

MARKETING ET GESTION

CONSEILS D'EXPERT

L'incontinence appelle des solutions multiples

CHRISTINE CAMINADE > DIRIGEANTE DE LA SOCIÉTÉ CHRISTINE CAMINADE CONSEIL

LE QUOTIDIEN DU PHARMACIEN. - Toutes les officines peuvent-elles mettre en place un rayon consacré aux problèmes d'incontinence ?

CHRISTINE CAMINADE. - Absolument, même s'il existe un profil de clientèle à potentiel pour ce type de demandes : les seniors et les personnes âgées, les femmes enceintes, ainsi que toute clientèle susceptible d'avoir des parents concernés.



L'incontinence nécessite-t-elle des connaissances particulières ?

Il faut savoir de quoi et à qui l'on parle. Il existe différents types d'incontinence, que les fuites urinaires soient consécutives à des troubles prostatiques (vieillesse ou maladie) ou à un effort (plutôt chez la femme). Dans tous les cas, c'est au pharmacien d'aborder le sujet car c'est lui le professionnel de santé et il est un vecteur d'information thérapeutique incontournable.

L'incontinence représente un véritable inconfort qui entraîne non seulement une gêne physique mais aussi une souffrance psychologique, bien des personnes n'osent pas en parler et utilisent des moyens non adaptés pour se protéger (serviettes hygiéniques, coton ou Sopalín). Or il existe des mesures médicales qui peuvent venir à bout de cet inconfort, qu'il s'agisse d'accessoires, de traitements ou d'interventions chirurgicales. C'est au pharmacien d'en informer sa clientèle. Il doit également orienter vers une consultation de spécialiste le cas échéant : rééducation périnéale pour la femme enceinte, traitement médical pour les personnes qui ont un besoin irrésistible d'uriner (incontinence par impériosité). Certains médicaments (psychotropes, sédatifs, opiacés...) et certaines substances (alcool) aggravent le relâchement musculaire.

À l'inverse, il existe des dispositifs de rééducation des muscles périnéaux. Des réseaux de soin peuvent aussi être utiles dans le cadre d'un maintien à domicile. Ce sont des informations que le pharmacien doit connaître s'il veut prodiguer un solide encadrement de sa clientèle. De nombreuses solutions peuvent être proposées en réponse aux troubles de l'incontinence.

Comment organiser son rayon ?

Présentez des réponses adaptées à la clientèle plutôt que référencer une gamme entière de protections. N'hésitez pas à sortir des modèles de démonstration et à proposer des modèles de découverte, gratuits ou non. La clientèle aura besoin de les tester afin de trouver la meilleure réponse à son incontinence. Notez sur la fiche informatique de la personne son choix et assurez le suivi de la vente en lui demandant ce qu'elle a pensé du modèle choisi. Orientez vers un autre type de protection si le client n'est pas satisfait.

> [PROPOS RECUEILLIS PAR A.-S. P.](#)

Le Quotidien du Pharmacien du : 20/11/2008