

## LABORATOIRES DE MÉDICAMENTS OTC

# Le Top 5 pour les p

**EN EXCLUSIVITÉ POUR *PROFESSION PHARMACIEN***, MAHER KASSAB, DIRECTEUR DE GALLILEO BUSINESS CONSULTING, DÉVOILE LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE PHARMA'SCOPE OTC 2017, QUI ÉTABLIT LE TOP 5 DES LABORATOIRES D'OTC ÉVALUÉS PAR PLUS DE 500 PHARMACIENS SELON PRÈS DE 30 CRITÈRES.

**P**ourquoi les pharmaciens préfèrent-ils tel ou tel laboratoire commercialisant des gammes OTC? Et lesquels tirent le mieux leur épingle du jeu? Le cabinet d'études Gallileo Business Consulting a interrogé 502 pharmaciens pour répondre à cette question.

Le tiercé de tête des indicateurs les mieux évalués est constitué par la qualité de la visite du représentant, l'excellence opérationnelle et le poids de la marque. Tout n'est donc pas dans le prix. Et sur le podium du Top 5 des laboratoires, tous indicateurs confondus, se côtoient Urgo, Upsa Conseil/BMS, Sanofi Santé grand public, Cooper et Boiron.

L'étude Pharma'Scope OTC est menée depuis trois ans auprès de pharmaciens, titulaires pour 86 % d'entre eux, au sein de grandes pharmacies (63 % ont un chiffre d'affaires de plus de 2 millions d'euros afin que leur CA en OTC soit important). Neuf officines sur dix travaillent avec un groupement. L'édition 2017 date de décembre. « C'est la première étude sur la notoriété et l'image des laboratoires auprès des pharmaciens sur la gamme des produits OTC, explique Maher Kassab, directeur de Gallileo Business Consulting. Elle vise à caractériser les attentes des pharmaciens vis-à-vis de leurs fournisseurs et à mesurer leurs performances perçues. » Les attentes des officinaux sont segmentées en trois grandes catégories. Les fondamentaux, comme la qualité des produits, les conditions commerciales, sont

indispensables pour intégrer le marché de la pharmacie. Les critères importants qui peuvent créer une différence regroupent le contact humain du commercial, les services accordés au pharmacien et à son groupement et la communication grand public, qui permet au consommateur de connaître les produits et donc de demander spontanément la marque. « Mais cela ne suffit souvent pas à différencier les laboratoires car ils

## Vision globale de la performance

### Évaluation de la performance moyenne des laboratoires

	Note moyenne	Le produit
<b>Moyenne Ensemble des laboratoires</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>
Bayer Santé familiale	-	-
Boiron	Top 5	-
Chauvin/Bausch & Lomb	-	Top 5
Cooper	Top 5	Top 5
Johnson & Johnson SB	-	-
Merck Médication familiale	-	-
GSK	-	-
Omega	-	-
Pierre Fabre Healthcare	-	-
Reckitt Benckiser	-	-
Sanofi Santé grand public	Top 5	Top 5
Upsa Conseil/BMS	Top 5	Top 5
Urgo	Top 5	Top 5

### Gallileo Business Consulting

C'est un cabinet d'études et de conseil fondé en 2001. Spécialisé dans le domaine de la santé, il dispose de pôles d'expertise sur les marchés de la pharmacie, de l'optique, de l'audioprothèse et du dentaire.

# pharmaciens

proposent pour la plupart une qualité équivalente sur ces indicateurs. La réelle différenciation s'effectue sur des critères pour lesquels tous les pharmaciens n'ont pas les mêmes attentes. C'est là que le travail marketing des labos prend tout son sens », souligne Maher Kassab. Dans cette catégorie figurent les innovations sur les produits, le merchandising et le mobilier d'exposition, les animations organisées dans l'officine, les outils d'accompagnement du conseil et de suivi du patient...

La note moyenne sur dix de l'ensemble des laboratoires atteint 6,3, avec des disparités selon les vingt-neuf indicateurs

évalués. Toutefois, certains sont dans le Top 5 sur tous les critères comme Upsa et Urgo. D'autres ne montent sur le podium dans aucune catégorie : Johnson & Johnson, Merck Médication familiale, GSK, Omega et Reckitt Benckiser. « Ce sont des laboratoires qui s'adressent directement au consommateur. La relation est donc moins personnalisée et cela se ressent dans l'évaluation », analyse Maher Kassab, qui poursuit : « les groupes français qui ont choisi de privilégier les pharmaciens sont dans le Top 5 de cette étude pour l'ensemble des composantes ou un bon nombre. Par exemple, Pierre Fabre est dans le Top 5 des trois catégories correspondant à l'apport de services. »

Les trois nouvelles entrées au palmarès 2017 sont Upsa pour la visite du représentant et Chauvin/Bausch & Lomb pour ses produits et sa politique de prix. ■

**« La réelle différenciation s'effectue sur des critères pour lesquels tous les pharmaciens n'ont pas les mêmes attentes »**

MAHER KASSAB,  
DIRECTEUR DE  
GALLILEO BUSINESS  
CONSULTING, CABINET  
D'ÉTUDES, QUI RÉALISE  
PHARMA'SCOPE OTC  
DEPUIS 3 ANS.



## Performance des laboratoires sur leur gamme OTC

Performance OTC sur les 6 macro-indicateurs

La marque	La visite du représentant	La politique prix et les conditions commerciales	Les services et l'accompagnement	L'excellence opérationnelle
6,6	6,9	6,3	5,3	6,6
Top 5	-	-	-	-
Top 5	Top 5	-	Top 5	Top 5
-	-	Top 5	-	-
-	Top 5	Top 5	-	Top 5
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	Top 5	Top 5	Top 5
-	-	-	-	-
Top 5	Top 5	-	Top 5	-
Top 5	Top 5	Top 5	Top 5	Top 5
Top 5	Top 5	Top 5	Top 5	Top 5

Présent dans le TOP 5 en 2016 et 2017

Entrée dans le top 5 en 2017

Source : Pharma'Scope OTC, Gallileo, Édition 2017