre. Elles peuvent, encore plus qu'à l'heure actuelle, créer une vraie situation win-win, notamment en livrant de nouveaux logiciels, apportant leur soutien à l'e-commerce ... et en aidant le pharmacien dans le cadre de la distribution des maisons de repos. Les pharmaciens doivent réaliser que leur circuit de distribution ultra-rapide est un atout unique. Les grossistes, de leur côté, doivent encore renforcer leur service. Actuellement, les deux parties mettent trop l'accent sur les réductions. On constate aussi un phénomène assez récent, celui des grossistes qui rachètent eux-mêmes des pharmacies. Une situation qui peut souvent déboucher sur un *conflit d'intérêt*.

Nous aurons des pharmacies plus grandes, davantage axées sur la technologie et qui auront une plus forte intensité de capital en matière d'exploitation

### Quelles sont les principales menaces pesant sur le développement des petites officines?

**Luc:** Vu le coût élevé des acquisitions, les groupements ont davantage la main. En ce qui concerne le fonds de commerce, les pharmacies perdent clairement de la valeur, raison pour laquelle il arrive de plus en plus souvent que de nouvelles pharmacies rachètent la pharmacie la plus proche en guise de protection. Les groupements rachètent également des pharmacies stratégiques qui n'ont plus de valeur pour les délocaliser par la suite. Il existe véritablement un commerce des numéros visant à évincer les concurrents.

### Une collaboration ne pourrait-elle pas améliorer la situation?

**Luc:** La situation devient difficile pour les petites pharmacies, car la loi interdit les achats groupés entre officines indépendantes. Elles conservent toutefois l'avantage de la proximité et de la personnalisation du service à la clientèle. Je demeure convaincu qu'une pharmacie indépendante dispose d'atouts qu'un groupement ne pourra jamais proposer, mais une diversification s'impose.

### Le métier est-il encore attractif pour les jeunes pharmaciens?

**Luc:** J'en ai la conviction. Aussi longtemps qu'une personne ne voit son rôle que comme étant celui de délivrer des boîtes et de lire des prescriptions, car on n'y survit plus à terme, il y aura toujours de la place pour les pharmaciens enthousiastes qui croient en leur produit, même aux côtés des chaînes de pharmacies. Les aspects financier et juridique sont toutefois trop restreints dans la formation et il faudrait investir davantage dans la formation économique. En effet, on n'exploite pas une pharmacie seul. Mon message à l'attention des jeunes collègues: jouez votre rôle de conseiller et ne vous profilez pas comme simple vendeur ... Vous ne seriez jamais gagnant dans ce cas.

### Comment voyez-vous l'évolution future de la pharmacie indépendante?

**Luc:** Le pharmacien de demain devra faire bon ménage avec la technologie. Celui qui s'y adaptera le mieux aura un avantage concurrentiel. Le pharmacien devra aussi beaucoup plus réfléchir à sa politique commerciale et logistique. Les groupements ont l'avantage de pouvoir l'imposer, mais ils travaillent avec du personnel salarié. Il y a une différence de motivation: un jeune pharmacien qui s'endette sera incité voire contraint de rentabiliser sa pharmacie. Mais nous aurons à coup sûr des pharmacies plus grandes, davantage axées sur la technologie et qui auront une plus forte intensité de capital en matière d'exploitation.

### Quel rôle Deloitte Fiduciaire joue-t-il dans la gestion de votre pharmacie?

**Luc:** Nous avons délibérément opté pour Deloitte en raison du soutien professionnel et multidisciplinaire qu'il peut nous offrir dans une multitude de domaines. Etant donné que les pharmacies ressemblent de plus en plus aux autres entreprises, l'importance du reporting entre également en ligne de compte. Qu'est-ce que j'y gagne précisément? A quels investissements vais-je procéder? Quelles sont les conséquences financières de la rotation critique de mon stock? En considérant la fin de ma carrière, je pourrai aussi m'adresser à eux pour la transmission de ma pharmacie. Un comptable seul ne peut pas vous proposer un tel service.

