

# AU SERVICE DE LA PHARMACIE D'OFFICINE

*"La qualité officinale au  
service de la mission de  
Santé Publique"*





*Escale Santé a pour mission d'offrir une réponse immédiate et adaptée aux besoins de santé des patients grâce à l'amélioration de la qualité de l'exercice officinal.*

Sarah Guatel, Docteur en Pharmacie  
Présidente du Réseau Escale Santé

# CE EN QUOI NOUS CROYONS

*Aujourd'hui et  
demain...*

La pharmacie d'officine doit devenir la pièce maîtresse incontournable autour de laquelle s'articule les besoins primaires en santé :

- La dispensation des médicaments et le suivi pharmaceutique (entretiens, bilans de médication), avec toutes les obligations qui incombent au pharmacien : le respect des règles d'observance, la réduction du risque iatrogénique, la prévention et le dépistage des maladies chroniques.
- Les soins de premier recours et la prise en charge des pathologies aiguës, afin de soulager les services d'urgence hospitalier et désengorger les cabinets médicaux trop peu nombreux.

Qui mieux qu'un pharmacien aujourd'hui pour orchestrer l'offre de santé et orienter au mieux les patients ? Les pouvoirs publics ne s'y sont pas trompés car la convention pharmaceutique 2022 vient renforcer les prérogatives et missions des pharmaciens : généralisation de la vaccination aux adultes, nouveaux dispositifs de dépistage...

Il faut néanmoins nuancer ces propos car tous les pharmaciens ne sont pas prêts à endosser ces nouvelles responsabilités et sont confrontés à des difficultés structurelles et

organisationnelles inédites : pénurie de personnel et crise de vocation, disparités d'une officine à une autre (formation des équipes, accueil...), dispersion du pharmacien sur des tâches chronophage et peu utiles.

Plus qu'une nécessité, il faut aujourd'hui aller vers :

- Un recentrage de la profession sur les missions essentielles et à forte valeur ajoutée,
- Une homogénéisation du modèle pharmaceutique,
- Une meilleure prise en charge des patients et de fait une réduction des dépenses de santé publique, cercle vertueux pour tous.
- Un renforcement du lien avec le patient et les autres professionnels de santé.

Je veux construire un modèle pour l'officine de demain qui saura répondre aux besoins immédiats en santé des patients, établir un consensus pharmaceutique qui réunira les officinaux dans une démarche unique et innovante, empathique et incarnée, experte et efficace.



Dr Sarah Guatel  
Présidente du Réseau Escale Santé

# NOTRE RESEAU

*Notre vision*

FAIRE DU PHARMACIEN LE CHEF D'ORCHESTRE DE LA SANTE DES PATIENTS.

FAIRE EN SORTE QUE LA PHARMACIE D'OFFICINE DEVIENNE LA PIECE MAITRESSE INCONTOURNABLE AUTOUR DE LAQUELLE S'ARTICULENT LES BESOINS PRIMAIRES EN SANTE.

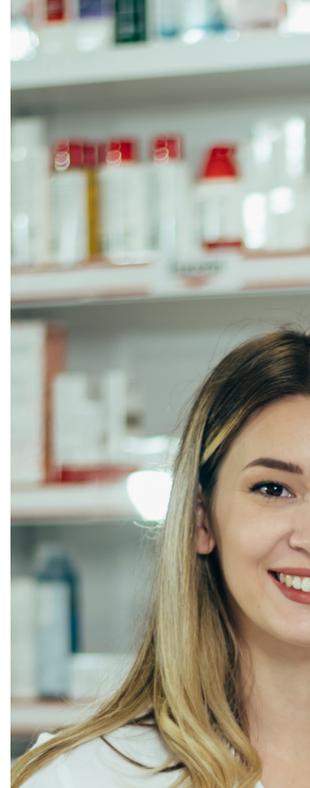
Face à l'exigence croissante des patients et aux enjeux de santé publique, le pharmacien joue un rôle central dans le parcours de soins de chaque individu. A la fois financier, psychologue, praticien, expert et même parfois homme ou femme à tout faire, le pharmacien multiplie les casquettes, un vrai travail d'équilibriste au quotidien ! C'est cette réalité souvent complexe qui guide Escale Santé chaque jour.

L'approche d'Escale Santé est globale et permet de répondre aux besoins quotidiens des pharmaciens. Nous pensons que l'amélioration des ratios de rentabilité de l'officine et l'accroissement du CA doivent être consolidés sur un socle plus vertueux ancré sur l'accompagnement et la réponse aux besoins des patients.

Et pour le pharmacien, c'est l'assurance de répondre aux besoins de sa patientèle à travers une offre structurée, négociée et animée toute l'année, où les laboratoires partenaires trouvent leur juste place, où les plans d'assortiment sont définis à l'avance, le trade marketing et les promotions anticipées, le merchandising planifié, les équipes officinales formées grâce aux outils mis à disposition (digitalisation, robotisation, etc).

