

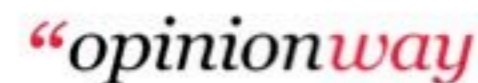
The logo for Avenir Pharmacie, featuring the word 'Avenir' in a large, green, sans-serif font with a stylized green leaf icon above the 'i'. Below it, the word 'PHARMACIE' is written in a smaller, green, sans-serif font. The background is a blurred image of a pharmacy shelf filled with various medicine boxes.

## « Quelles évolutions pour les Officines ? »

Matinale FNIM - Paris, juin 2017

# Avenir

PHARMACIE





# La pharmacie, centre des services de santé de demain



Observance & bon usage



Interprofessionnalité



Spécialisation



Services quotidiens



# Méthodologie



Etude réalisée auprès de...



Patients  
- 4043 -



Titulaires  
- 521 -




Equipes  
- 197 -



- ▶ 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.
- ▶ Les répondants Equipes officinales proviennent des mêmes pharmacies que celles des Patients.
- ▶ 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*).



- ▶ Mode d'interrogation : Les échantillons ont été interrogés par **questionnaire auto-administré en ligne**.

Satispharma 



- ▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées du **20 janvier au 16 février 2017**.



- ▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1 à 2 points au plus pour un échantillon de 2000 répondants.



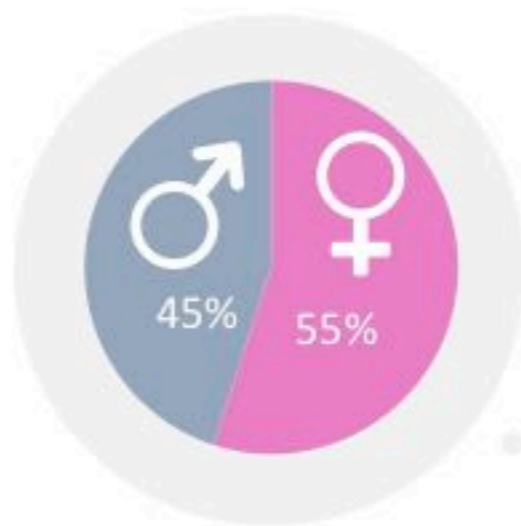
- ▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



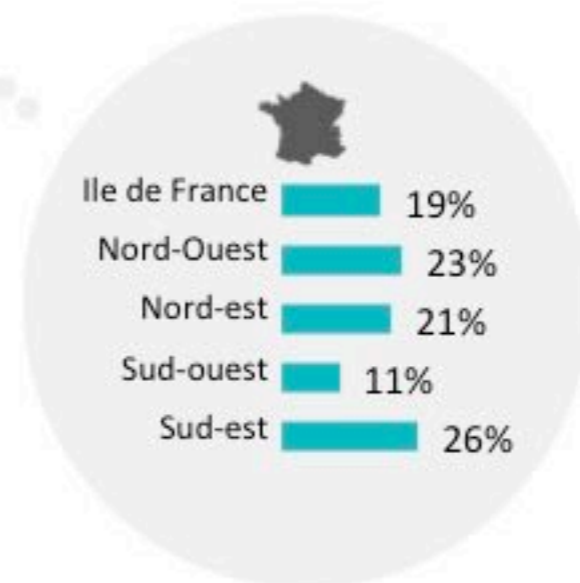
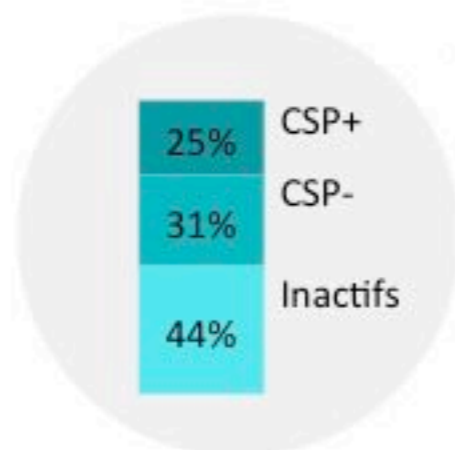
# PROFIL DES RÉPONDANTS



# Profil des Patients

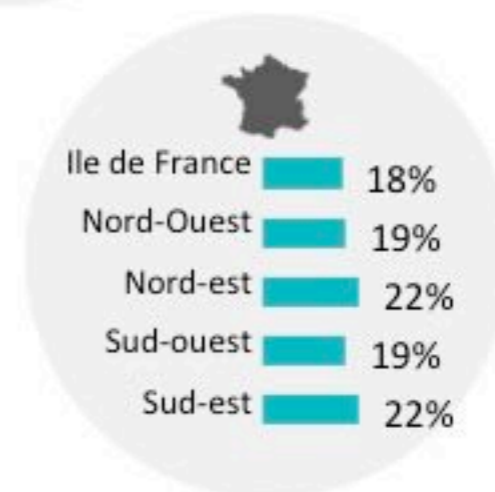
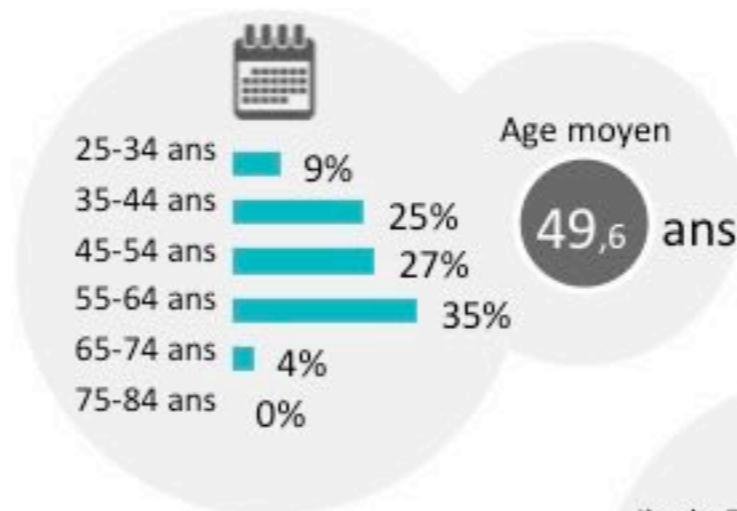
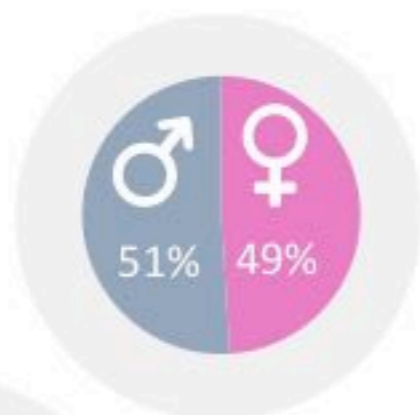


  
Patients  
- 4043 -



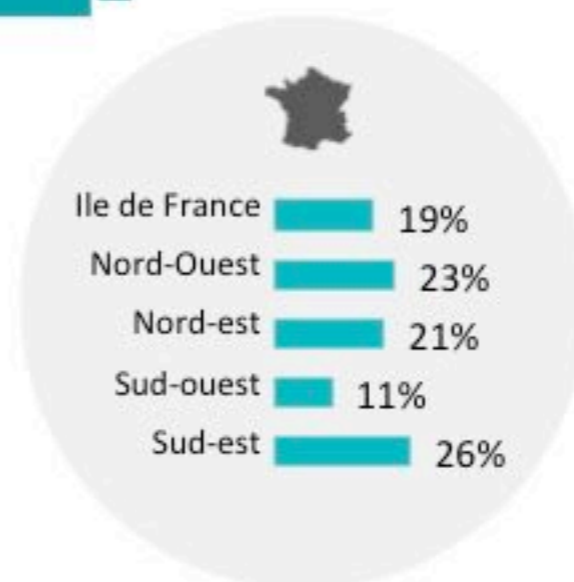
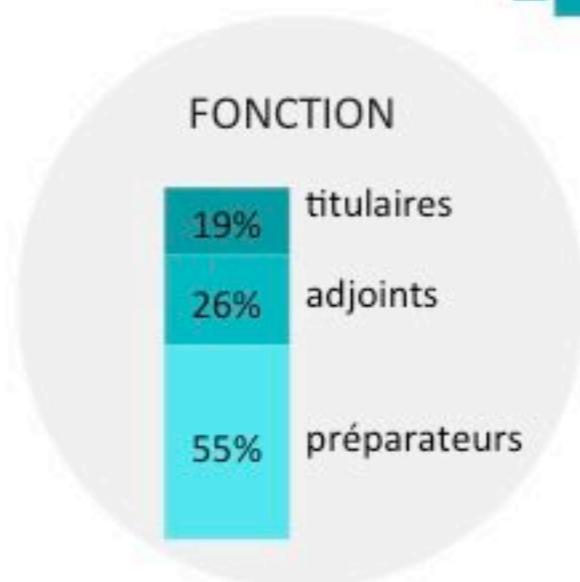


