

# Crise sanitaire : les solutions pour gérer l'affluence en pharmacie

La crise sanitaire mondiale occasionnée par l'épidémie de Covid-19 abordée dans l'urgence, soulève bien des questions ! Gestion de l'affluence, prévention, dépistage, protection, information... Quels sont les solutions durables pour lutter contre la propagation des virus ?

## 1/ Comment gérer l'affluence à l'arrivée en pharmacie ?

*« Dans plusieurs pharmacies, on constate les files d'attente qui s'allongent jusqu'à l'extérieur, pour respecter un nombre limité de personnes par officine » constate une pharmacienne.*

(1)

En temps de crise sanitaire, la gestion de la file d'attente devient un enjeu majeur ! Pour gérer l'inquiétude de chacun et parer à la contagion, voici les bonnes pratiques :

- faire attendre les personnes au maximum à l'extérieur, tout en respectant les distances de sécurité réglementaires ;
- donner la priorité le passage aux personnes âgées et fragiles, aux parents accompagnés de jeunes enfants ;
- définir un pôle d'accueil placé à l'entrée pour prévenir l'arrivée d'un patient susceptible d'être contaminé.

*« Si un patient présente les symptômes du virus, on l'isole et on prévient le SAMU qui viendra le chercher. » le responsable de la Pharmacie du Rond-Point (Montrouge).*

En temps de crise sanitaire, cet accueil à plusieurs avantages :

- assurer la prise en charge « des cas possibles ou confirmés » ;
- répondre aux questions de santé (sans achat) pour limiter l'attente ;
- mieux orienter les personnes prioritaires.

En temps normal, ce pôle d'accueil peut devenir une zone d'encaissement express pour les clients du click and collect ou scan ordonnance

## **2/ Quel parcours organiser pour sécuriser la circulation ?**

Dans le contexte de Coronavirus ou de tout autre risque de contagion généralisée, il s'agit aussi d'optimiser votre parcours client pour que le pharmacien dispose d'une meilleure visibilité sur le nombre de personnes en attente pour gérer au mieux la sécurité des patients<sup>(2)</sup>:

- définir un circuit d'entrée et sortie par du fléchage pour éviter que les patients se croisent en chemin et prévoir une file d'attente unique ;
- veiller à respecter la distanciation d'au moins un mètre entre deux patients par un [marquage au sol](#) tout au long du circuit ;
- indiquer une ligne de sécurité par marquage au sol, tout au long des caisses pour que chaque client soit accueilli individuellement ;
- quand vous disposez de l'espace suffisant, dédiez un espace parallèle aux caisses et non perpendiculaire, réservé aux personnes prioritaires, fermé par un

linéaire bas ;

- limiter la circulation dans les rayons en plaçant les incontournables (crème pour les mains, stick à lèvres...) et les essentiels du moment (spray assainissant aux huiles essentielles) à portée de main.

Outre le respect de la distance sanitaire, en période d'épidémie – cela vaut pour l'angine et la grippe notamment – il faudrait systématiser **la vente de gel hydroalcoolique** au comptoir.

### **3/ Le port du masque de protection est-il obligatoire ?**

Les pharmaciens côtoient chaque jour des centaines de personnes potentiellement porteuses du Covid-19. De même que le port du casque est obligatoire sur un chantier à risque, il en est de même en pharmacie pour le port du masque et des gants en cas de crise sanitaire ! Pensez aux [sacs à masques usagés](#) pour garantir le respect des mesures d'hygiène jusqu'au bout.

### **4/ Comment protéger l'espace de vente en officine ?**

*« Je n'ai pas vraiment le choix, j'essaie d'être le plus détendue possible et de ne me concentrer que sur mon travail sans trop penser aux risques sinon on cède à la panique quand on voit tout ce qu'on manipule, entre argent, carte vitale, ordi, téléphone, carton » témoigne Ingrid, pharmacienne à*

*Sainte-Anne* <sup>(1)</sup>.

