

Les pharmaciens cherchent la parade face à la vente en ligne

Le réseau Multipharma lance un programme de coopérateurs. 150.000 patients ont déjà répondu présent. Objectif: fidéliser la clientèle dans un marché devenu de plus en plus concurrentiel.

JEAN-PAUL BOMBAERTS

Le monde de la pharmacie bouge. Fini le temps où chacun pouvait tranquillement écouler sa marchandise dans son pré carré (puisqu'il y a toujours un moratoire sur les ouvertures de pharmacies). La faute à l'apparition de nouveaux acteurs. À commencer par l'e-commerce. Même s'il ne représente pour l'heure que 2% du marché belge, il se taille déjà 10 à 13% du marché allemand et 17% aux Etats-Unis. C'est dire la marge de progression. Il y a aussi certains «discounters», tel Medicare-Market, qui vient d'attaquer en justice l'Association pharmaceutique belge (APB) pour une campagne d'affichage jugée diffamatoire à son encontre.

C'est dans ce contexte de tension croissante que le réseau Multipharma invite ses clients à devenir coopérateur de leurs pharmacies via le programme Multico. Situé dans le giron de Solidaris (mutualités socialistes), Multipharma est à la base une coopérative dont la création remonte à 1921. Aujourd'hui, Multipharma entend redonner vigueur à

cette notion de coopérative en lançant une opération de fidélisation de la clientèle. Pour devenir coopérateur, il suffit d'acheter une part à 2,50 euros. En échange, le patient pourra accumuler des points lors de ses achats afin de bénéficier de ristournes. Quelque 150.000 patients ont déjà répondu positivement à l'appel.

Conseil au patient

Dans le même temps, Multipharma s'inscrit dans la baisse des prix des médicaments voulue par la ministre De Block et affirme avoir déjà diminué le prix de 400 médicaments. Mais la coopérative invite aussi de ne pas sombrer dans une guerre des prix permanente. «Les médicaments, ce ne sont pas des bonbons, le conseil au patient est au moins aussi important que le prix», estime Fabienne Bryskère, administrateur délégué de Multipharma. Et elle comprend l'Ordre des pharmaciens qui souhaite que la vente de médicaments ne soit pas banalisée. «Il faut que nos pharmaciens puissent vivre.»

Mais il y a péril en la demeure, estime Fabienne Bryskère, qui lance un cri d'alarme: «Si on ne se réveille pas, l'e-commerce va tout manger, les officines disparaîtront et le patient, lui, se verra privé de conseil et de service de proximité.»

Dans un marché devenu plus concurrentiel, elle demande que

chacun soit traité sur le même pied. «Ainsi, il n'est pas normal que Multipharma se fasse taper sur les doigts par l'Ordre lorsqu'on annonce l'ouverture d'une nouvelle officine, alors que les boîtes d'e-commerce à partir des Pays-Bas peuvent déverser de la publicité en Belgique sans être inquiétées.»

Multipharma compte se positionner sur internet en proposant par exemple au patient de réserver en ligne les médicaments qu'il ira ensuite chercher à la pharmacie. Ensuite viendra un onglet «vente», «mais avec le contrôle d'un pharmacien derrière», précise Fabienne Bryskère.

Elle estime du reste que Medicare-Market apporte un dépolvoilage au marché qui était nécessaire. «Nous voulons une libéralisation totale sur les produits de parapharmacie. Nous avons aussi le droit de renouveler notre clientèle. Si nous voulons nous adresser aux jeunes, nous devons nous inscrire dans la modernité. Nous devons accompagner nos pharmaciens dans l'évolution du modèle économique et social. Nous ne visons pas des prix plancher mais des prix justes par rapport au conseil que nous fournissons au patient.»

«Si on ne se réveille pas, l'e-commerce va tout manger.»

FABIENNE BRYSKÈRE
ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ
DE MULTIPHARMA