# Profil des Titulaires





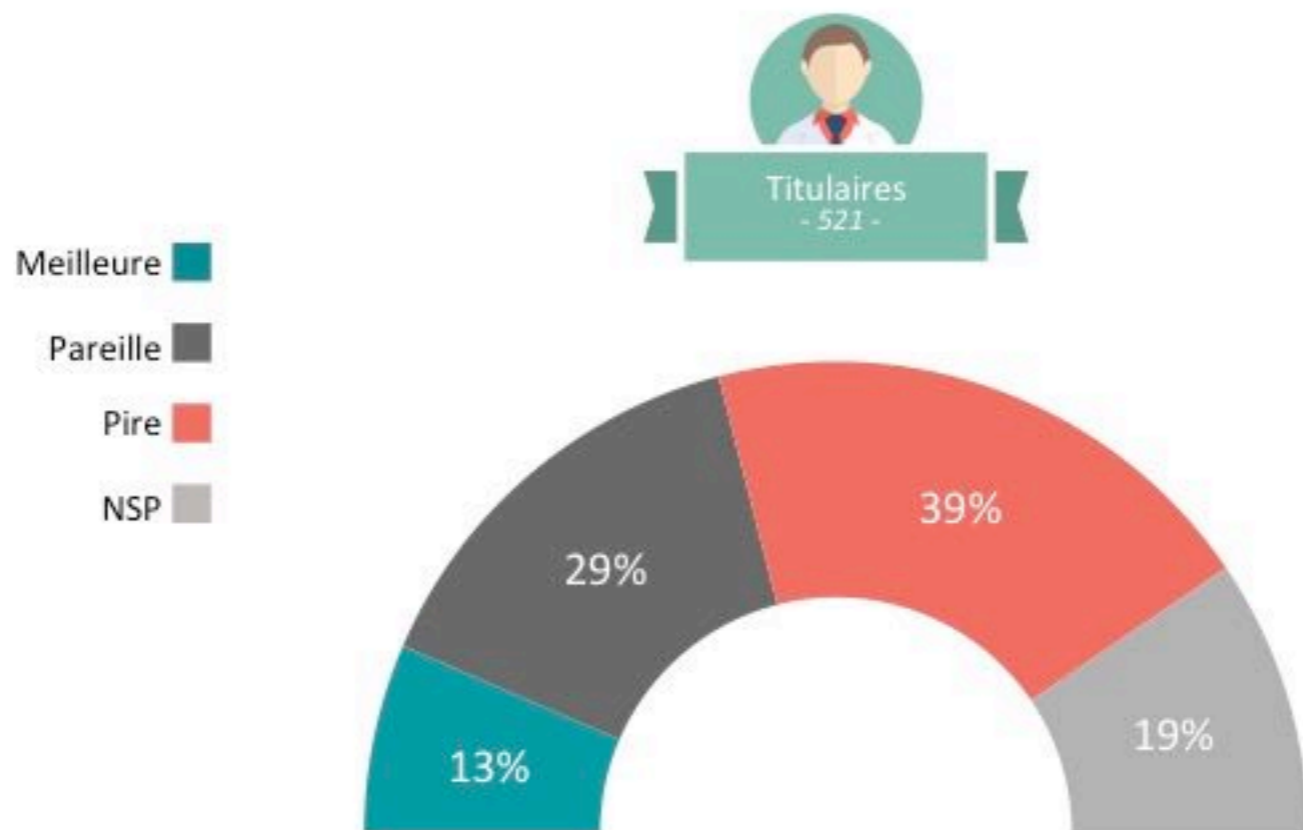
# Profil des Equipes





# Des pharmaciens plutôt mitigés quant à leur activité en 2017

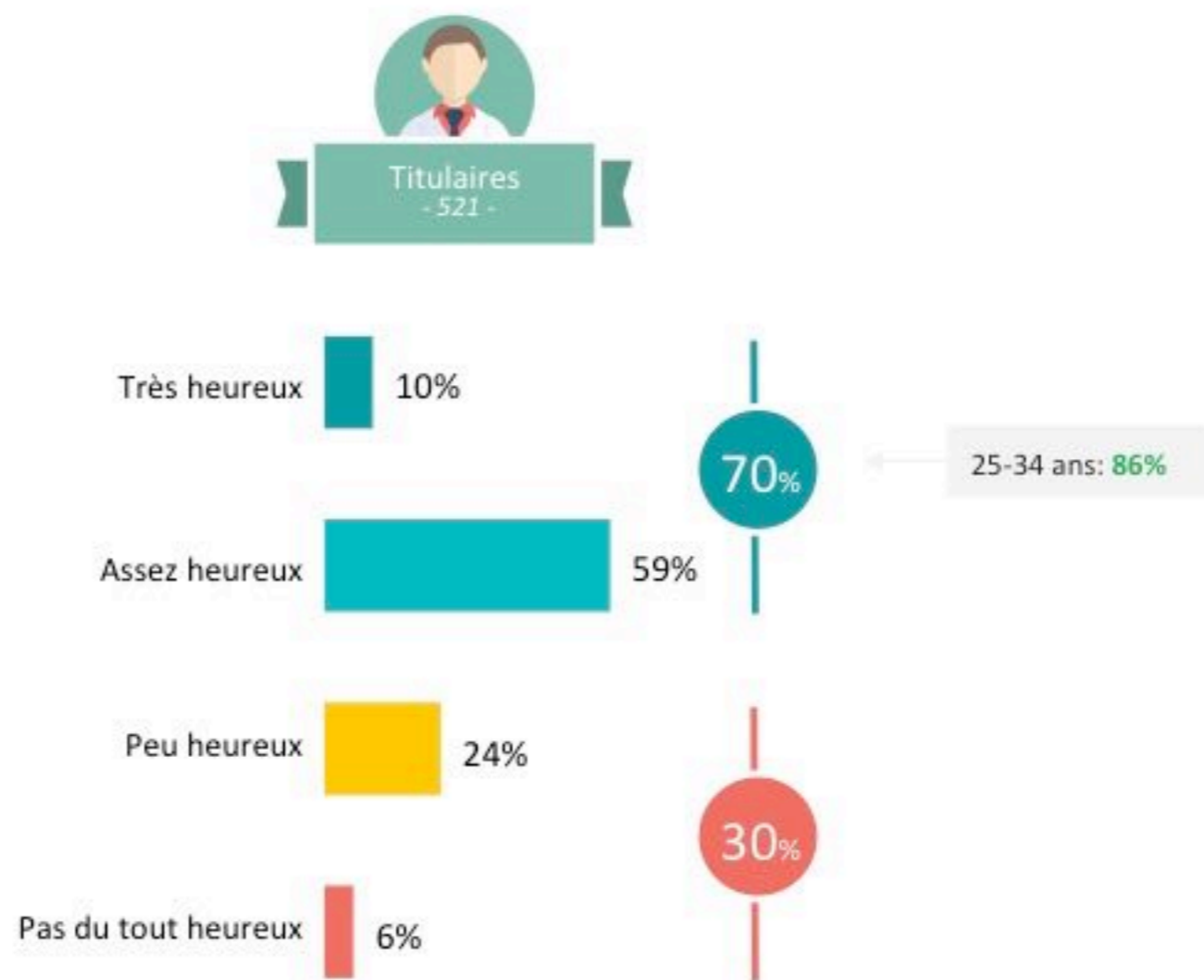
En ce qui concerne votre pharmacie, pensez-vous que l'année 2017 par rapport à 2016 sera... ?  
Base: Ensemble





# Mais heureux dans leur travail... et notamment pour les plus jeunes d'entre eux

D'une manière générale, diriez-vous que dans votre travail, vous êtes... ?  
Base: Ensemble



**01**



**Observance  
&  
bon usage**



# Plus de la moitié des acheteurs en pharmacie suivent un traitement médicamenteux depuis au moins 3 mois

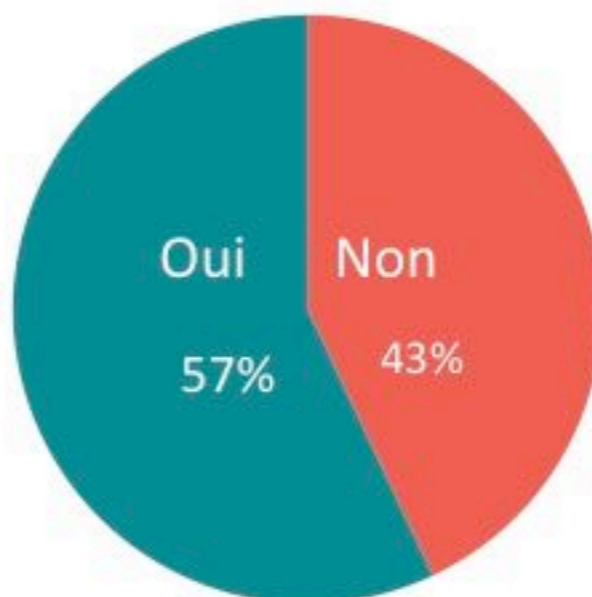
Avez-vous un traitement médicamenteux à prendre tous les jours depuis au moins 3 mois ?

Base: Ensemble



Patients  
- 4043 -

18-24 ans: 26%  
25-34 ans: 24%  
35-49 ans: 40%  
CSP-: 43%  
50-64 ans: 69%  
65 ans+: 90%  
Inactifs: 76%





# Seuls 1/3 d'entre eux sont de bons observants (score de Girerd)

Base : Sous traitement quotidien depuis 3 mois



Non observant mineur

53%

Bon observant

32%

Non-observant

15%

65 ans+: 38%  
18-24 ans: 18%  
25-34 ans: 23%  
35-49 ans: 26%  
CSP - : 26%

CSP - : 59%

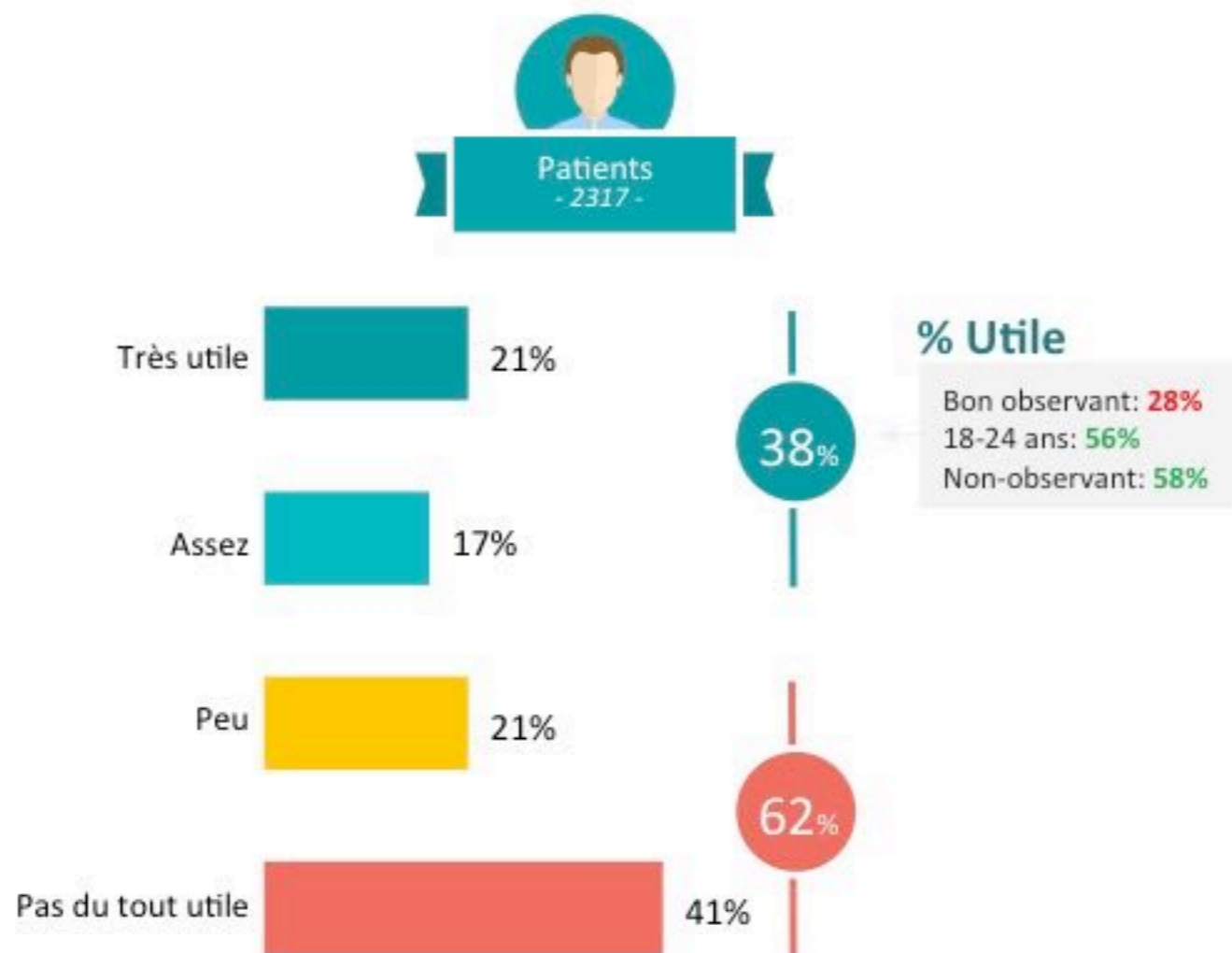
25-34 ans: 23%



# Un peu plus d'1/3 des patients seraient intéressés par la préparation d'un pilulier par le pharmacien chaque semaine

Dans quelle mesure trouveriez-vous utile pour bien prendre votre traitement que votre pharmacie prépare chaque semaine un pilulier avec vos comprimés triés en fonction des jours et moments de prise ?

Base: Sous traitement quotidien depuis 3 mois





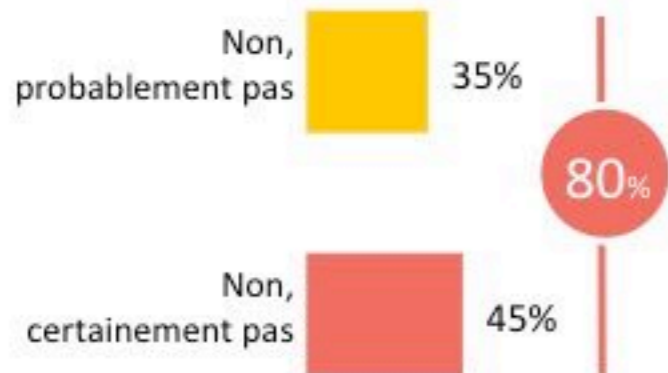
# Et un peu plus 1/4 d'entre eux seraient prêts à payer pour ce service

Seriez-vous prêt(e) à payer ... par semaine pour ce service de préparation de pilulier avec vos comprimés triés en fonction des jours et moments de prise ?

Base: Sous traitement quotidien depuis 3 mois

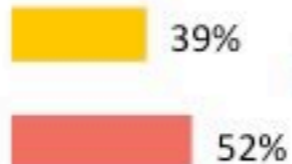
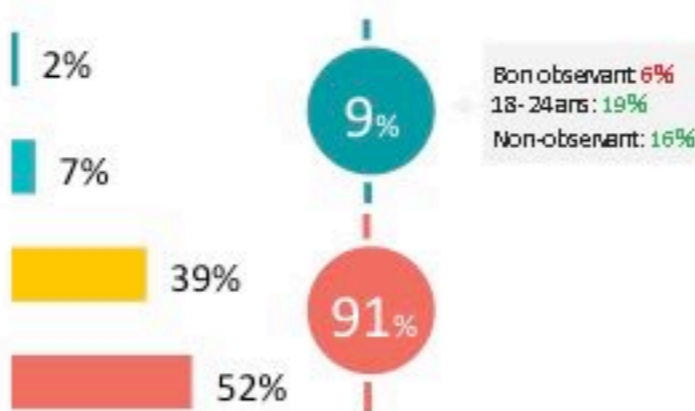


10 €

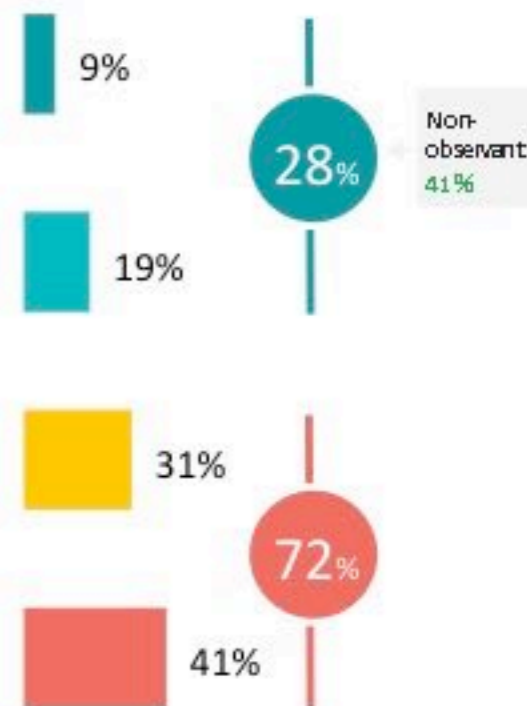


5 €

Base: 1849 Non-acheteurs de piluliers à 10 Euros



Au global, quel que soit le prix

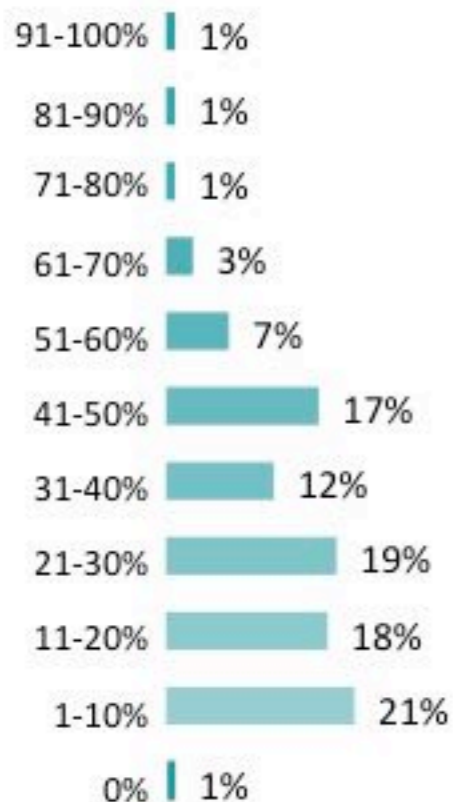




# Des équipes qui estiment bien la part de patients intéressés

Selon vous, parmi vos patients prenant un traitement quotidien, quelle est la proportion de ceux qui seraient prêts à payer 5€ par semaine pour que leur pharmacie leur prépare leur pilulier hebdomadaire ?

