

ACTUALITÉS

Service d'urgence, choix à vue, numéro d'attente

Six points à retenir pour les pharmacies qui envisagent d'installer des écrans numériques.

27 août 2026, Tobias Engl



Une pharmacie n'est pas un magasin comme les autres. Il y est question de santé, de discrétion et de confiance, ce qui impose des exigences particulières à un écran. Quiconque envisage d'utiliser des écrans numériques doit garder six éléments à l'esprit.

✓ **La discrétion avant tout.** Les consultations au guichet sont confidentielles. Un écran qui appelle les personnes en attente par numéro garantit la confidentialité de ce qui ne regarde personne dans la salle. Les données de santé font partie de la catégorie la plus sensible prévue par la législation sur la protection des données.

✓ **Un service d'urgence, ça, c'est sûr.** Quand on se retrouve dimanche devant une porte fermée, on veut savoir quelle pharmacie est ouverte. L'écran devrait afficher automatiquement les services d'urgence mis à jour quotidiennement, sans que personne n'ait à les saisir manuellement.

✓ **Des données qui restent en interne.** Une pharmacie traite des informations sensibles. Un bon système les traite localement et les héberge en Europe. Les caméras qui surveillent la clientèle n'ont pas leur place ici.

✓ **Accessible à tous.** Une partie de la clientèle est âgée, une autre parle une autre langue. Des caractères agrandis, une fonction de lecture à voix haute et plusieurs langues font d'une simple indication une véritable aide.

✓ **Attacher plutôt que soigner.** Les offres, les horaires d'ouverture et le service d'urgence sont généralement déjà enregistrés dans un système. Un écran qui exploite ces sources évite à l'équipe de faire deux fois le même travail. Ce qui se met à jour automatiquement n'est pas oublié.

✓ **L'information avant la publicité.** Un écran dans une pharmacie ne doit pas nuire à la confiance. Des thèmes de santé saisonniers, des conseils clairs et une mise en page apaisante créent un sentiment de proximité. C'est le ton qui fait la différence.

Un présentoir s'installe en un clin d'œil. Son efficacité dépend de ces six points. En les respectant, vous obtiendrez non pas un simple écran lumineux, mais un présentoir en harmonie avec votre pharmacie.