

COMMUNIQUE DE PRESSE
SOUS EMBARGO AU 29 MARS 2018 à 18H

Le pharmacien, premier interlocuteur santé du public

La seconde édition de l'étude **Avenir Pharmacie**¹ présentée en avant-première pour **PharmagoraPlus**² a été réalisée auprès de pharmaciens d'officine et de patients à travers toute la France (414 titulaires d'officine et 1001 patients représentatifs)³ entre le 21 février et le 6 mars 2019.

Une mission de proximité reconnue largement par le public

Cette année, l'étude s'est intéressée à « **l'expérience patient en pharmacie** ». Le pharmacien y est perçu comme le premier interlocuteur santé du patient. De l'avis unanime des officinaux comme des patients, les responsabilités du pharmacien devraient être élargies pour faciliter une prise en charge plus efficace et pérenne des personnes (prévention, accompagnement, coordination). « Les pharmaciens vivent une révolution dans leur métier, une mutation qui s'opère progressivement depuis plusieurs années et qui s'accélère en 2018 (expérimentation de la vaccination à l'officine, sevrage tabagique, bilan et conseils pharmaceutique, télémedecine). Les pharmaciens représentent aujourd'hui pour tous les patients une des étapes majeures de leur parcours de soins, à savoir leur première porte d'entrée. **Les pharmaciens se disent aujourd'hui prêts à aborder ces nouveaux enjeux** » nous indique Adrien Collilieux, Directeur Général de PharmagoraPlus.

¹ <https://www.pharmagoraplus.com/avenir>

Les questionnaires d'Avenir Pharmacie ont été établis en partenariat avec Satispharma de manière indépendante, avec la participation de la FSPF, l'USPO, l'UNPF, l'ANEPF, Fédergy et Alain Delgutte, Président du Conseil central de la section A de l'Ordre des Pharmaciens. Les questions ont été révisées par OpinionWay pour assurer une parfaite neutralité dans leur formulation.

² <https://www.pharmagoraplus.com>

³ Echantillon de Patients, national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus s'étant rendue en pharmacie au cours des 2 dernières semaines, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio professionnelle et de région.

L'échantillon des pharmaciens titulaires d'officines est représentatif de cette population en termes de localisation, région et nombre de titulaires (selon les données CNOP).

Extraits de l'étude Avenir Pharmacie-PharmagoraPlus

Titulaires et patients sont favorables au développement de nouvelles missions pour les pharmaciens

Le pharmacien est avant tout un **professionnel de santé** pour 73% des patients. 25% le considèrent avant tout comme un commerçant. **Titulaires et patients sont très majoritairement favorables à de nouvelles autorisations pour les pharmaciens** : autorisation de délivrer, en cas d'urgence, certains médicaments nécessitant normalement une prescription médicale (patients : 82% - titulaires : 94%), et autorisation de prescrire des médicaments remboursés pour certaines maladies bénignes (patients : 74% - titulaires : 92%). Les patients sont également favorables à une autorisation pour le pharmacien d'effectuer le suivi et de renouveler les ordonnances relatives aux pathologies chroniques (74%).

Les pharmaciens ont une vision de l'avenir de la profession en accord avec l'image de professionnel de santé qu'ont d'eux les patients. Les voies d'avenir de la profession, par taux de citation chez les titulaires, sont les suivantes : la prise en charge personnalisée et spécialisée des patients (78%), les services à l'officine (entretiens, dépistage,...) (76%), la coopération interprofessionnelle (46%), une politique de prix intéressante sur les produits de parapharmacie, compléments alimentaires ou médicaments d'automédication (27%), la vente en ligne (10%).

La pharmacie, premier interlocuteur santé pour le public

Entre le médecin, l'infirmier, et le pharmacien, c'est le pharmacien qui est considéré comme le professionnel de santé le plus facilement accessible par près de 2 patients sur 3 (63%), avant le médecin (33%) puis l'infirmier (4%). L'élément le plus important dans le choix du pharmacien est justement la proximité (45%), avant l'expertise de l'équipe (15%), la disponibilité en stock des produits sur ordonnance (15%), la disponibilité d'un professionnel de santé sans rendez-vous (13%). Le prix des produits non remboursés n'est cité comme élément le plus important que par 12% des patients.