Base: Ensemble



*moyenne*  
**Pour les équipes :  
30% des patients  
prêts à payer 5€**



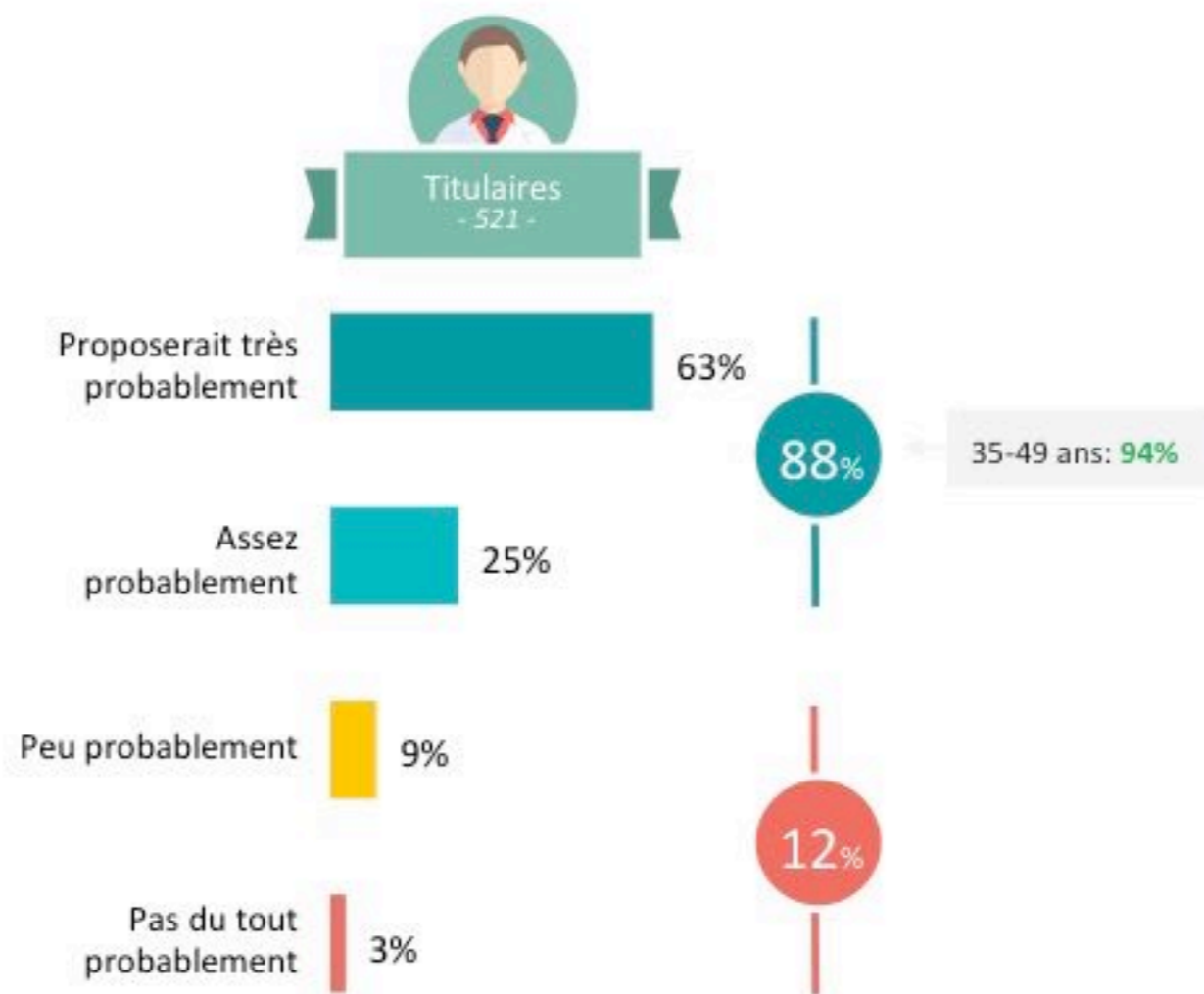
**Rappel**  
**28%**  
des patients sont  
prêts à payer au  
moins 5€



# Et la quasi-totalité des titulaires proposeraient ce service à condition que la rémunération soit suffisante

Si la rémunération était suffisante pour assurer la rentabilité de ce service, proposeriez-vous à vos patients de préparer leurs piluliers hebdomadaires ?

Base: Ensemble

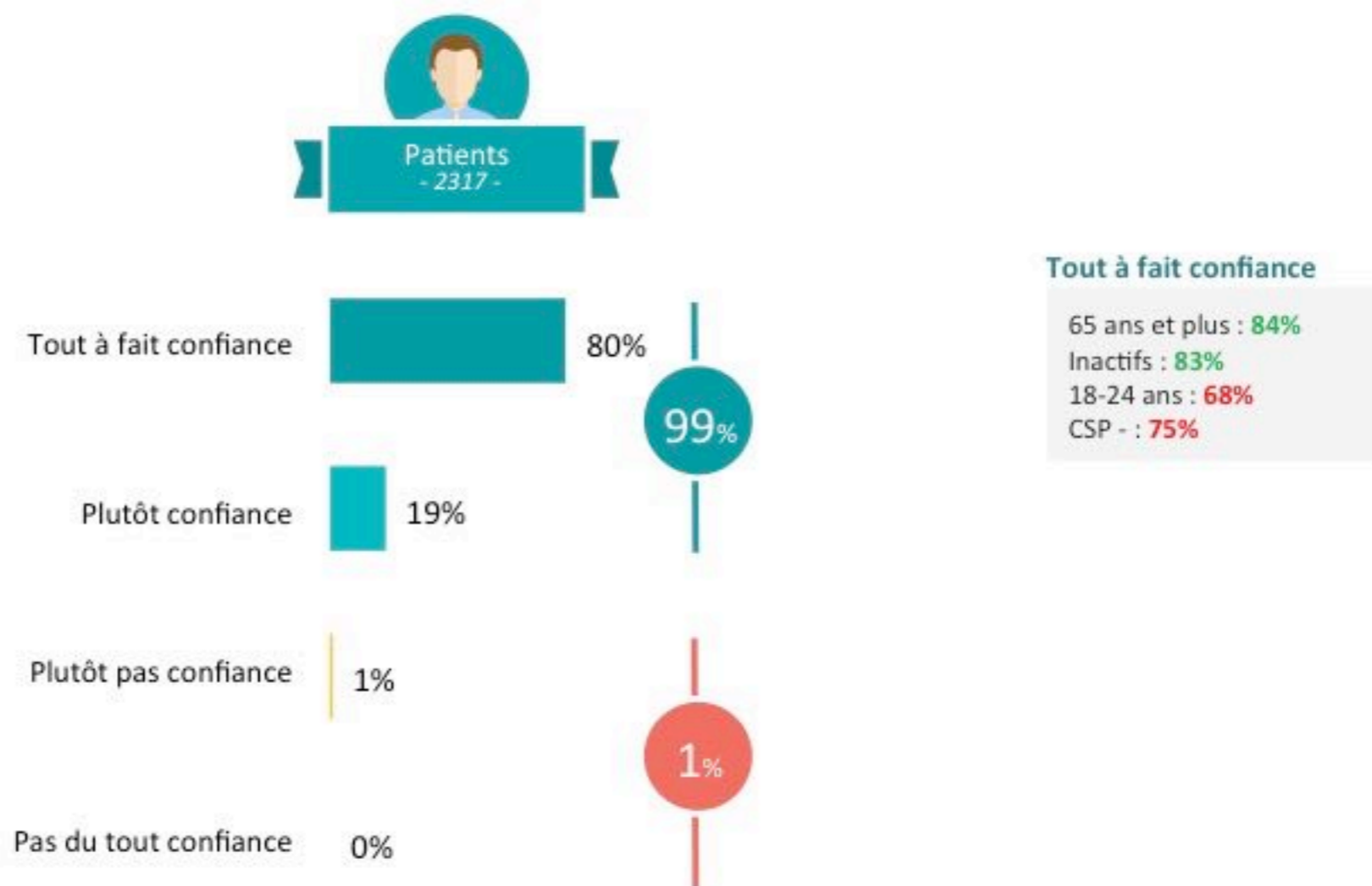




# La totalité des patients fait confiance à son pharmacien pour l'aider à bien prendre son traitement

Quel niveau de confiance accordez-vous à votre pharmacien pour vous donner les conseils utiles pour aider à bien prendre votre traitement ?

Base: Sous traitement quotidien depuis 3 mois

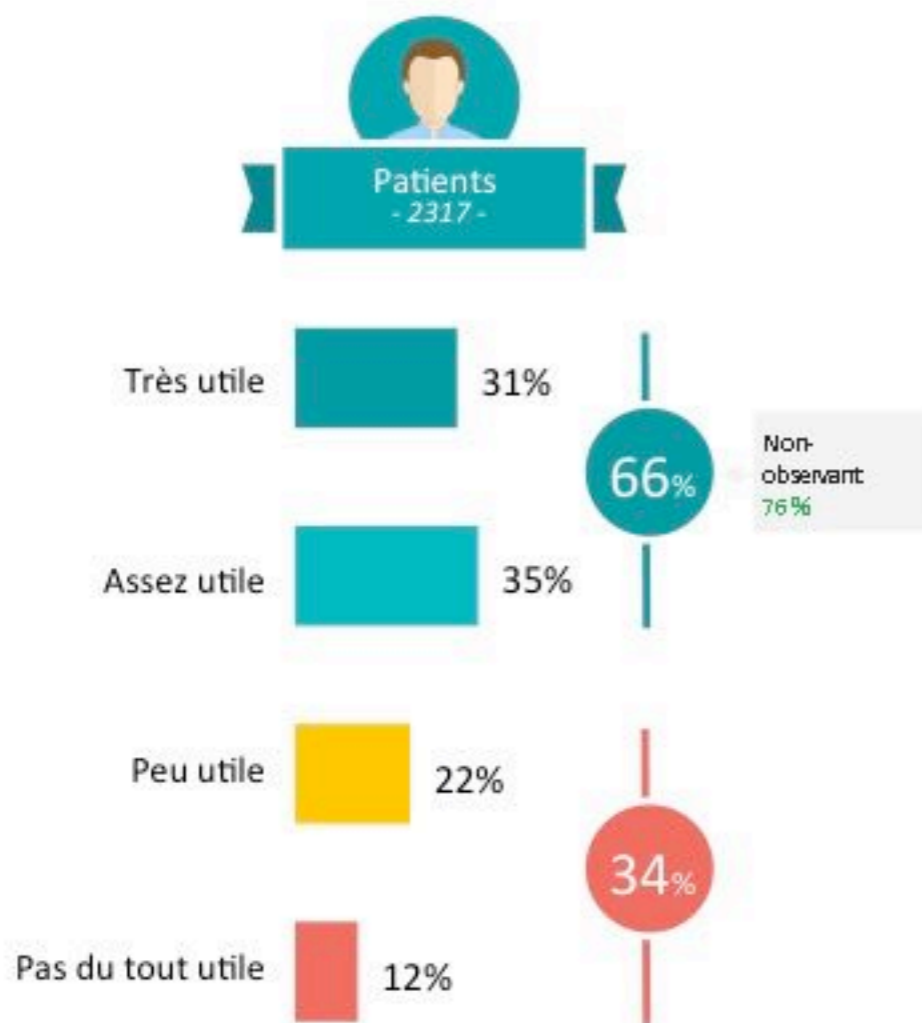




# Et les pharmaciens comme les patients sont intéressés par un entretien de 15 minutes pour aider le patient à prendre son traitement

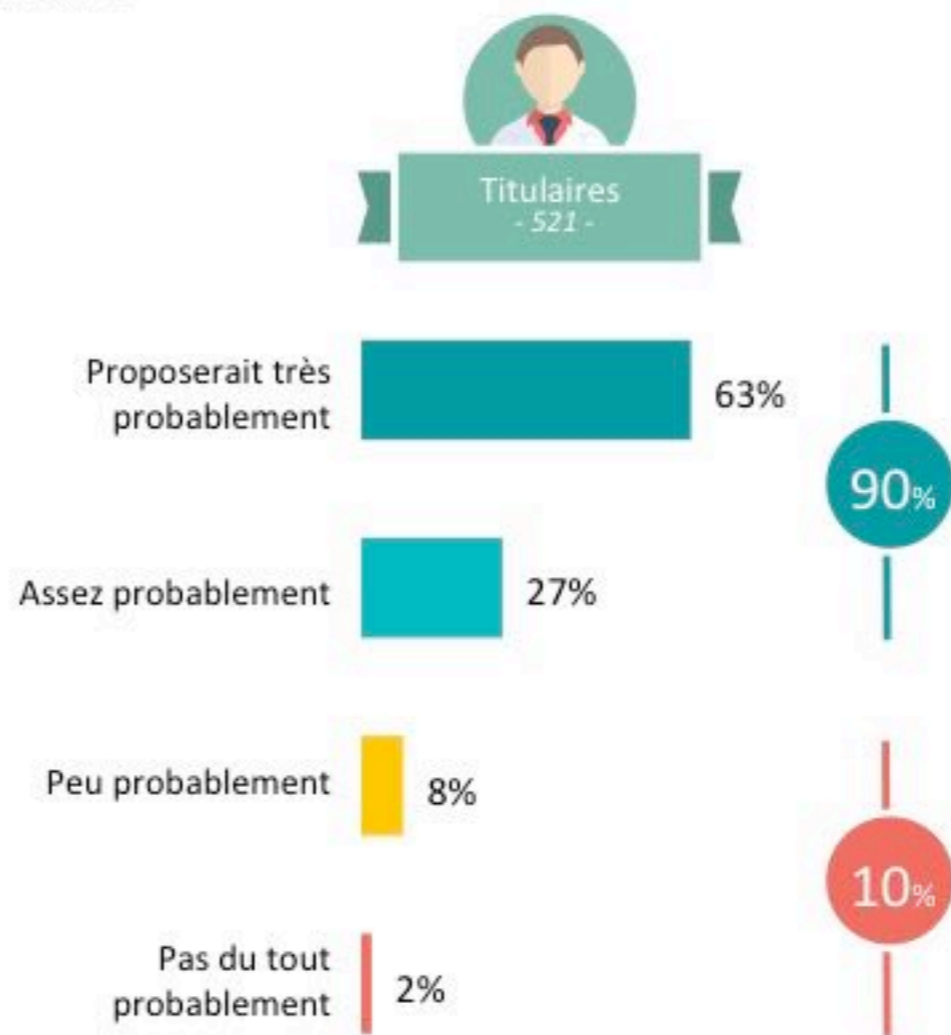
Dans quelle mesure trouveriez-vous utile d'avoir un entretien de 15 minutes avec votre pharmacien pour vous aider à bien prendre votre traitement ?