Pour permettre aux pharmaciens de travailler dans des conditions plus sereines, voici quelques bonnes pratiques à diffuser en temps d'épidémie :

**La mise à disposition de gel hydroalcoolique aux comptoirs et à l'entrée de l'officine ?**

L'hygiène des mains est un acte fort qu'il est essentiel d'instaurer à l'entrée de la pharmacie pour garder ce lieu de santé le plus pur possible de tout microbes. [Optez pour des bornes](#) afin de limiter la manipulation des produits par votre patientèle.

## **La protection du comptoir d'achat**

Certaines pharmacies installent une vitre en [plexiglas devant le comptoir](#) pour se protéger des microbes. Prévoyez une trappe pour passer les ordonnances et les médicaments. Des entreprises conscientes de l'urgence de la situation proposent à prix coutant la découpe plexiglass sur mesure que vous pouvez faire poser par un artisan local.

## **L'usage du sac de pharmacie**

Rappelons-le au passage, [le sac de pharmacie](#) joue un rôle essentiel dans la bonne observance des traitements médicaux. De même, il protège l'acte d'achat en minimisant les risques de contact infectieux.



Des sacs COVID-19 pour informer la patientèle

[Promoplast a mis en place un dispositif](#) pour fabriquer et expédier des sacs COVID-19 à l'ensemble des pharmacies du territoire national pour faciliter le transport des médicaments et leur bonne observance, assurer l'information continue sur les gestes barrières et limiter les contacts physiques (sans sac, contacts multipliés).

## Le paiement par carte bleue

En tant que pharmacien, vous manipulez chaque jour quantité de cartes. Habituez-vous à laisser le patient insérer lui-même sa carte dans le boîtier (carte vitale, carte bleue). Le saviez-vous ? [La solution de paiement Offizy](#) vous évite de toucher la carte bancaire du client. Les avantages de cette solution :

- vous évitez de toucher l'appareil avec l'envoi automatique du montant à payer sur le terminal ;
- vous accélérez le traitement des transactions (deux fois plus rapide).

*Offizy : la solution paiement par carte bancaire en officine*

## Le paiement sans contact

De même, privilégiez **le paiement sans contact**, devenu une habitude pour 70% des Français<sup>(4)</sup> ! La motivation numéro un, c'est le gain de temps mais cette tendance pourrait encore grimper en 2020 du fait du Covid-19. Pour limiter les fraudes, les banques limitent pour l'instant l'usage à 30€ mais ce seuil pourrait être relevé pour faciliter les transactions temps de crise sanitaire, afin de ne pas ajouter au stress ambiant <sup>(5)</sup>.

Autre alternative qui permet d'éviter les manipulations : les clients utilisent de plus en plus **le règlement à l'aide de leur smartphone** via les applications de paiement mobile comme Paylib, Apple Pay ou Samsung Pay.

## 5/Quels services digitaux pour éviter les contacts directs ?

Les services à distance **Click and Collect** et **Scan Ordonnance** permettent la transmission numérisée de l'ordonnance et la commande en ligne des produits parapharmaceutiques. Ces nouveaux usages liés à [la digitalisation en officine](#) offrent bien des avantages :

- minimiser les contacts et réduire le temps d'attente en officine ;
- gagner du temps en préparant les médicaments quand vous avez le temps ;
- éviter à vos patients de se déplacer pour rien si le médicament n'est pas disponible...

Si vous scannez déjà vos ordonnances pour les transmettre à Ameli, pourquoi ne pas proposer ce service à vos clients pour

recupérer plus rapidement leur prescription sans attendre en pharmacie ?

## 6/ Quelle action de prévention et de dépistage en officine ?

Le nombre de consultation vidéo [...] a fait un bond de 18% [...] dès le début de la crise sanitaire Covid-19

Certaines actions préventives peuvent être conduites pour anticiper les risques sanitaires liés à une épidémie.

### La téléconsultation médicale

Pour faire face au risque de saturation des hôpitaux et des médecins généralistes, et surtout en cas de symptôme éloquent, incitez votre patientèle à faire appel à la téléconsultation médicale plutôt que de se déplacer à la pharmacie. Le [nombre de consultation vidéo](#) planifié par jour sur Doctolib a fait un bond de 18% des prises de rendez-vous dès le début de la crise sanitaire Covid-19 <sup>(6)</sup>.

