

Pharm and You veut réinventer la pharmacie

Marc Pouiol

Santé. Des officines différentes pour les villes, les banlieues et le rural : c'est le concept innovant proposé par le réseau Pharm & You pour revitaliser les pharmacies. Cinquante pharmacies sous enseigne Pharm & You aujourd'hui, 150 visées en 2022, en France. C'est l'ambition du réseau national lancé en 2015, depuis Toulouse, par Stéphane Robert, ancien du groupe Lafayette, né également dans la Ville rose. Les 22000 officines françaises ne sont pas en grande forme, les ventes reculent et les chiffres d'affaires diminuent. Pire, une pharmacie ferme tous les deux jours, victime du déremboursement des médicaments, de la concurrence du low-cost et de la désertification médicale. Face à ce constat inquiétant, Stéphane Robert a voulu proposer un nouveau modèle. « La pharmacie est le commerce le plus fréquenté, après le tabac-presse, et cependant les dépôts de bilan se multiplient. Pharm & You propose de redonner du sens à ce métier et de réinventer l'officine en s'appuyant sur ses valeurs fondamentales que sont la proximité, la compétence et le service. » La nouveauté de ce réseau, c'est de proposer un concept clé en mains et une identité visuelle déclinés en

quatre marques, pour des métiers spécifiques selon les zones territoriales : Pharm & You City en centre-ville, Market en centre commercial, Express en semi-urbain, Contact en zone rurale. « L'objectif est de faire des officines, un véritable espace de santé adapté aux besoins et profils de clientèles différentes selon les secteurs. En privilégiant l'accueil, le conseil et des services trop peu développés aujourd'hui, comme l'orthopédie, la nutrition, la diététique mais aussi la consultation, prescription ou vaccination, des compétences permises par la nouvelle réglementation. »

Autre spécificité du réseau, de nombreuses formations, notamment pour apprendre au praticien à devenir un véritable chef d'entreprise, à gérer ses équipes et optimiser ses résultats, tout ce qui n'est pas enseigné en faculté, selon Stéphane Robert. Le tout s'appuie sur une stratégie web globale permettant d'accompagner et de fidéliser la clientèle : vente en ligne, prise de rendez-vous avec l'équipe officinale, chat, envoi des ordonnances...

Pharm & You, qui regroupe 60 personnes (salariés, partenaires, prestataires) veut désormais passer à la vitesse supérieure. « Nos

pharmacies adhérentes, qui pèsent 70 M€ de CA, sont en forte progression, précise Stéphane Robert, cela valide la pertinence de ce nouveau concept et offre une importante capacité de négociation. » Pour aller plus loin et plus vite, l'entreprise a engagé un partenariat avec Alliance Healthcare France, poids lourd du secteur bien-être et santé. L'enseigne, présente dans de nombreuses régions, à Toulouse, Muret et bientôt Labège, va s'afficher prochainement à Paris, Metz, Nancy, ou encore Narbonne.

Un pari osé dans ce contexte peu porteur ? « L'avenir n'est plus au hard discount, la parapharmacie ne représente d'ailleurs aujourd'hui que 20% des marges, contre 30 % pour le médicament. Il est temps de redonner toute sa place à cette activité de service public, en misant sur une nouvelle relation avec la clientèle. » ■