Base: Sous traitement quotidien depuis 3 mois



Si la rémunération était suffisante pour assurer la rentabilité de ce service, proposeriez-vous à vos patients un entretien de 15 minutes avec un pharmacien pour effectuer un bilan de leur traitement et leur donner des conseils pour bien prendre leurs médicaments

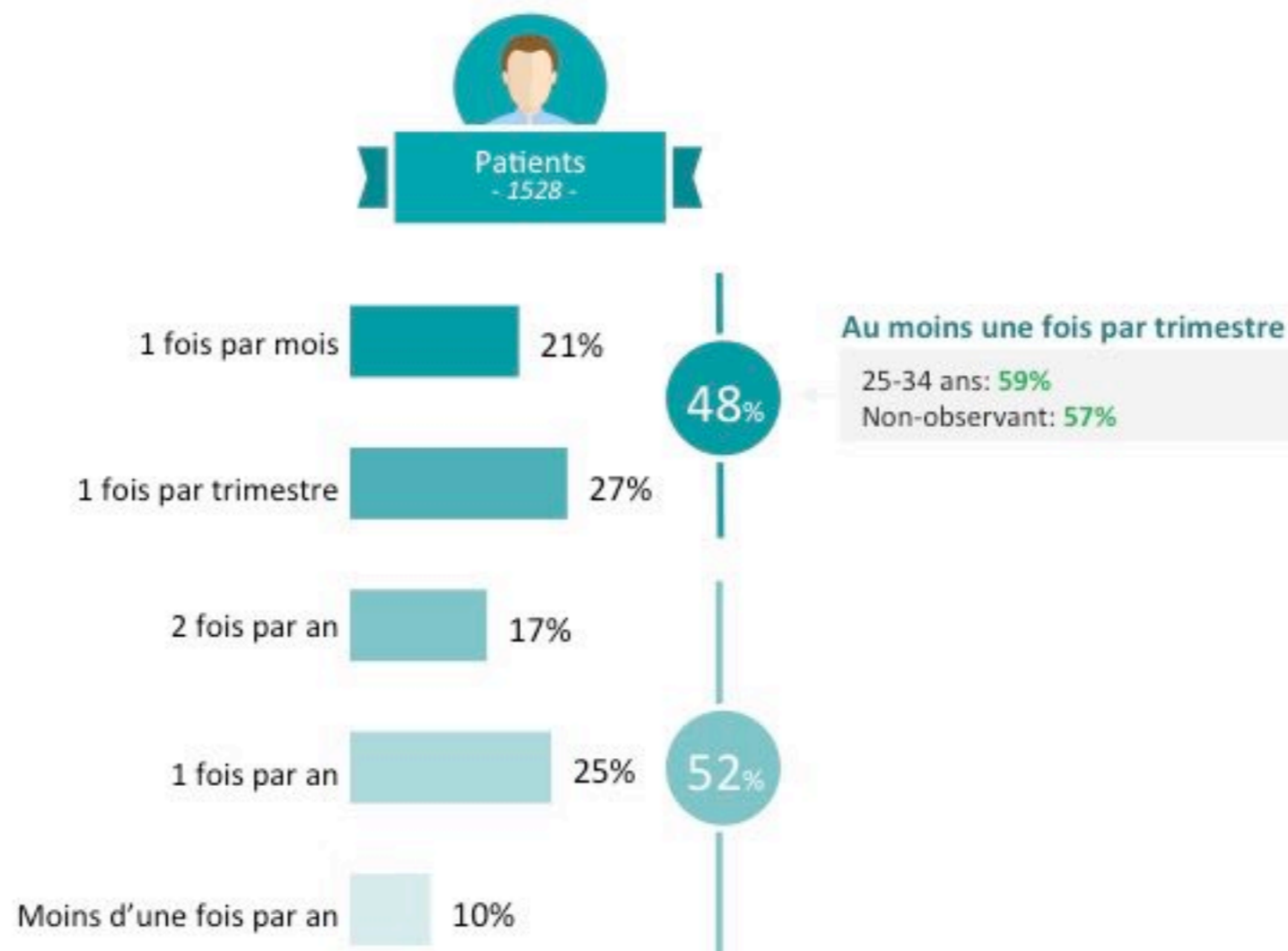
Base: Ensemble





# La fréquence optimale pour cet entretien étant d'au moins une fois par trimestre

A quelle fréquence serait-il le plus utile d'avoir cet entretien, pour vous aider à bien prendre votre traitement ?  
Base: Trouvent utile d'avoir un entretien de 15 minutes avec le pharmacien pour les aider à bien prendre leur traitement



**02**



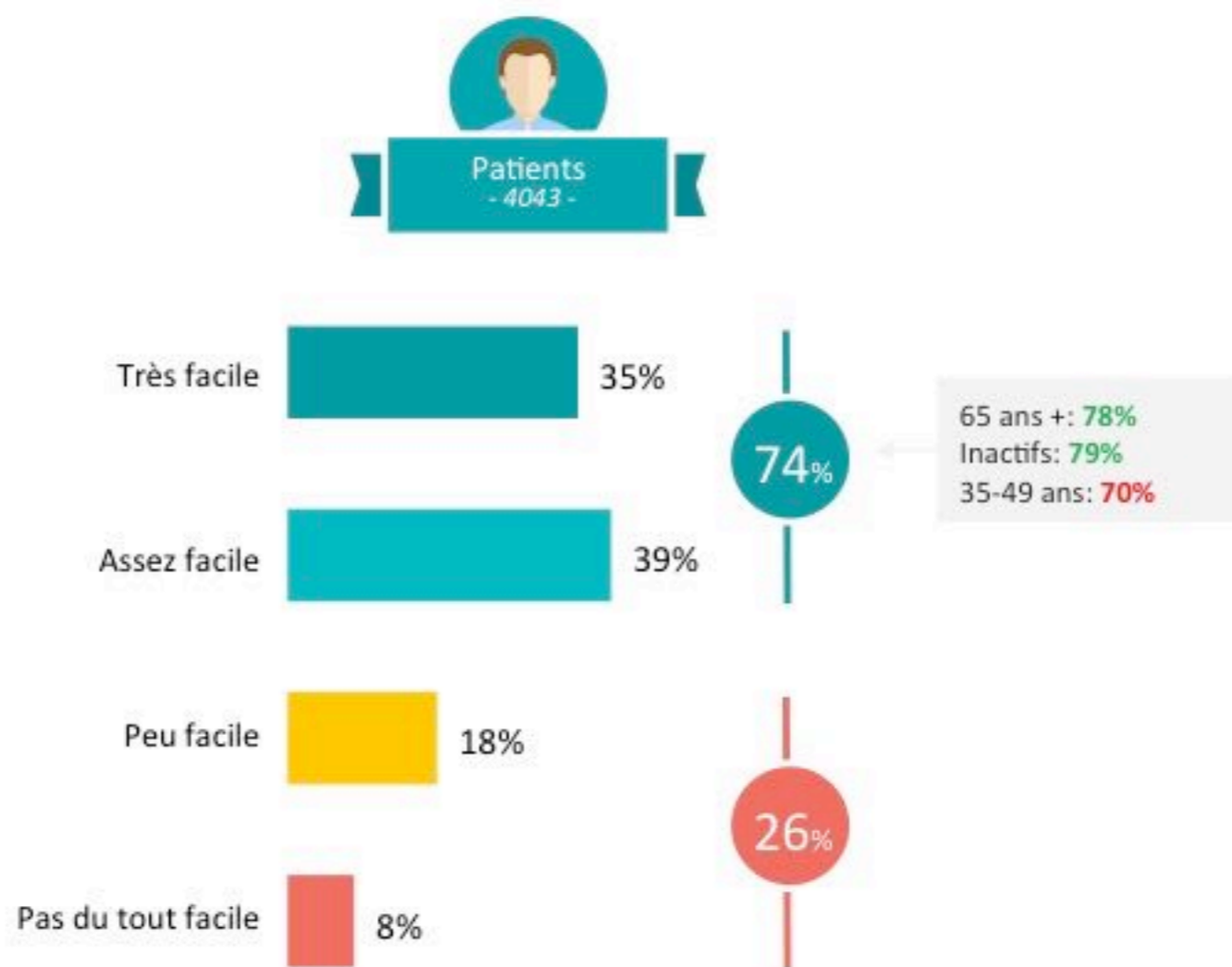
# Interprofessionnalité



# Si les patients jugent globalement la prise de rendez-vous avec leur médecin généraliste comme plutôt facile

En général, dans quelle mesure trouvez-vous facile de prendre RDV avec votre médecin généraliste ?

Base: Ensemble

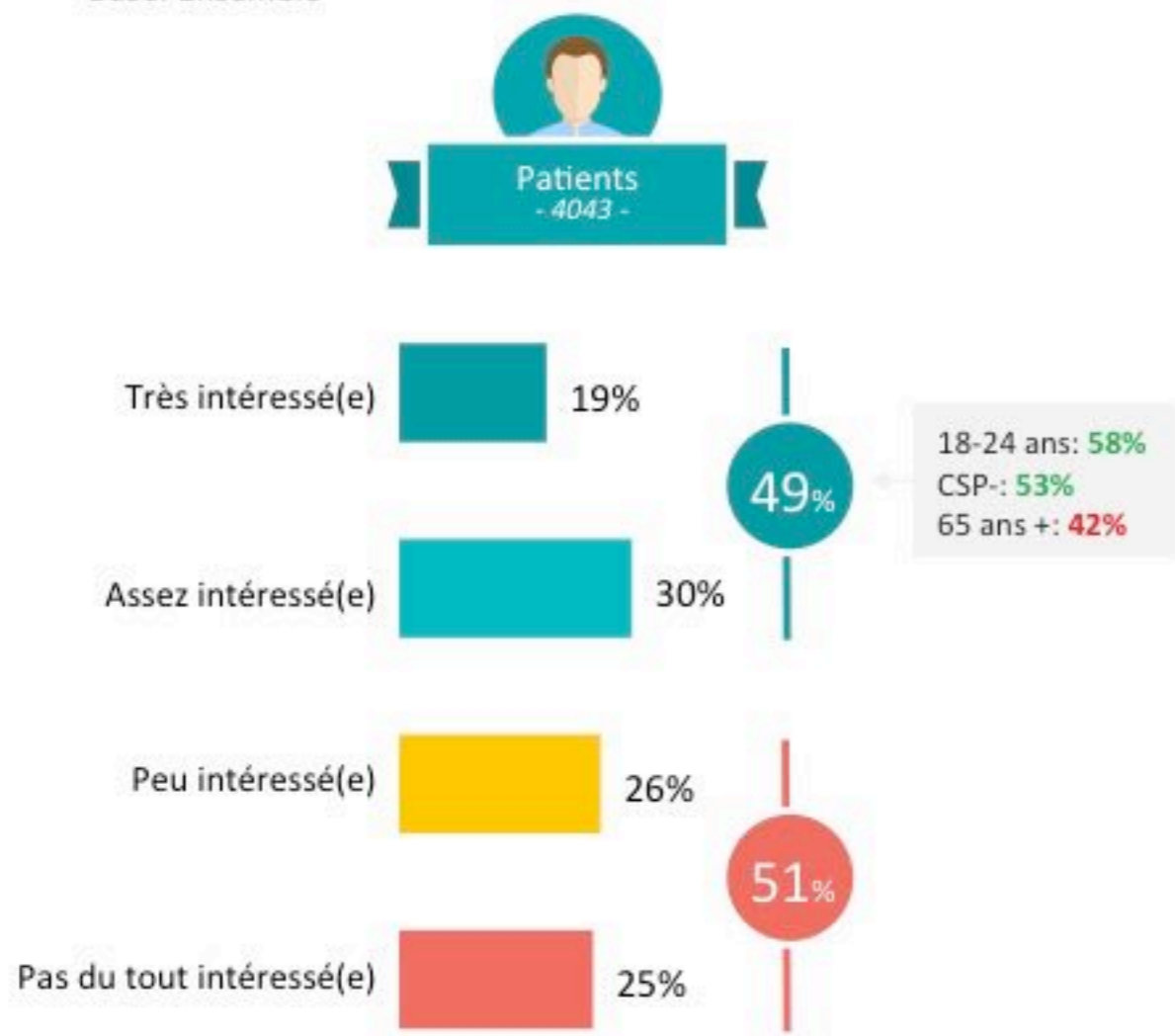




# Près de la moitié d'entre eux seraient intéressés pour se faire aider par le pharmacien à ce sujet...

Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) par la possibilité de confier à votre pharmacie la prise de RDV avec les professionnels de santé qui vous suivent (médecins généralistes, spécialistes, infirmiers, ...)?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui seraient intéressés par la possibilité de confier à votre pharmacie la prise de RDV avec les professionnels de santé qui les suivent (médecins généralistes, spécialistes, infirmiers, ...)?