### Le dépistage des maladies

Pour certaines maladies, il est désormais possible de réaliser un **test rapide d'orientation diagnostique** (TROD). Depuis 2013, des tests de dépistage de l'angine et de la grippe sont proposés en pharmacie <sup>(7)</sup>. Et depuis 2019, le dépistage de l'infection par le VIH a été mis en place <sup>(8)</sup>.

Dans le cas du Covid-19, le gouvernement français a privilégié pour l'instant une politique combinant le confinement et le dépistage ciblé aux « seules les personnes présentant des difficultés respiratoires ou des maladies chroniques » précise le Ministère de la Santé. Seuls deux types de professionnels

sont habilités à réaliser les tests : les infirmières et les biologistes.

## L'information de la patientèle

Le pharmacien a aussi un rôle actif de vigilance et de participation aux alertes sanitaires :

- privilégiez un affichage clair et visible des affiches sélectionnées par l'ARS de votre région pour relayer les campagnes ;
- mais installer un écran dynamique sera plus efficace pour donner de la visibilité à vos messages ;
- communiquez sur **les gestes barrières** qui limitent la propagation du virus ;
- incitez votre patientèle à demander conseil au pharmacien ;

**Votre pharmacie vous informe**

Pharmacie Courteille  
Tél. 02 31 96 41 94

**CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES**

-  **Lavez-vous très régulièrement les mains**
-  **Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le**
-  **Toussez ou éternuez dans votre coude**
-  **SI VOUS ÊTES MALADE Portez un masque chirurgical jetable**


**Vous avez des questions sur le coronavirus ?  
Demandez-nous conseil**

*Ecran dynamique : Coronavirus pour se protéger et protéger les autres*

- faites connaître les numéros d'urgence si le patient présente des difficultés ou le numéro vert Coronavirus 0 800 130 000 (appel gratuit depuis un poste fixe en



France) :Ecran dynamique : Coronavirus pour se protéger et protéger les autres

	<b>Coronavirus Covid-19</b>
Toute l'information à jour : <b>gouvernement.fr/ info-coronavirus</b>	Pour toutes vos questions : <b>N° vert 0800 130 000</b> (appel gratuit)
Uniquement en cas de symptômes (fièvre, toux, difficultés respiratoires) : <b>composez le 15</b>	

*Ecran dynamique : les services d'informations et numéros à contacter*

Enfin, si vous adhérez à **un programme de fidélité** pour vos clients, comme cela fait partie de vos prérogatives, la priorité est de diffuser vos messages de veille sanitaire à votre fichier client via SMS ou e-mail.

#### **SOURCES :**

- (1) [RCI FM – 20 mars 2020](#) : Pharmacien (...) ils côtoient le virus au quotidien.
- (2) [L'Oréal – 24 avril 2018](#) : Savoir bien gérer l'attente en officine
- (3) [Le Monde – 16 mars 2020](#) : Le manque de masques fléau récurrent des médecins.
- (4) [Baromètre Ifop / Mastercard – 16 juillet 2019](#) : le paiement sans contact une habitude (...).
- (5) [Moneyvox – 16 mars 2020](#) : Carte bancaire : le plafond du

sans contact (...).

(6) [Le Blog Doctolib – 17 mars 2020](#) : Le nombre de consultations vidéo planifiées (...).

(7) [Pourquoi Docteur – 17 mars 2020](#) : Les tests de dépistages en pharmacie prochainement remboursés.

(8) Ameli – 14 novembre 2019 : Dépister le VIH – Le TROD VIH – Les autotests

### **DEFINITIONS :**

[COVID 19](#) : La maladie apparaît en Chine fin 2019, causée par le SARS-CoV-2, un virus qui appartient à la famille des coronavirus. Le Covid-19 peut provoquer un simple rhume ou une grave infection respiratoire de type pneumonie, à l'origine d'épidémies mortelles comme ce fut le cas avec le Sras ou le Mers.

**VIH : Virus de l'Immunodéficience Humaine**