Escale Santé contribue à faire de l'officine un lieu attractif et accueillant, à la fois pour les patients et pour l'équipe officinale.

Escale Santé fait en sorte que l'exercice officinal soit aligné sur les valeurs du pharmacien et contribue à sa quête de sens parce que le bonheur au travail n'a pas de prix.





*“ Faire toujours de son mieux. ”*



**4 MILLIONS**

de français rentrent dans une pharmacie chaque jour.\*



**21.728**

pharmacies d'officines réparties sur le territoire français et ultramarin.\*



**11.000**

patients rentrent dans une pharmacie Escale Santé chaque jour.



**550**

pharmaciens, préparateurs et étudiants du réseau Escale Santé sont au service des patients tous les jours.

*\*Ordre des pharmaciens démographie données de sept 2022*

# NOS MISSIONS

*Centrées sur le pharmacien*



## SIMPLIFIER ET OPTIMISER L'EXERCICE OFFICINAL

- Parcours d'installation et aménagement.
- Robotisation et digitalisation.
- Simplification administrative et concentration de l'information.
- Optimisation de la gestion commerciale et financière : optimisation des ACHATS Grossiste et Générique (accords avantageux, contrôle des remises).
- Mise en place d'une politique d'achats bénéfique pour la marge (MARKETPLACE permettant de réconcilier le choix, le prix, la trésorerie et les stocks).

“ SI LES OBJECTIFS A ATTEINDRE SONT BENEFIQUES POUR LE PHARMACIEN, ILS SERONT VERTUEUX POUR LA SANTE DES PATIENTS. ”

Sarah Guatel, Présidente du réseau Escale Santé

### Voici les quatre objectifs ou mantras qui guident nos actions :

**Améliorer** la santé globale des patients grâce à l'optimisation de la qualité officinale centrée sur la réponse aux besoins en santé.

**Faciliter** : simplifier l'exercice officinal afin de diminuer la charge mentale et prioriser les échanges avec les patients (redonner du temps au comptoir).

**Accompagner, créer du lien** : aider le pharmacien dans sa routine quotidienne (achats, gestion financière et administrative, assistance aux contraintes réglementaires, formation) afin de lui permettre de créer un lien de qualité avec son équipe, ses patients et ses confrères soignants et prescripteurs.

**Révéler et convaincre par le sens** : retrouver sens et qualité de vie au travail pour lutter contre la crise de vocation qui vide les officines de son personnel.



## AMELIORER LA QUALITE OFFICINALE

- Formation des équipes,
  - Campagnes de santé publique,
  - Communication interne / externe harmonieuse et cohérente qui relie le patient à l'officine.
  - Animation de l'officine (Flyers, Merchandising, Régie Média).
- 



## ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN

- Suivi personnalisé,
  - Assistance aux contraintes réglementaires,
  - Assistance téléphonique 5 jours sur 7,
  - Groupe d'entraide entre confrères,
  - Coaching,
  - Formations internes,
  - Merchandising.
- 

*"La vie est un apprentissage permanent ; plus on croit savoir, moins on sait, tant les choses changent..."*

Ce que le jour doit à la nuit ,  
Yasmina Khadra

# NOS ACTIONS

*Toujours à l'écoute.*



## WEB, RESEAUX SOCIAUX & FIDELITE DIGITALE

- Site web Grand Public, blog Santé,
- Site Web pour chaque officine du réseau avec géolocalisation, horaires, services proposés et scan ordonnance.



## BIEN GRANDIR



## CAMPAGNES DE SANTE PUBLIQUE

Ces opérations consistent à mettre en avant l'expertise du pharmacien en s'appuyant sur une campagne de santé publique. L'objectif est de créer un événement autour du thème, de mettre en avant une sélection de produits associés au thème (détenus en stocks ou accessibles via la centrale d'achats) et de favoriser ainsi le conseil associé, voire orienter le patient vers le médecin et vers une prescription ciblée quand cela est nécessaire.

## PÔLE EXPERT

Théâtralisation de l'officine : dépistage Diabète, dénutrition...



## SANTÉ NATURELLE

UN CONCEPT ADAPTABLE À TOUTES LES TAILLES D'OFFICINES  
Des mélanges de plantes en gélules, des mélanges de plantes en tisane (tisane allaitement, orange-cannelle), des infusettes (respiration, sommeil, digestion).  
Packaging tendance pour des pathologies incontournables et références à forte rotation (gammes partenaires ou *Gamme Justactiv*: qualité des formules et des matières premières).  
SIMPLE, COMPLET, À FORTE RENTABILITÉ.  
DIFFÉRENCIANT EN TERME D'IMAGE ET D'EXPERTISE.

## MAGAZINE GRAND PUBLIC

6 parutions par an + 2 hors-série  
Primé aux Trophées de la Communication 2020 et 2021.