Base: Ensemble

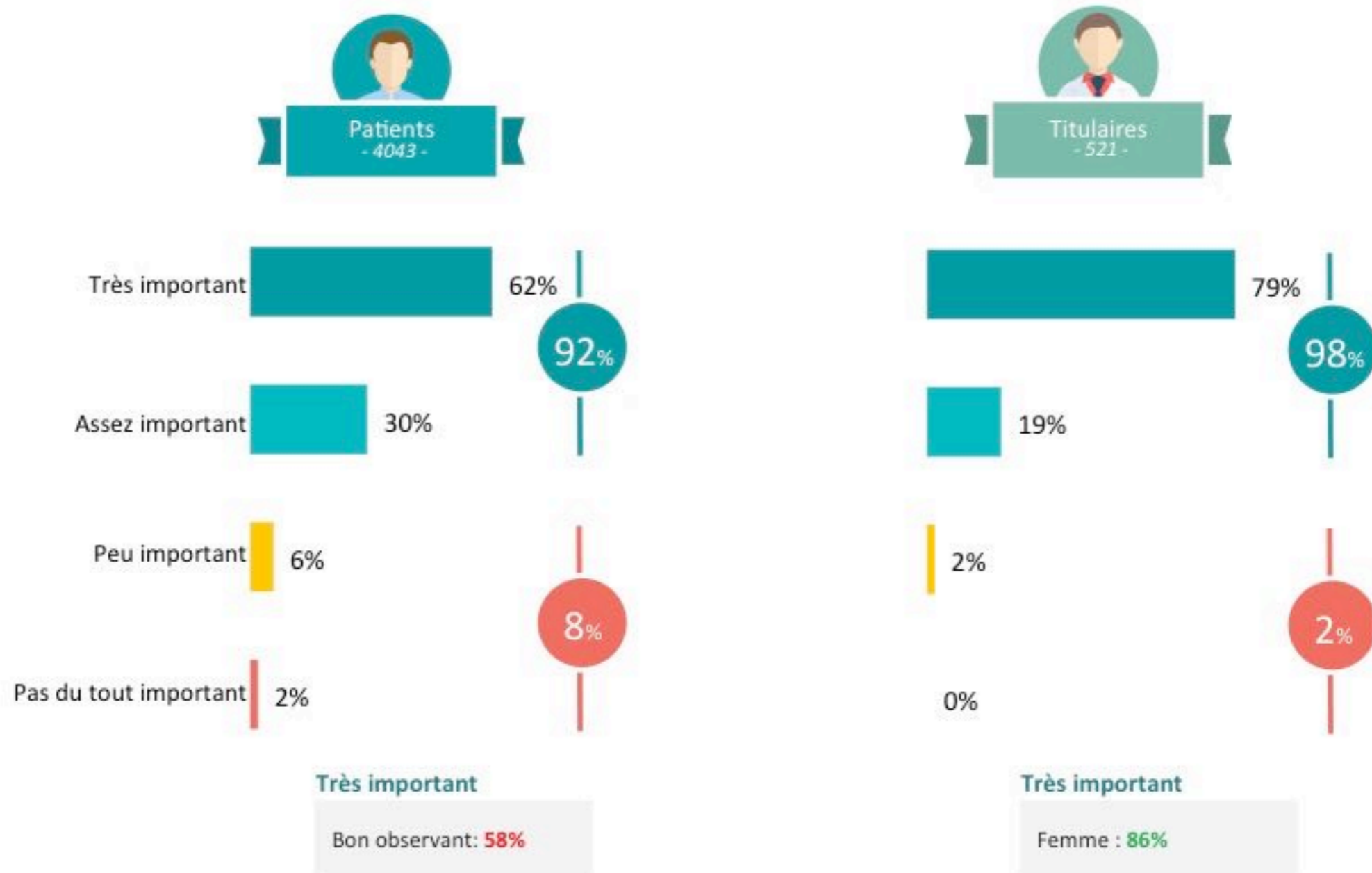




# Et ils sont, comme les pharmaciens, convaincus de la nécessité d'une bonne communication entre équipe officinale et professionnels de santé

Dans quelle mesure trouvez-vous important qu'il y ait une bonne communication entre l'équipe de la pharmacie et les autres professionnels de santé qui vous suivent (médecins généralistes, spécialistes, infirmiers,...) ?

Base: Ensemble

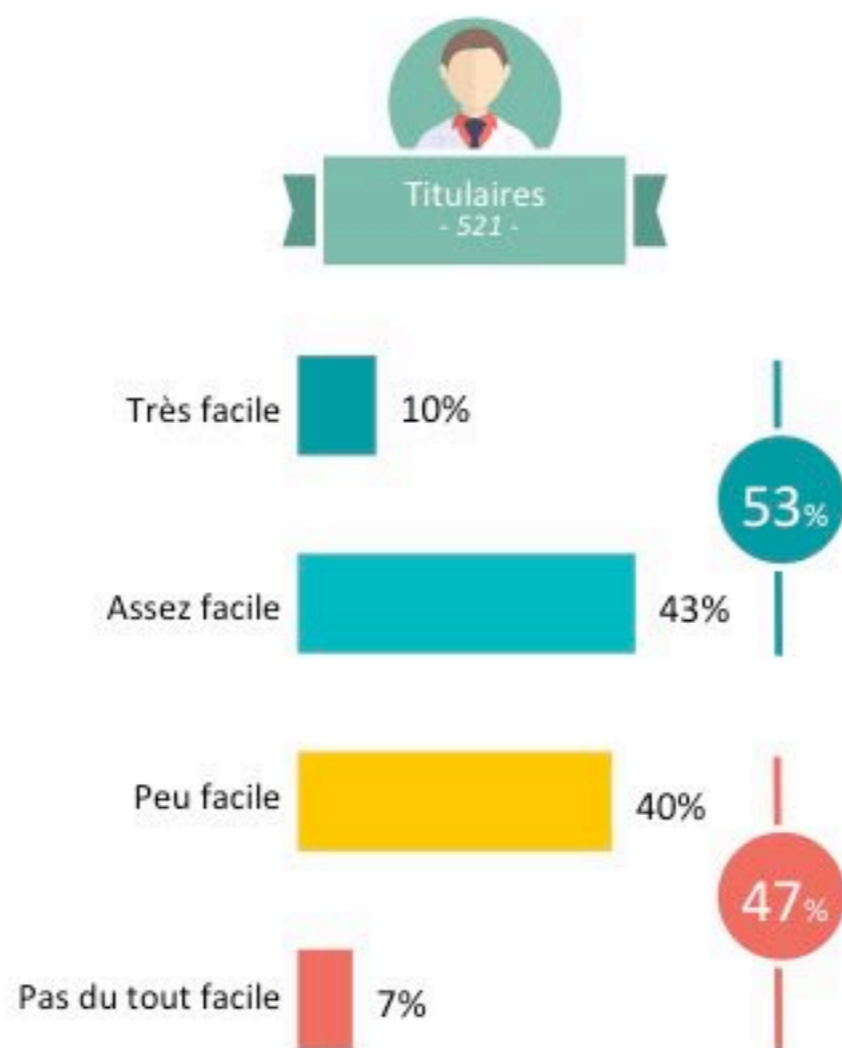




# Dans un contexte où seule la moitié des pharmaciens estime qu'il est facile de joindre les professionnels de santé qui suivent leurs patients

Dans quelle mesure trouvez-vous facile de joindre les autres professionnels de santé qui suivent vos patients (médecins généralistes, spécialistes, infirmiers,...) ?

Base: Ensemble

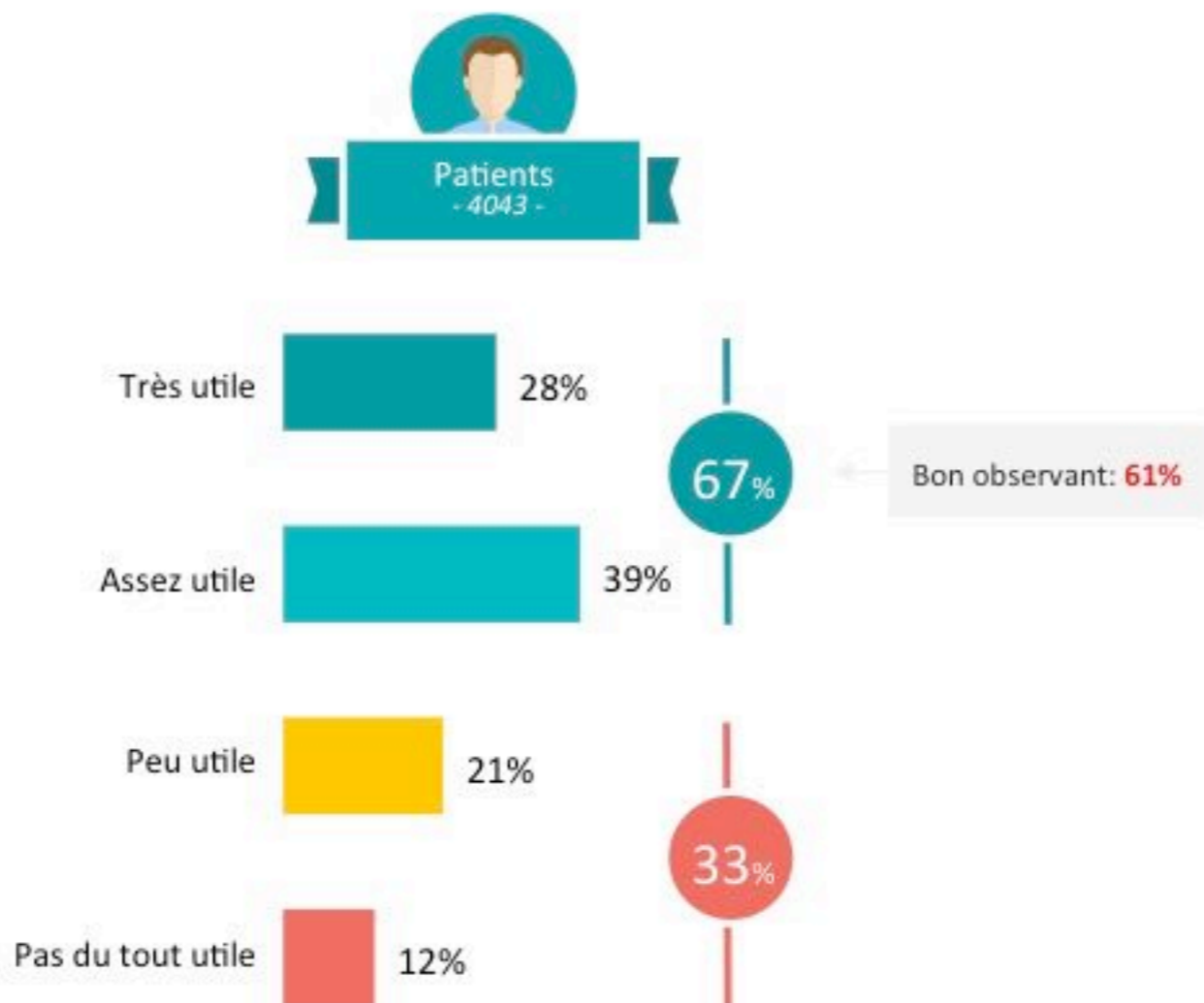




# Dans ce cadre , 2/3 des patients seraient également intéressés par un entretien de 15' avec le pharmacien pour préparer leur retour après hospitalisation

En cas d'hospitalisation prévue, dans quelle mesure jugeriez-vous utile d'avoir un entretien de 15 minutes avec votre pharmacien pour répondre à vos questions et préparer votre retour après hospitalisation ?

