

Les Français et leurs attentes vis-à-vis des pharmaciens

https://harris-interactive.fr/opinion_polls/les-francais-et-leurs-attentes-vis-a-vis-des-pharmaciens/

Harris interactive – mars 2019

Pharmacie référence groupe, pharmactiv et réseau santé

Dans le cadre du salon PharmagoraPlus qui aura lieu les 30 et 31 mars 2019 à Paris, Pharmacie Référence Groupe, Pharmactiv et Réseau Santé ont sollicité Harris Interactive afin de réaliser une enquête visant à mieux comprendre la façon dont les Français perçoivent les pharmaciens aujourd'hui. Quelle image les Français ont-ils des pharmaciens ? Quel regard portent-ils sur leurs missions ? Quelles sont leurs attentes prioritaires pour l'avenir ?

Quels sont les principaux enseignements de cette enquête ?

Dans l'ensemble, les Français ont une très bonne image à l'égard de leurs pharmaciens, tant en termes de compétence, de proximité que de qualité de conseil. Ils expriment, qui plus est, un niveau de confiance très élevé à leur égard. Il en découle qu'ils perçoivent de manière positive l'élargissement des missions des pharmaciens, au-delà de la simple mise à disposition de médicaments auprès des patients (prévention, dépistage, préparation personnalisée des doses, livraison à domicile etc.). Cette perception fait l'objet d'un large consensus au sein de la population et n'est pas foncièrement différente auprès des populations les plus « fragiles » en termes de santé et de distance géographique à l'égard d'une pharmacie. Enfin, les Français sont très partagés face à la perspective de la vente de médicaments sur Internet (même sur un site de pharmacien) et en grandes surfaces, compte tenu de leur besoin fort de contrôle et de réassurance dans ce domaine.

Les pharmaciens : des professionnels de santé plébiscités par les Français

Les Français expriment un niveau de confiance très élevé à l'égard de leurs professionnels de santé en général, et de leurs pharmaciens en particulier

Tel est le premier enseignement majeur de cette enquête. En effet, l'ensemble des professions testées au sein de cette étude suscitent un niveau de confiance supérieur à 90 %, à commencer par le médecin traitant (95 % confiance, et même 54 % « tout à fait confiance »). Les pharmaciens sont à l'image de ce tableau d'ensemble élogieux dressé par les Français : 91% disent avoir confiance en eux, et même 30 % « tout à fait confiance ». De manière générale, quelle que soit la profession, la confiance est d'autant plus élevée parmi les plus âgés.

Ce niveau de confiance élevé n'est pas étonnant quand on s'intéresse de manière détaillée à l'image que les Français se font de leurs pharmaciens

Car, là encore, celle-ci apparaît comme très positive sur de nombreux plans. En effet, les pharmaciens sont jugés par une immense majorité de leurs concitoyens comme des professionnels de santé qualifiés (93%), compétents (93 %), responsables (93 %), à l'écoute des besoins (91 %), disponibles (90 %) et de bon conseil (89%). Deux dimensions apparaissent ainsi massivement associées aux pharmaciens par les Français : la compétence / le professionnalisme et la proximité. Là aussi, c'est auprès des seniors que cette image est la plus positive.

Cette importance accordée à la relation de confiance, à la compétence et à la proximité se traduit notamment par le fait qu'une très grande majorité de Français préfèrent se rendre toujours dans la même pharmacie (84%)

plutôt que dans la première qu'ils rencontrent (et ce, que l'on vive en milieu rural ou en milieu urbain), même si, à l'intérieur de cette officine de référence, la plupart n'ont pas forcément de préférence concernant la personne qui va être amenée à les conseiller (75 %). Avec néanmoins une nuance de taille : s'ils n'ont pas de préférence sur l'identité de la personne qui les accompagne, 87 % des Français estiment néanmoins qu'il est important (et même 33 % « très important ») que celle-ci ait le diplôme de pharmacien, qu'ils associent à la garantie de compétence et de professionnalisme recherchée.

Au-delà du large consensus d'ensemble, il n'y a vraiment que deux domaines pour lesquels les Français se montrent partagés à l'égard de leurs pharmaciens. Le premier consiste en l'existence de leur double casquette de professionnels de santé et de commerçants : 47 % des Français estiment en effet que les pharmaciens incitent les gens à acheter des produits et des médicaments dont ils n'ont pas besoin (c'est particulièrement le cas auprès des personnes issues des catégories populaires). Par ailleurs, dans un contexte où les déserts médicaux font aujourd'hui partie des préoccupations majeures des Français en matière de santé, les pharmaciens ne sont associés que de manière partielle à la pénurie de personnel médical : seuls 46 % les jugent en effet trop peu nombreux aujourd'hui et à peine plus en zone rurale (53 %).

Les missions des pharmaciens : quelles perspectives pour demain ?