## PROMOTIONS SAISONNIERES

8 opérations par an, clé en mains avec merchandising inclus.  
Personnalisation possible. Kit PLV complet fourni avec grande vitrophanie vitrine, affiches, stop-rayon, flyers patients, logiciel de création d'affiches.



**IDENTITE DE L'OFFICINE**

- Enseigne, vitrines, REGIE MEDIA,
- Covering personnalisé, blouses, tapis de sol ==> pour une identité forte, fédératrice, qui recrute et qui fidélise.

**NOUS SOMMES PERFORMANTS  
DANS NOS ACTIONS CAR NOUS  
SOMMES PASSIONNES ET A  
L'ECOUTE.**



**INSTALLATION**

- Recherche d'officines,
- Pharmaciens investisseurs,
- Plan de financement,
- Complément d'apport,
- Etalement grossiste.



**POLITIQUE D'ACHATS**

- Accords Générique, Grossiste,
- Direct Labos,
- Centrale d'achats (150 labos, 15000 références).



**GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE**

- Contrôle des remises,
- Centralisation des factures,
- Analyse et suivi de la performance des achats et du sell-out (Santé Stat),
- Assistance Tiers-Payant,
- Planning équipes.



**OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES**

- RGPD,
- Accompagnement RH (DUERP, obligations liées au code du travail...),
- Démarche qualité,
- Formation aux nouvelles missions pharmaceutiques,
- Assurance qualité (contrôle ordonnances, gestion des litiges labos...).



**BACK OFFICE**

- Robotisation,
- Digitalisation,
- Formations : e-learning, classes virtuelles,
- Téléconsultation.

# ÊTRE PARTENAIRE

*Ce lien qui nous unit.*

**ÊTRE PARTENAIRE**, C'EST DEVENIR UN ALLIÉ PRÉCIEUX DE TOUTES LES PHARMACIES DE FRANCE QUELLES QUE SOIENT LEUR TAILLE, LEUR ORIENTATION, LEURS ASPIRATIONS... DEVENIR FONCTION SUPPORT INDISPENSABLE D'UNE OFFICINE DÉSORMAIS À LA CROISÉE DE CHEMINS COMPLEXES MAIS À LA DESTINATION PROMETTEUSE.

**ÊTRE PARTENAIRE**, C'EST RELEVER LES NOUVEAUX DÉFIS DE LA PROFESSION, LES ENJEUX DE DIGITALISATION ET DE DÉMATÉRIALISATION, TOUT EN ACCOMPAGNANT LES LABORATOIRES DANS LA PÉRENNISATION DE LEUR BUSINESS ET LA CONQUÊTE DE NOUVEAUX MARCHÉS.

---

## CONTRAT DE CONFIANCE

Escale Santé s'engage à accompagner le pharmacien au quotidien et à répondre à ses besoins sur tous les aspects métier, humains, organisationnels, commerciaux et financiers, dans une démarche authentique et sincère.

Escale Santé s'engage auprès de ses partenaires laboratoires et prestataires, à mettre en place des moyens éthiques et professionnels pour un développement pérenne et durable...

## CONTRAT DE PERFORMANCE

Escale Santé s'engage à proposer, aux pharmaciens, des services en adéquation avec la réalité de l'exercice officinal et à sélectionner des partenaires et prestataires qui leur permettent d'optimiser leur outil de travail tout en s'inscrivant dans une réalité économique proportionnée.

Escale Santé s'engage auprès des laboratoires et fournisseurs en leur permettant d'atteindre leurs objectifs quantitatifs et qualitatifs, dans le respect de la capacité des pharmacies à pouvoir les assumer.

# TEMOIGNAGES

*Nos adhérents et  
partenaires, ce sont eux qui  
parlent le mieux de nous.*

## **“DYNAMISME”**

Le mot le plus cité  
pour qualifier Escale  
Santé

## **“PHARMACIEN”**

Humain  
Professionnel  
Santé

## **“EQUIPE”**

Le relationnel,  
l'accompagnement : un point  
fort et différenciant

## **“OFFRE CLE EN MAIN”**

La simplicité et l'exhaustivité  
au service du pharmacien

## **“INDEPENDANCE”**

Une valeur forte  
partagée par les  
adhérents

## **“RESEAU”**

Un point central  
et des liens entre  
les membres

**ENSEMBLE,  
ECRIVONS UN NOUVEAU CHAPITRE  
DE LA PHARMACIE D'OFFICINE**

**ESCALE SANTE**  
59, RUE DE L'UNIVERSITE  
93160 NOISY LE GRAND

TEL. : 01 48 15 15 20

EMAIL: [INFO@ESCALE-SANTE.NET](mailto:INFO@ESCALE-SANTE.NET)  
SITE WEB : [GROUPE.ESCALE-SANTE.NET](http://GROUPE.ESCALE-SANTE.NET)