Base: Ensemble



**03**



Services du  
quotidien



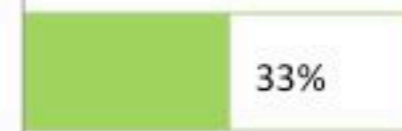
# Des Patients intéressés par les services leur facilitant le quotidien



Certainement

Total Intéressés

Envoi ordonnances par Internet



62%

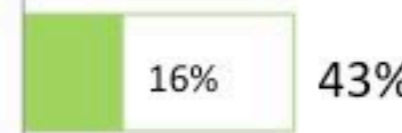
Perception équipes

54%

54% d'intéressés par la livraison des médicaments à domicile (avant précision du prix)



Livraison des médicaments (5euros)



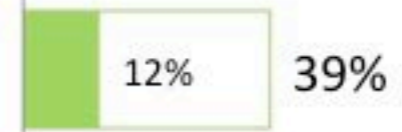
43%

39%

33% des Patients trouvent la gestion administrative compliquée



Gestion aspects administratifs (Sans précision de prix)



39%

39%

Achat Internet (med sans ordonnance)



23%

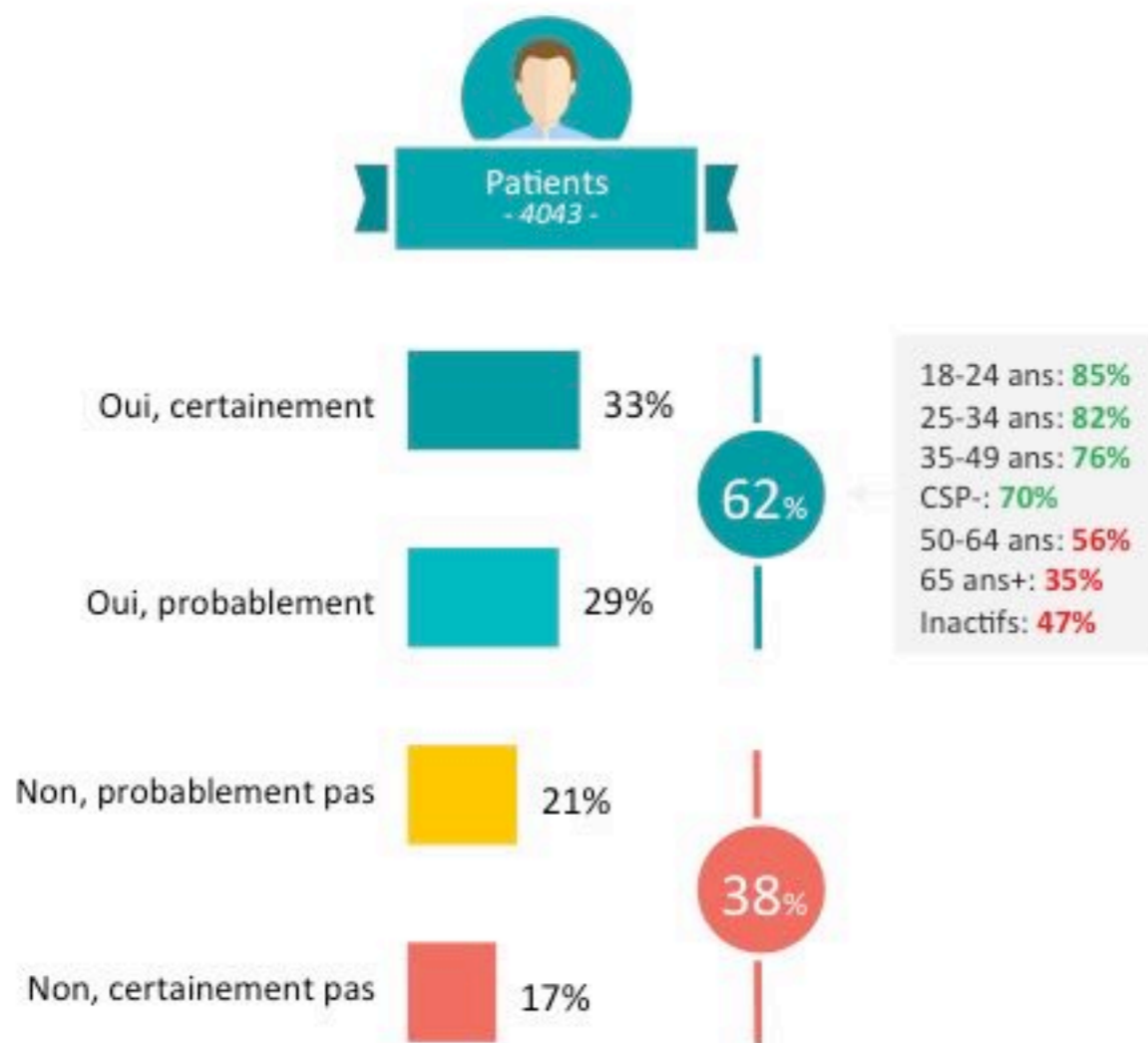
33%



# 2/3 des patients seraient intéressés par l'envoi des ordonnances par internet et la récupération des médicaments sans faire la queue...une proportion bien évaluée par les équipes

Si votre pharmacie proposait d'envoyer vos ordonnances par internet afin de venir récupérer vos médicaments sans faire la queue, utiliseriez-vous ce service ?

Base: Ensemble



Selon vous, si votre pharmacie le proposait, quelle est la proportion de vos patients qui demanderait à bénéficier d'un service d'envoi des ordonnances à la pharmacie par internet pour récupérer leurs médicaments sans faire la queue ?

Base: Ensemble

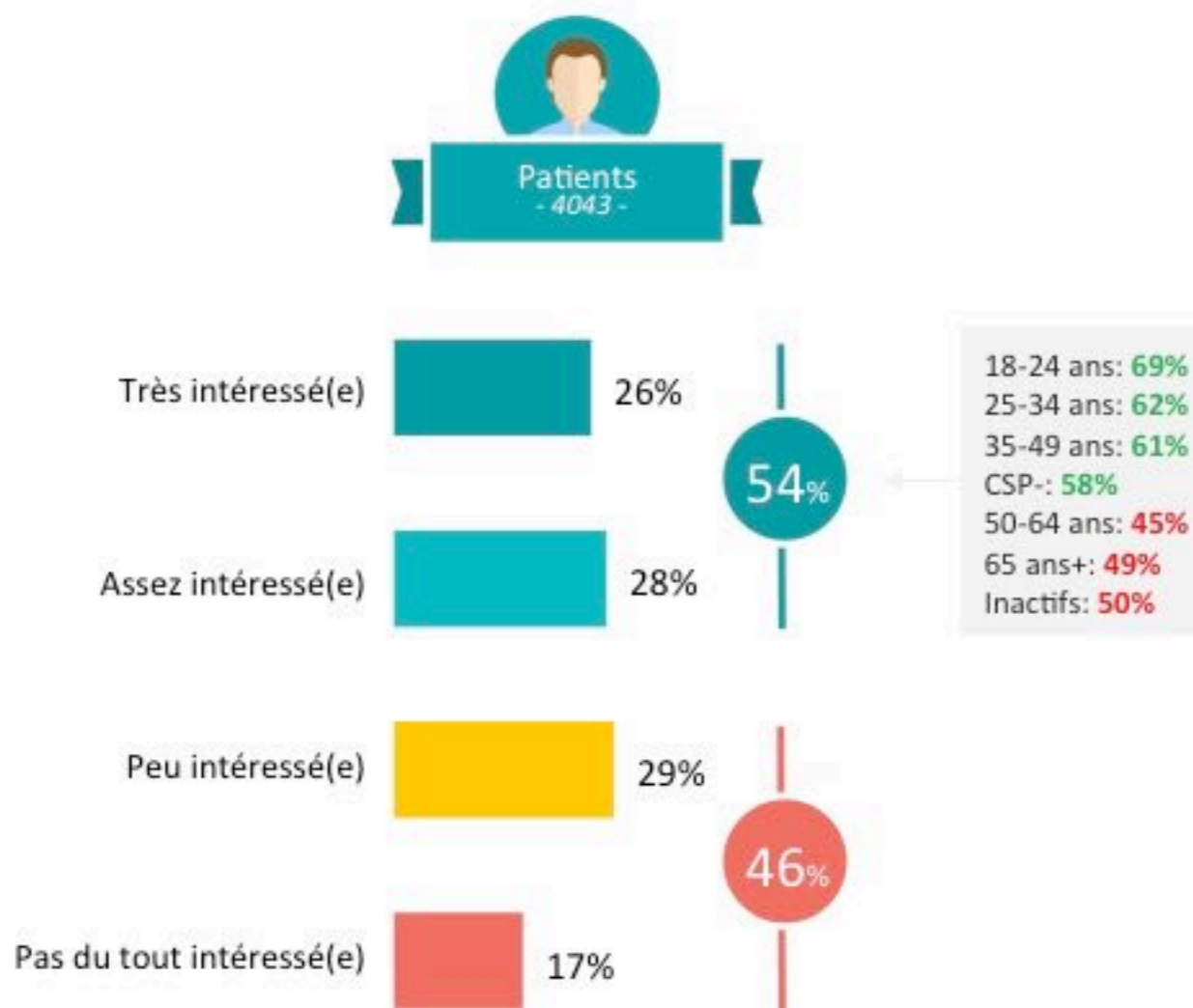




# 1 patient sur 2 serait intéressé par la livraison des médicaments et autres produits à domicile

Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) par la possibilité de vous faire livrer à domicile vos médicaments et autres produits de pharmacie ?

Base: Ensemble

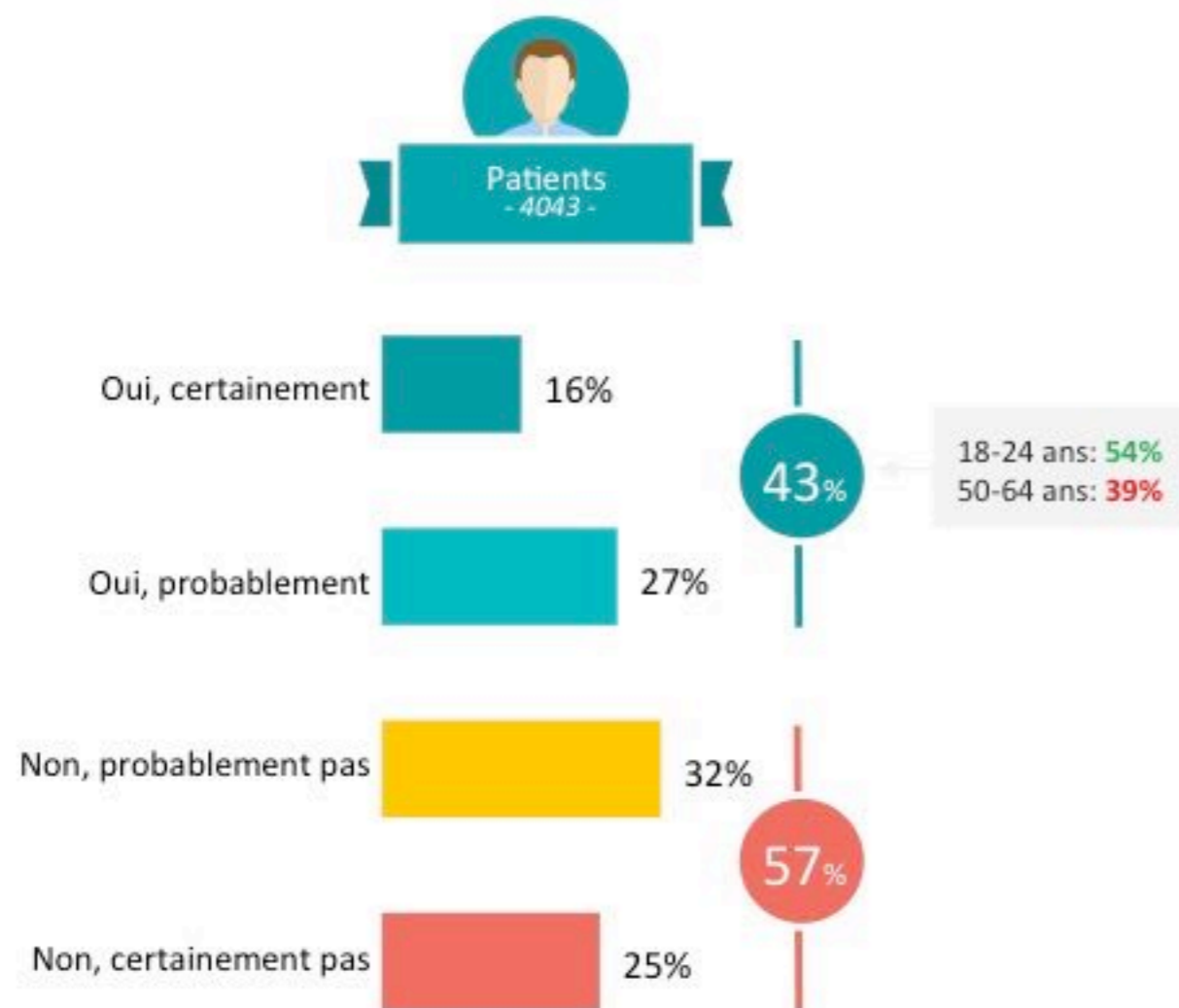




# Et plus de 4 patients sur 10 si ce service était proposé à 5€...proportion justement évaluée par les équipes

Si votre pharmacie proposait un service de livraison à domicile à 5€, demanderiez-vous à en bénéficier ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui demanderaient à bénéficier d'un service de livraison à domicile à 5€ si votre pharmacie leur proposait ?

