

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Lancement de Réflexe Aidants : Un service inédit pour repérer et orienter les aidants en officine

Paris, 02 Octobre 2025

Un nouveau service d'accompagnement des aidants désormais disponible en pharmacie en France ! Réflexe Aidants est un dispositif novateur destiné à améliorer l'identification et le soutien des proches aidants directement en officine. Fruit de la coopération entre trois acteurs engagés, Nestlé Health Science, TotumLab et Ma Boussole Aidants, ce service sera déployé dans les pharmacies du réseau Totum Pharmaciens sur tout le territoire national à partir d'octobre 2025.

Être aidant aujourd'hui : un rôle vital, un parcours éprouvant !

La France compte entre 8 et 11 millions de proches aidants non-professionnels dont les profils sont variés : conjoints, parents, enfants ou amis/voisins. Selon une étude menée par l'Agirc-Arrco^[1], 50% des aidants indiquent ne pas savoir à qui s'adresser pour évoquer leur situation et 38% ne savent pas identifier les professionnels de santé ou les services médico-sociaux spécialisés dans la pathologie ou le handicap de leur proche aidé. 60 % des aidants^[2] déclarent souffrir de fatigue, de stress et d'anxiété. Réflexe Aidants contribue à répondre un enjeu majeur, à la fois sociétal et sanitaire.

[1] AGIRC-ARRCO, Prévenir, Accompagner, Soulager : 3 leviers pour faciliter le parcours des aidants Étude sur les besoins des aidants. Mai 2025

[2] Rapport OCIRP 2022

Un dispositif de repérage et d'orientation des aidants en pharmacie

A travers les pharmaciens utilisateurs de Réflexe Aidants, ce dispositif vise à identifier les aidants, répondre à leurs premiers besoins directement en officine et les orienter vers des outils et des solutions locales. Le service Réflexe Aidants co-construit par Nestlé Health Science, TotumLab et Ma Boussole Aidants, se déroule directement au comptoir de l'officine en quelques minutes selon des étapes simples.

- L'équipe officinale Totum repère l'aidant au comptoir grâce à une formation spécifique préalable assurée par une assistante sociale spécialisée.
- L'équipe officinale définit les besoins adaptés de l'aidant sur la base d'un questionnaire simple élaboré par les 3 partenaires.
- Grâce à l'expertise de l'équipe et selon les réponses de l'aidant, des conseils personnalisés peuvent alors lui être apportés en pharmacie : gestion des traitements, maintien à domicile, gestion du stress, nutrition, etc.
- Une liste de structures et solutions locales issues de la plateforme Ma Boussole Aidants est automatiquement générée et adaptée à la situation individuelle de l'aidant. Cette liste personnalisée est remise directement à l'aidant par le pharmacien facilitant l'orientation vers les bons interlocuteurs.
- Le pharmacien pourra interroger l'aidant sur la suite de ses démarches pour mesurer l'impact de leur échange.

A l'issue d'une phase de test auprès de pharmacies pilotes du réseau Totum, 100% des pharmaciens ont déclaré que le programme contribue à leur mission d'acteur de santé de proximité et améliore leur rôle dans l'accompagnement des aidants. Quant aux aidants, ils ont été satisfaits ou très satisfaits du service proposé.



Un affichage « Ici on aide les aidants », visible en officine, permet d'identifier facilement les pharmacies proposant ce dispositif et d'affirmer leur engagement.

L'alliance de trois acteurs de la santé engagés pour mettre en place ce nouveau service

Reposant sur une démarche interprofessionnelle impliquant trois acteurs de la santé et du médico-social, Réflexe Aidants propose ainsi une approche personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques des aidants, selon leur localisation.

- **Nestlé Health Science**, leader sur le marché de la nutrition clinique en France et Entreprise à Mission depuis 2023 a initié, coordonné et financé le projet avec les partenaires.
- **TotumLab**, leader en recherche et développement de solutions officinales en soins primaires, a contribué activement à la conception, l'élaboration et le déploiement du projet auprès du réseau Totum Pharmaciens.
- **Ma Boussole Aidants**, dont la mission est d'orienter ceux qui aident un proche, voit son annuaire des associations et structures locales intégré dans une solution digitale clé en main pour les pharmaciens.