Urgence

88% des patients font confiance à leur pharmacien pour leur donner des conseils appropriés en cas d'urgence santé (envoi aux urgences hospitalières, orientation vers un médecin, conseil de produits,...). Et 76% des patients sont intéressés par la possibilité d'avoir un entretien spécialisé en pharmacie permettant d'évaluer avec certitude la nécessité de se rendre aux urgences hospitalières.

Vaccination

69% des patients trouveraient utiles que leur pharmacien gère leur calendrier vaccinal, et les informe dès qu'ils doivent se faire vacciner. 2 patients sur 3 sont favorables à la vaccination en pharmacie contre la grippe (66%) et pour effectuer les rappels de vaccination chez l'adulte (67%). 70% des titulaires sont favorables à la vaccination contre la grippe dans leur pharmacie.

Prévention et dépistage

Le taux de patients intéressés par des dépistages en pharmacie est élevé et variable en fonction des troubles : cholestérol (79%), carence en fer (78%), diabète (76%), maladie de Lyme (73%), VIH/SIDA (59%). Parmi les patients intéressés, la majorité (56%) serait prête à payer 15€ en pharmacie si le dépistage y était réalisé en moins de 30 minutes. Et si cela était autorisé et économiquement rentable, 95% des titulaires proposeraient à leurs patients des dépistages santé au sein de leur officine.

Entretiens pharmaceutiques et bilans de médication

56% des titulaires déclarent réaliser des entretiens pharmaceutiques à l'officine. La principale raison pour ne pas réaliser ces entretiens est le manque de temps (71%), avant un problème de locaux (19%), ou un manque de formation (19%). 26% évoquent d'autres raisons, notamment liées à la rémunération (question ouverte en cours d'analyse).

78% des titulaires ont l'intention de mettre en œuvre **les bilans de médication**⁴ dans leur pharmacie. Parmi eux, 59% ont prévu de le faire avant 6 mois. 4% des titulaires avaient déjà mis en place ce service lors de leur réponse au sondage.

72% des patients seraient également favorables à la prise en charge par l'Assurance maladie **du forfait « accompagnement à l'arrêt du tabac » sur conseil pharmaceutique**. Les titulaires y sont favorables à 93%.

Télé médecine

Les patients en pharmacie ne sont majoritairement pas prêts (54%) à prendre RDV avec un médecin **en téléconsultation dans un espace dédié en pharmacie**. Si cela était autorisé et si leur espace leur permettait, 73% des titulaires seraient néanmoins prêts à installer un espace de télé médecine dans leur pharmacie.

Protection des données de santé

88% des patients font confiance à leur pharmacien pour conserver leurs données de santé. 85% sont d'ailleurs prêts à communiquer leurs coordonnées quel que soit l'achat effectué à la pharmacie. De l'autre côté du comptoir, 90% des titulaires sont prêts à enregistrer dans leur fichier client tout achat à la pharmacie (médicaments d'automédication, compléments alimentaires, produits de parapharmacie...) pour pouvoir contacter leurs patients en cas de problème (lors d'un retrait de lot par exemple).

⁴ Arrêté du 9 mars 2018 portant approbation de l'avenant 12 à la convention nationale du 4 mai 2017, paru au Journal Officiel du 16 mars 2018

Et pour conclure, Olivier Berthélemy, pharmacien et initiateur de l'étude Avenir Pharmacie en partenariat avec Opinionway, nous rappelle que « **les patients français confirment cette année encore qu'ils font pleinement confiance aux pharmaciens, et qu'ils sont prêts à voir leurs missions et responsabilités se développer.** L'amélioration de l'expérience patient passera par un renforcement des services à valeur ajoutée pour la santé, et moins par un développement des aspects mercantiles. Et face à cela, **de nombreux titulaires se montrent ouverts au changement** ».

A propos de PharmagoraPlus 2018 (7 et 8 avril 2018 - Porte de Versailles)

<https://www.pharmagoraplus.com>

PharmagoraPlus c'est plus de 12 000 visiteurs (200 experts et animateur de conférences professionnelles et débats institutionnels autour de l'avenir de la profession, pharmaciens, équipes officinales et acteurs professionnels de l'écosystème pharmaceutique.

Pour recevoir l'étude dans son ensemble :

Contact presse : Geneviève CLIQUET - 0607500567 - gcliquet@sf-et-cie.com