Base: Ensemble



Moyenne des patients intéressés

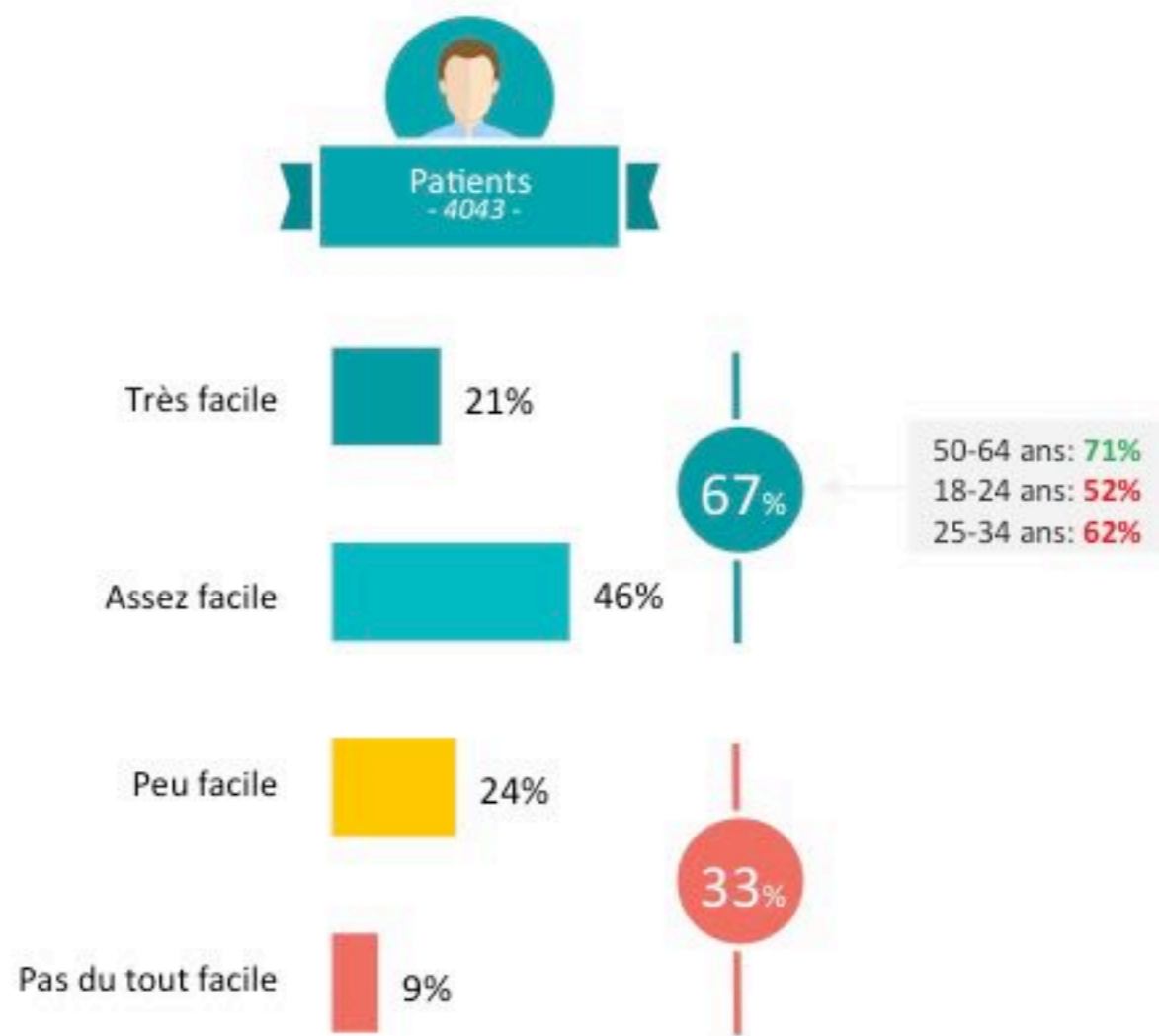
**39%**



# 2/3 des patients trouvent la gestion des aspects administratifs de la santé facile à gérer

Dans quelle mesure trouvez-vous facile de gérer les aspects administratifs de santé (demandes de remboursement, envois de justificatifs,...) ?

Base: Ensemble

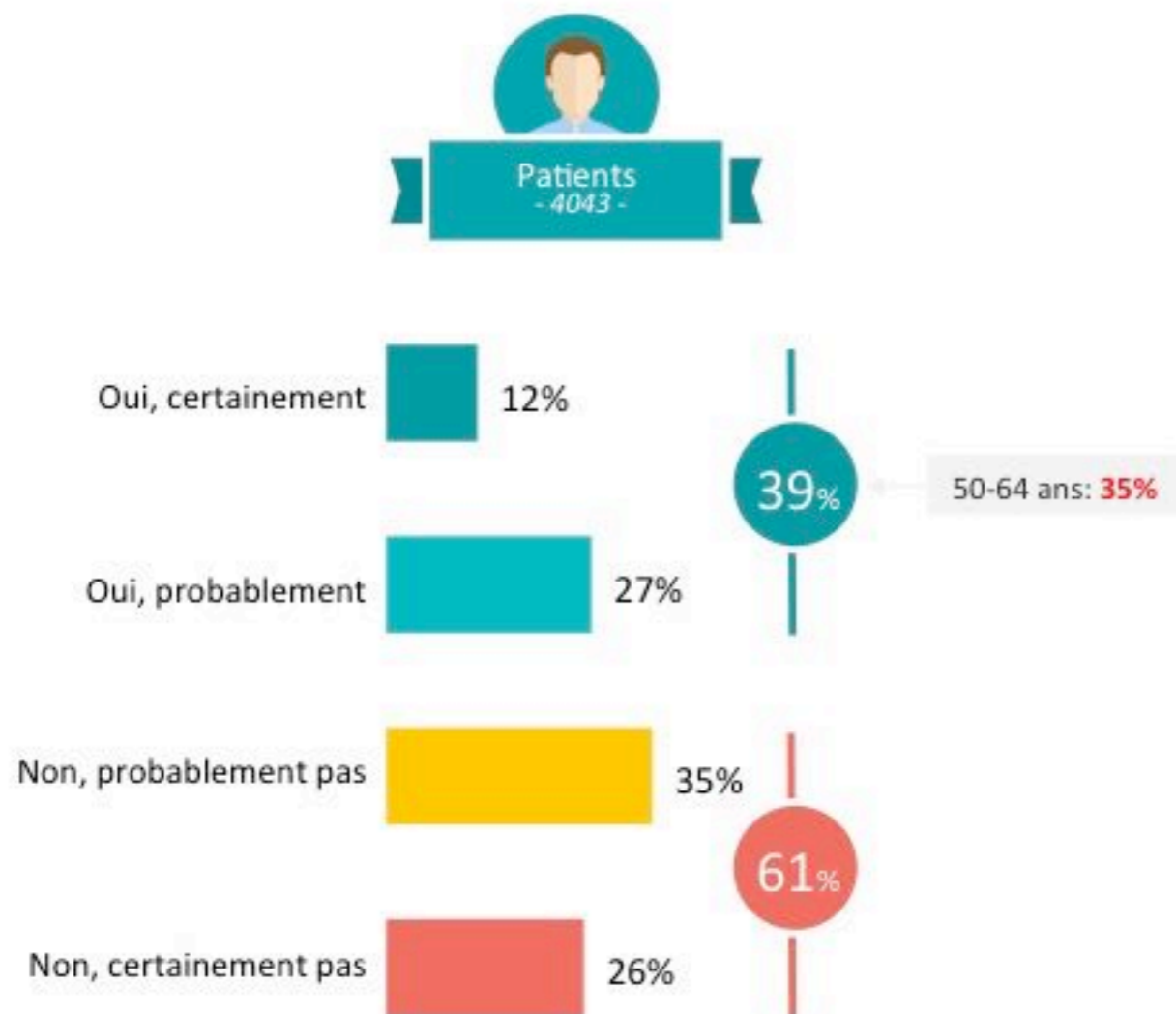




# Mais près de 4 patients sur 10 seraient prêts à payer leur pharmacie à ce sujet... proportion similaire à l'évaluation des équipes

Seriez-vous prêt(e) à payer votre pharmacie pour s'occuper de ces aspects administratifs de santé ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui seraient prêts à payer pour que votre pharmacie gère les aspects administratifs de leur santé (demandes de remboursement, envois de justificatifs,...) ?

Base: Ensemble



Moyenne des patients intéressés

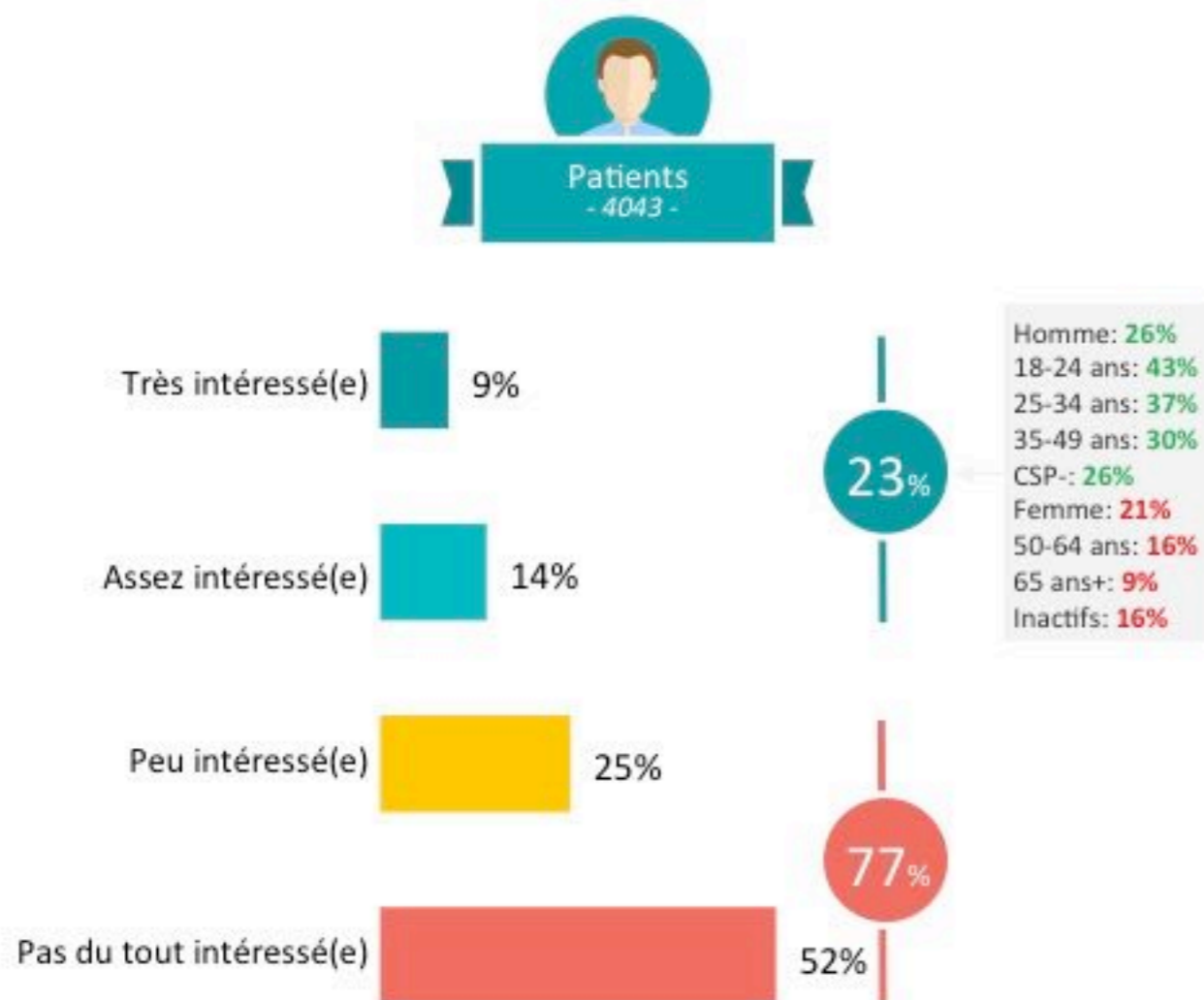
**39%**



# Moins d'un quart des patients sont intéressés par l'achat de médicaments sans ordonnance sur internet

Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par la possibilité d'acheter vos médicaments sans ordonnance sur internet auprès de pharmacies françaises agréées ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients intéressés par la possibilité d'acheter leurs médicaments sans ordonnance sur internet auprès de pharmacies françaises agréées ?

Base: Ensemble



Moyenne des patients intéressés

**33%**

**04**



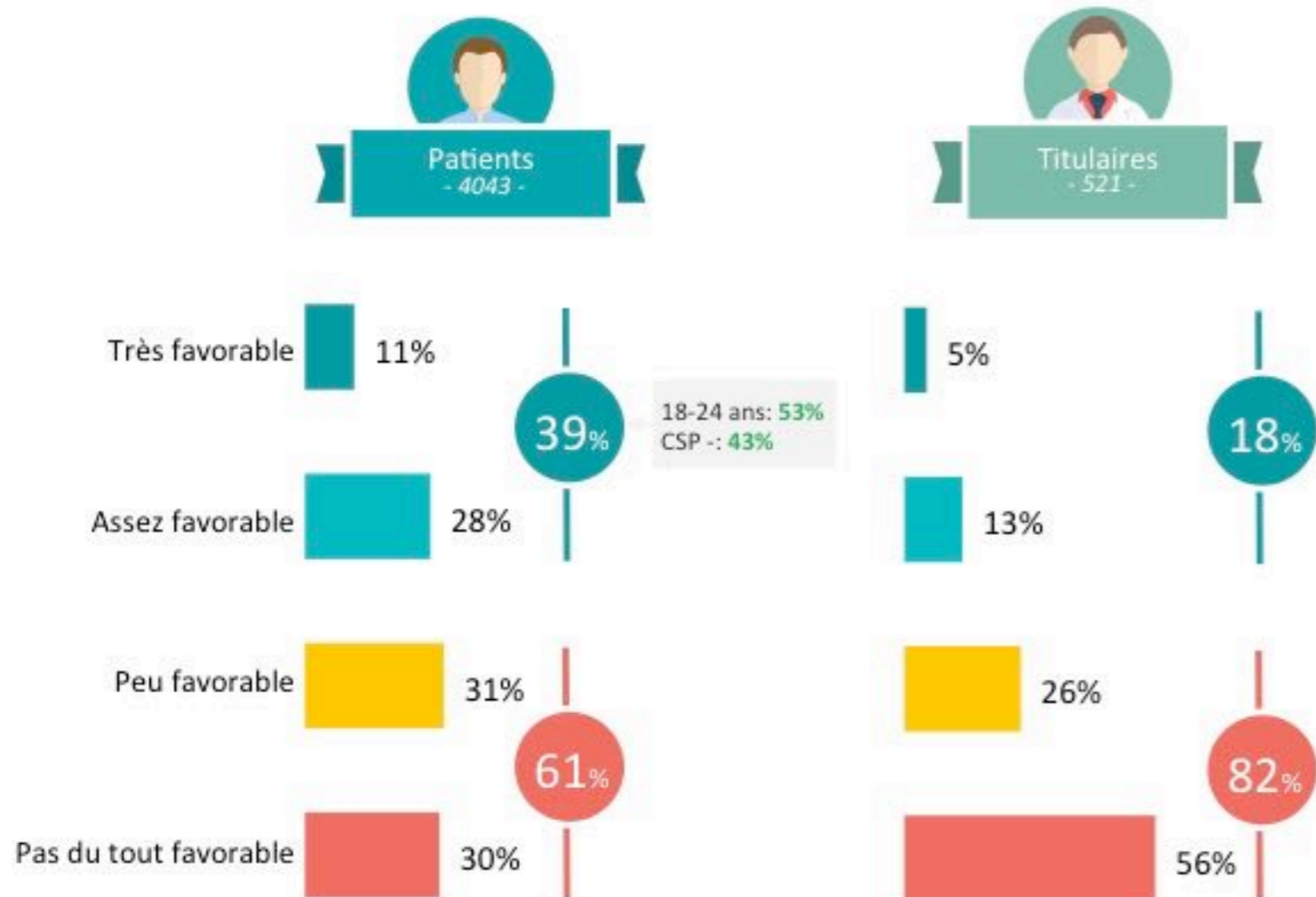
**Spécialisation**



# 1/3 des patients seraient favorables à l'autorisation à la vente d'assurances santé... proportion supérieure à celle des titulaires et à l'estimation des équipes

Dans quelle mesure seriez-vous favorable à l'autorisation de la vente d'assurances santé en pharmacie ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui seraient favorables à l'autorisation de la vente d'assurances santé en pharmacie ?