Pour **Mehdi Djilani** , Président TotumLab et pharmacien à Saint-Pierre d'Oléron

« Avec Réflexe Aidants, TotumLab réaffirme son engagement pour l'évolution du métier de pharmacien, au bénéfice des patients. Chaque officine devient un lieu de ressource où les aidants peuvent trouver de l'aide. Ce dispositif inédit consolide la place du pharmacien comme acteur essentiel du parcours des aidants et renforce son rôle de professionnel de santé de proximité. Avec 1 million de Français qui rentrent dans nos pharmacies tous les jours, nous sommes fiers d'avoir contribué à enrichir ce projet avec les réalités terrain de nos équipes officinales. Forts de cette expérimentation, cette nouvelle initiative pourra être déployée dans toute la France, au-delà des seules 310 pharmacies Totum ».

Pour **Frédéric Tendron**, Directeur Général de Nestlé Health Science France

« En tant que société engagée pour ses salariés aidants, notre rôle d'entreprise à mission passe aussi par la symétrie des intentions et l'innovation. Il était important pour Nestlé Health Science de répondre à un enjeu de plus en plus prégnant dans notre société : le nombre croissant d'aidants. Notre idée en créant ce nouveau service Réflexe Aidants adapté pour les pharmacies est de soutenir les aidants selon leurs besoins et leur situation géographique. Nous remercions TotumLab et Ma Boussole Aidants d'avoir soutenu ce projet et de nous avoir accompagnés dans son développement et son déploiement ».

Pour **Virginie Guy-Lagoutte**, Directrice Générale de Ma Boussole Aidants

« Réflexe Aidants illustre l'esprit collaboratif de Ma Boussole Aidants : unir nos forces pour offrir aux proches aidants les repères clairs dont ils ont besoin et un accès simplifié aux solutions locales. Ce partenariat démontre notre volonté de mettre la richesse de notre base au service des pharmaciens et des aidants, afin de transformer un moment du quotidien en véritable porte d'entrée vers les bonnes ressources ».

A propos de Ma Boussole Aidants

Ma Boussole Aidants est une plateforme digitale gratuite, créée en 2019, qui vise à informer et orienter les proches aidants partout en France. Accessible en ligne, elle référence plus de 90.000 structures locales et nationales (associations, services médico-sociaux, solutions de répit, ...) au travers d'une navigation pédagogique et personnalisée. Initiative de l'Agirc-Arrco, Ma Boussole Aidants est une SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) réunissant des partenaires publics, privés et associatifs autour d'une même mission : améliorer le quotidien des aidants.

En savoir plus : <https://maboussoleaidants.fr>

A propos de TotumLab

Créé en 2020, TotumLab est un fonds de dotation indépendant dont la mission est de concevoir et développer des projets de recherche et d'innovation en soins primaires impliquant les pharmaciens d'officine, en interprofessionnalité. TotumLab a l'ambition d'être l'acteur principal de l'évolution médicalisée de la profession de pharmacien. Les projets menés par TotumLab sont conçus, testés et réalisés en partenariat avec les 310 officines du réseau Totum Pharmaciens avant d'être généralisés et proposés à l'ensemble des pharmacies de France.

A propos de Nestlé Health Science

Leader sur le marché de la nutrition clinique en France, Nestlé Health Science France propose une large gamme de produits de nutrition clinique (CLINUTREN®, SONDALIS®...), incluant les premiers produits de renutrition prêts à l'emploi lancés en France dès 1965. Nestlé Health Science France devient Entreprise à Mission en 2023. Parmi ses actions sociétales et environnementales, l'entreprise a obtenu le label « entreprise engagée pour ses salariés aidants » délivré par l'organisme Handéo en reconnaissance de la sensibilisation et des solutions d'accompagnement menées auprès de ses salariés. Nestlé Health Science France emploie 390 personnes, dont près de 200 personnes à son usine de nutrition médicale située à Creully en Normandie.

Pour en savoir plus : Nutrition pour une meilleure santé | Nestlé Health Science

Contact presse benedicte.pouilly@fr.nestle.com