

PHARMA'SCOPE OTC

Votre Top 5 des labora

EN EXCLUSIVITÉ POUR *PROFESSION PHARMACIEN*, MAHER KASSAB, DIRECTEUR DE GALLILEO BUSINESS CONSULTING, ANALYSE LES RÉSULTATS DE SON ÉTUDE PHARMA'SCOPE OTC 2019. L'ÉVALUATION DES LABORATOIRES SUR UNE TRENTAINE DE CRITÈRES PERMET DE LES CLASSER ET DE MESURER LESQUELS VOUS CONSIDÈREZ PLUS COMME UN PARTENAIRE OU COMME UN CIRCUIT DE DISTRIBUTION.

PAR JULIETTE SCHENCKERY ■

Accompagnement par le représentant et fourniture d'outils d'accompagnement à la vente sont des attentes prioritaires pour les pharmaciens d'officine, selon l'étude Pharma'Scope OTC 2019 de Gallileo Business Consulting sur les services des laboratoires de médicaments OTC. Près de 600 pharmaciens représentatifs de la diversité des officines, dont 83 % de titulaires, sont interrogés chaque année depuis cinq ans sur la notoriété et l'image de marque de leurs fournisseurs de produits OTC*.

« L'objectif de cette étude, en faisant remonter les avis des pharmaciens, est d'aider les fournisseurs à mesurer comment ils sont perçus pour ensuite appuyer sur les bons leviers de progression », explique Maher Kassab.

Les pharmaciens répondent à des questions de six grandes familles de critères liés aux produits, à la marque, au représentant, à la politique de prix et aux conditions commerciales, aux services et à l'accompagnement et à l'excellence opérationnelle avec la notation de 29 items.

La performance moyenne des laboratoires sur leurs gammes OTC s'élevait, en 2019, à 6,3/10. Cette note est stable par rapport à l'an dernier (6,2) mais hétérogène selon les laboratoires : de 6,0 à 6,8. Les indicateurs concernant les produits sont quasiment identiques pour tous les fournisseurs car c'est la base de leur

offre. En revanche, il existe un fort écart entre les différentes sociétés sur la politique de prix et les conditions commerciales. Par exemple, une politique souple de reprise des invendus est particulièrement appréciée et accroît la note des laboratoires comme Boiron, Cooper ou Urgo.

Certains critères créent la différence. Visite du représentant (7,3), marque et excellence opérationnelle (6,7) sont au-dessus de la moyenne.

« La progression la plus marquante cette année est celle de l'évaluation de la place du représentant », constate le directeur de Gallileo.

Évaluation de la perform

	Note moyenne	
Moyenne ensemble des laboratoires	6,2	
Bayer Santé familiale	-	
Boiron	Top 5	
Chauvin/Bausch & Lomb	-	
Cooper	Top 5	
GSK	-	
Johnson & Johnson SB	-	
Merck Médication familiale	-	
Omega	-	
Procter & Gamble	-	
Pierre Fabre Healthcare	-	
Reckitt Benckiser	-	
Sanofi Santé grand public	Top 5	
Upsa Conseil/BMS	Top 5	
Urgo	Top 5	

Question : sur l'activité OTC de chacun des laboratoires, pour (Moyennes et % calculés sur la base du nombre de répondants/Non réponses)

Gallileo Business Consulting

Fondé en 2001, ce cabinet d'études et de conseil est 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.



toires OTC

Les pharmaciens sont soucieux de s'appuyer sur un commercial qui les assiste dans leurs choix et leurs outils promotionnels. Les qualités attendues sont : « aimable, sympa, stable dans le temps, expert, apporteur de valeur ajoutée ». La notoriété de la marque joue aussi un rôle pour faciliter le conseil de l'équipe officinale. Un bémol cependant : les services et l'accompagnement (merchandising, formations) facilitant le *sell-out* restent les moins bien notés. « Ces domaines, critères de différenciation, sont à travailler », souligne-t-il.

Le Top 5 évolue un peu depuis l'an dernier au gré du jeu concurrentiel (voir tableau ci-dessous). Upsa et Urgo sont dans le Top 5 sur tous les critères. Boiron, Cooper et Sanofi Santé Grand Public y sont présents pour 5 critères sur 6. Merck Médication Familiale fait son entrée pour les

services et l'accompagnement mais sort sur la politique de prix et la place du représentant. « Ce fournisseur préfère conserver les marges et privilégie l'aide au conseil », remarque Maher Kassab. Pierre Fabre Healthcare rejoint le quinté de tête sur le produit, la visite du représentant et la politique de prix et les conditions commerciales.

« Les laboratoires bien évalués sur tous les items sont ceux qui misent sur le pharmacien et le considèrent comme un partenaire privilégié », analyse-t-il. Selon l'étude, les pharmaciens distinguent deux grands positionnements des laboratoires : ceux qui considèrent les officines comme des partenaires de santé (Boiron, Cooper et Pierre Fabre) et ceux qui les envisagent comme un circuit de distribution (Reckitt Benckiser, Procter & Gamble, Johnson & Johnson Santé Beauté). ■

* Les 15 laboratoires analysés : Bayer Santé Familiale, Boiron, Chauvin Bausch & Lomb, Cooper, Johnson & Johnson Santé Beauté, Merck Médication Familiale, GSK, Omega, Pierre Fabre Healthcare, Reckitt Benckiser, Sanofi Santé Grand Public, Upsa Conseil, Urgo, Procter & Gamble et Pfizer (OTC).

« La plus belle progression ? Celle de l'évaluation de la place du représentant »

MAHER KASSAB, DIRECTEUR DE GALLILEO BUSINESS CONSULTING



ance des laboratoires OTC

Le produit	La marque	La visite du représentant	La politique prix et les conditions commerciales	Les services et l'accompagnement	L'excellence opérationnelle
6,0	6,7	7,3	6,3	5,5	6,7
-	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	Top 5	Top 5	Top 5	Top 5	Top 5
Top 5	Top 5	Top 5	Top 5	Top 5	Top 5

Source : Pharma Scope OTC, Gallileo, Édition 2019

chaque thématique, attribuez-lui une note comprise entre 1 et 10 (exclues)

Présent dans le TOP 5 en 2018 et 2019

Entrée dans le top 5 en 2019

Sortie dans le top 5 en 2019