



Amazon ne remplacera jamais le pharmacien, affirme Ornella Barra



S'exprimant sur l'avenir de la répartition et son rôle essentiel aux côtés des pharmaciens, Ornella Barra, coprésidente de Walgreens Boots Alliance, affirme que l'e-commerce ne parviendra jamais à concurrencer le pharmacien dans son conseil et sa proximité avec le patient.

En dépit de l'admiration qu'elle nourrit pour Jeff Bezos, patron d'Amazon, pour avoir lancé un concept de plateforme d'e-commerce à l'échelle planétaire, Ornella Barra, coprésidente de Walgreens Boots Alliance, ne lui prédit pas un succès total sur le marché de la pharmacie.

Il lui manque, affirme-t-elle, le maillon manquant de la logistique, que maîtrisent parfaitement, par essence, les grossistes-répartiteurs. Mais surtout, rappelle-t-elle, jamais le géant de la vente sur Internet ne pourra se substituer au pharmacien en matière de conseils aux patients, ni en termes de proximité. La présidente de Walgreens Boots Alliance, également pharmacienne, en veut pour preuve des limites de l'ubérisation, le taux de prescription électronique aux USA stagnant à 20 %.

Aussi, plutôt que de jouer les Cassandra, Ornella Barra préfère miser sur les investissements en e-technologie (intelligence artificielle, applications...) que son groupe s'apprête à réaliser pour développer davantage de services aux patients. Car, sans délaisser leur mission de service publique qui est leur vocation première, les grossistes-répartiteurs doivent relever le défi de l'accompagnement des pharmaciens dans l'extension des services aux patients et de leur formation. « *Il y a un élément additionnel qui fera que le pharmacien ne pourra jamais être remplacé, c'est le parcours patient* », argumente de son côté Filippo d'Ambrogi, PDG d'Alliance Healthcare France.