Non seulement les Français expriment un haut niveau de confiance à l'égard de leurs pharmaciens, mais près de la moitié d'entre eux souhaiteraient les voir prendre une place plus centrale dans la gestion de leur parcours de santé.

En effet, 48 % estiment que le pharmacien devrait jouer un rôle plus important qu'aujourd'hui dans la prise en charge des patients, contre 43 % qui considèrent que leur fonction actuelle ne devrait pas évoluer (seuls 9 % s'expriment pour un rôle moins important que celui occupé actuellement).

Dès lors, il n'est pas étonnant que les différentes actions et missions des pharmaciens, au-delà de leur rôle central de vente de médicaments, soient généralement jugées de manière positive par une majorité de Français.

Il en est ainsi de la livraison de médicaments au domicile des patients (92 % le considèrent comme une bonne chose et même 42 % comme une très bonne chose), de la mise en place de programmes de prévention de certaines maladies (89 %), de la préparation personnalisée des doses de médicaments à administrer (87 %), des actions de dépistage de certaines maladies (83 %), du suivi du traitement médical de certains patients (82 %) et de la vaccination contre la grippe (81 %). Notons que la personnalisation du service (livraison à domicile et préparation des doses) est particulièrement appréciée par les plus âgés. La seule nuance concerne la possibilité d'ajuster un traitement ayant été prescrit par un médecin : cette possibilité suscite une adhésion nettement majoritaire, mais un peu moins large que les précédentes, 70 % des Français y voyant néanmoins une bonne chose. Au global, c'est bien l'élargissement du rôle du pharmacien comme acteur majeur de la gestion de la santé des Français qui se trouve ici soutenue par ces derniers.

Et ce diagnostic se trouve confirmé par le fait que les Français se montrent favorables à certaines évolutions concernant la place et le rôle du pharmacien

La « digitalisation » des pratiques. Il s'agit d'une évolution largement soutenue car supposée simplifier et rendre plus efficace la gestion de la santé, à travers notamment le « click and collect », c'est-à-dire la possibilité de réserver à distance des médicaments ensuite retirés en pharmacie (78 % y sont favorables) et l'accès des pharmaciens au dossier médical partagé des patients (77 %) ;

La montée en responsabilité des pharmaciens dans la gestion des traitements médicaux

A travers notamment la possibilité d'administrer les vaccins obligatoires (75 % favorables), celle d'établir des prescriptions pour certains types de médicaments sans passer par un médecin (68 %) et l'autorisation de remplacer d'eux-mêmes un médicament prescrit en cas de rupture de stock (71 % favorables). Notons que ce dernier aspect est jugé d'autant plus positivement que 46 % des Français déclarent qu'il leur arrive au moins de temps en temps de ne pas pouvoir se procurer un médicament en pharmacie en raison d'une rupture de stock (un problème rencontré encore plus fréquemment par ceux qui habitent loin d'une pharmacie).

En revanche, les Français se montrent plus partagés en ce qui concerne d'autres types d'évolutions

La téléconsultation du pharmacien. Si les Français ne sont pas tous convaincus par le principe de la consultation à distance, ils sont surtout assez partagés en ce qui concerne la téléconsultation du pharmacien : 55 % d'entre eux s'y déclarent favorables, soit 9 points de moins que ceux qui soutiennent la téléconsultation du médecin (64 %) ;

La vente de médicaments sur Internet

Seulement 38 % des Français sont favorables à la vente de médicaments sur Internet par des sites spécialisés en e-commerce, contre 51 % sur des sites mis en ligne par des pharmaciens eux-mêmes. Si, en toute logique, le pharmacien rassure un peu plus qu'un site commerçant, il reste que l'on note avant tout ici une vraie réticence des Français au principe même de l'achat de médicaments sur Internet. D'ailleurs, 63 % d'entre eux indiquent qu'ils ne pourraient pas envisager d'en acheter par ce biais aujourd'hui.

La vente de médicaments en grandes surfaces, à laquelle seuls 42 % des Français se déclarent favorables.

Si les hommes et les plus jeunes se montrent dans l'ensemble un peu plus ouverts que la moyenne à ces dernières possibilités, on voit ici que les réticences principales concernent les réseaux d'achat de médicaments, que les Français souhaitent voir contrôlés au maximum compte tenu de la spécificité de ce type de produit et de son impact sur leur santé. Dans ce contexte de défiance vis-à-vis des canaux de distribution alternatifs, le pharmacien conserve plus que jamais aux yeux des Français son rôle de garant et de conseil en matière de traitements médicaux. On peut d'ailleurs noter, pour illustrer ce dernier point, que 79 % d'entre eux jugent que la lutte contre la contrefaçon de médicaments devrait être tout à fait prioritaire dans les années à venir.

Fiche technique

Enquête réalisée par Harris Interactive en ligne du 22 au 25 mars 2019. Échantillon de 1 022 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).