Base: Ensemble

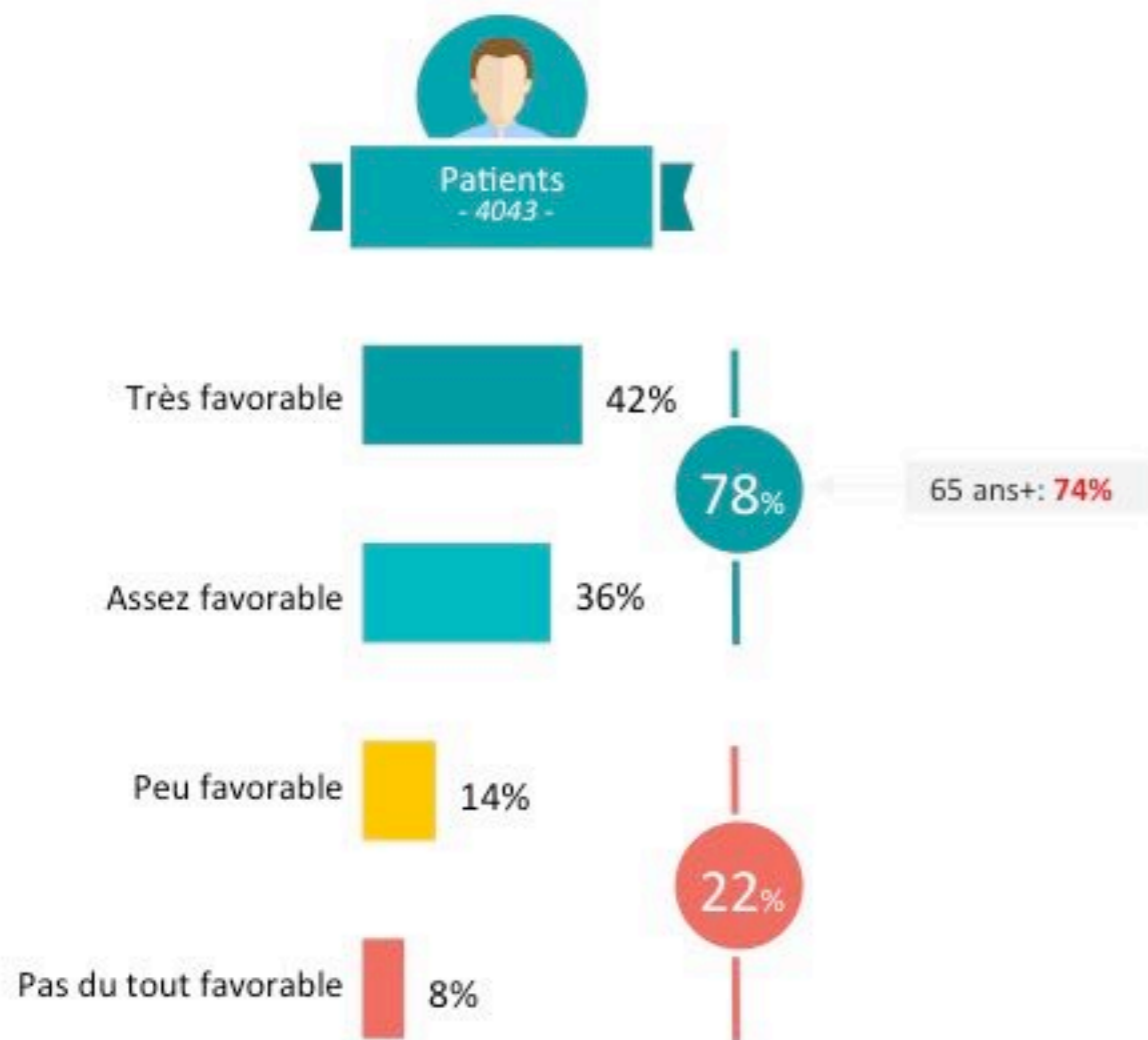




# Plus de 3 patients sur 4 et 2/3 des pharmaciens seraient favorables à la fixation du prix des médicaments non remboursés

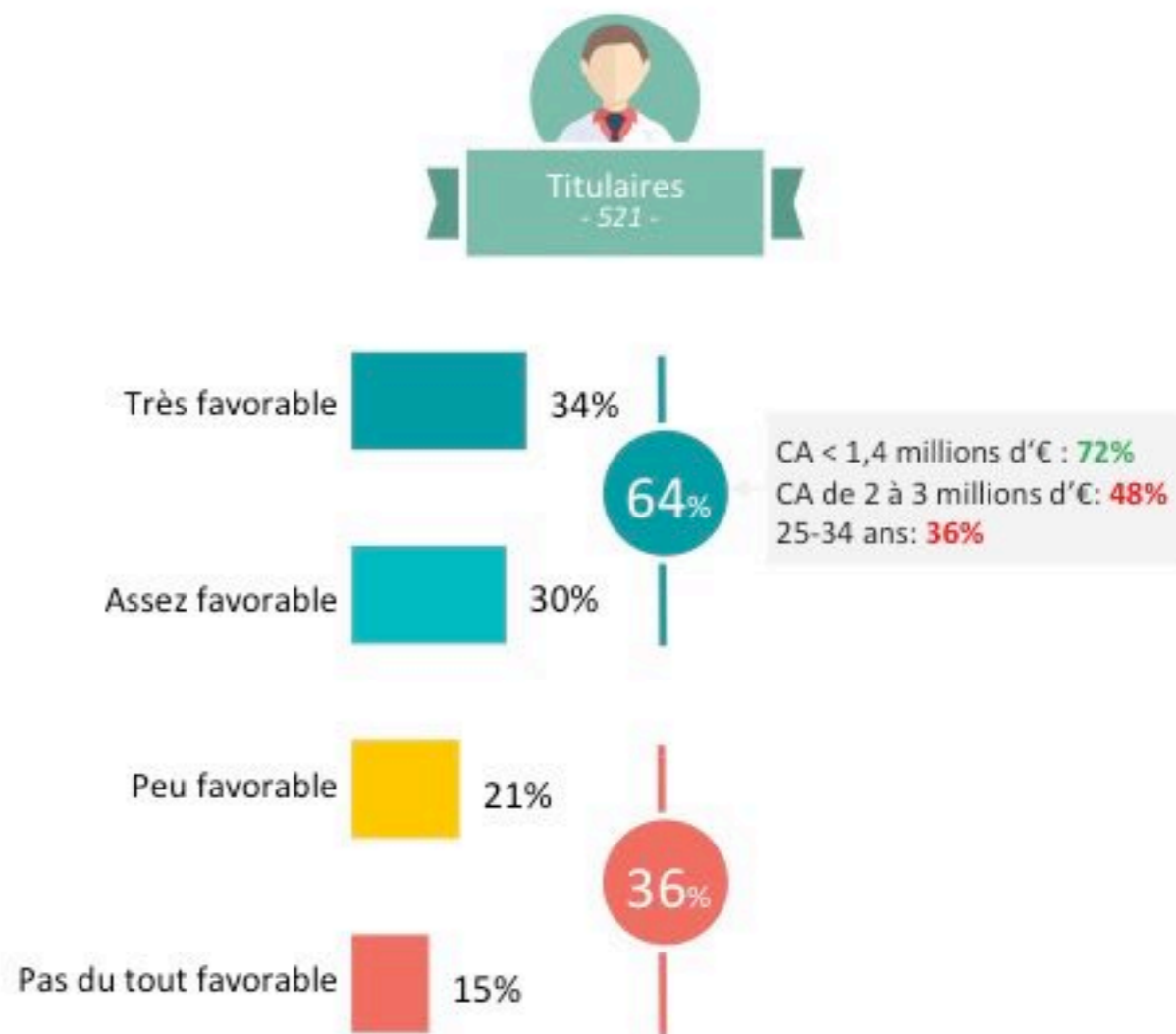
Aujourd'hui, le prix des médicaments non remboursés est libre et varie d'une pharmacie à l'autre. Dans quelle mesure seriez-vous favorable à la fixation des prix des médicaments non remboursés par un organisme public ?

Base: Ensemble



Dans quelle mesure seriez-vous favorable à la fixation des prix des médicaments non remboursés (les prix des médicaments non remboursés seraient alors les mêmes dans toutes les pharmacies) ?

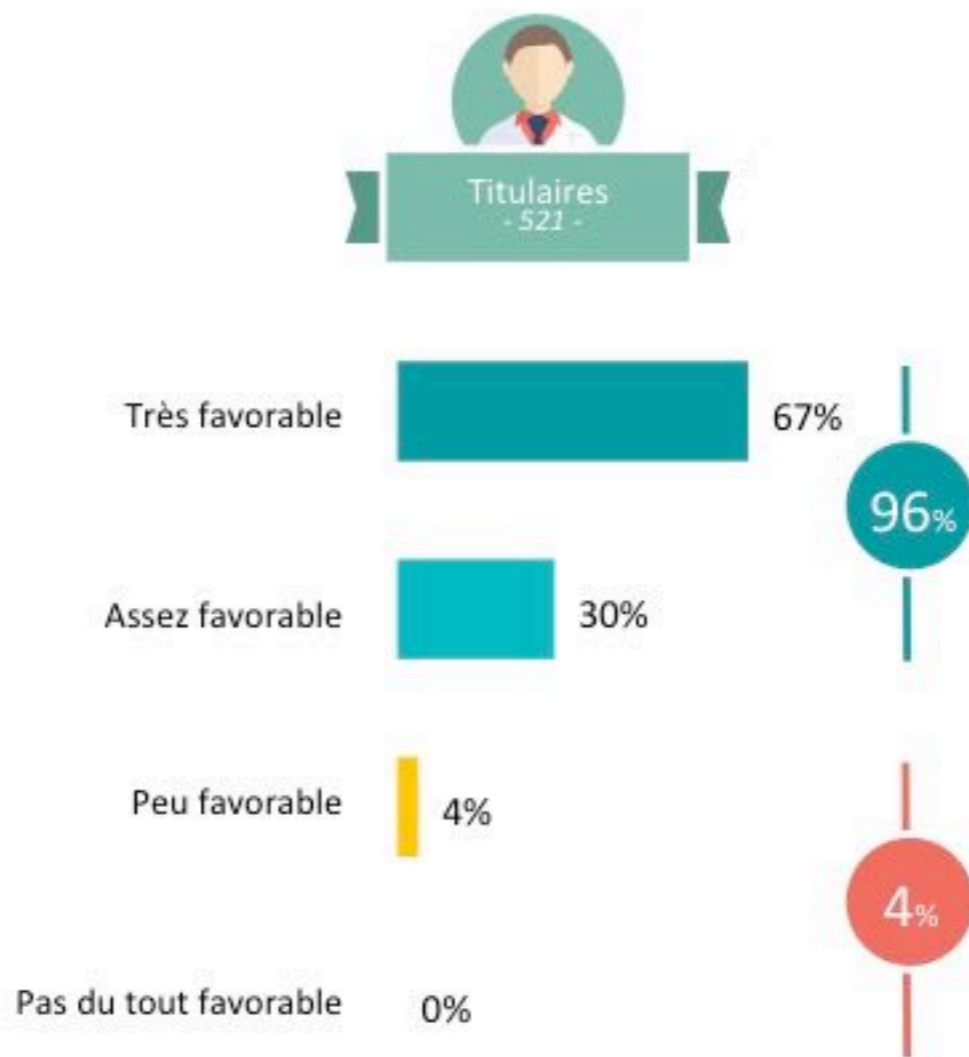
Base: Ensemble





# Plus de 9 pharmaciens sur 10 favorables à l'autorisation de prolonger certaines ordonnances

Dans quelle mesure seriez-vous favorable à l'autorisation pour le pharmacien de prolonger certaines ordonnances ?  
Base: Ensemble

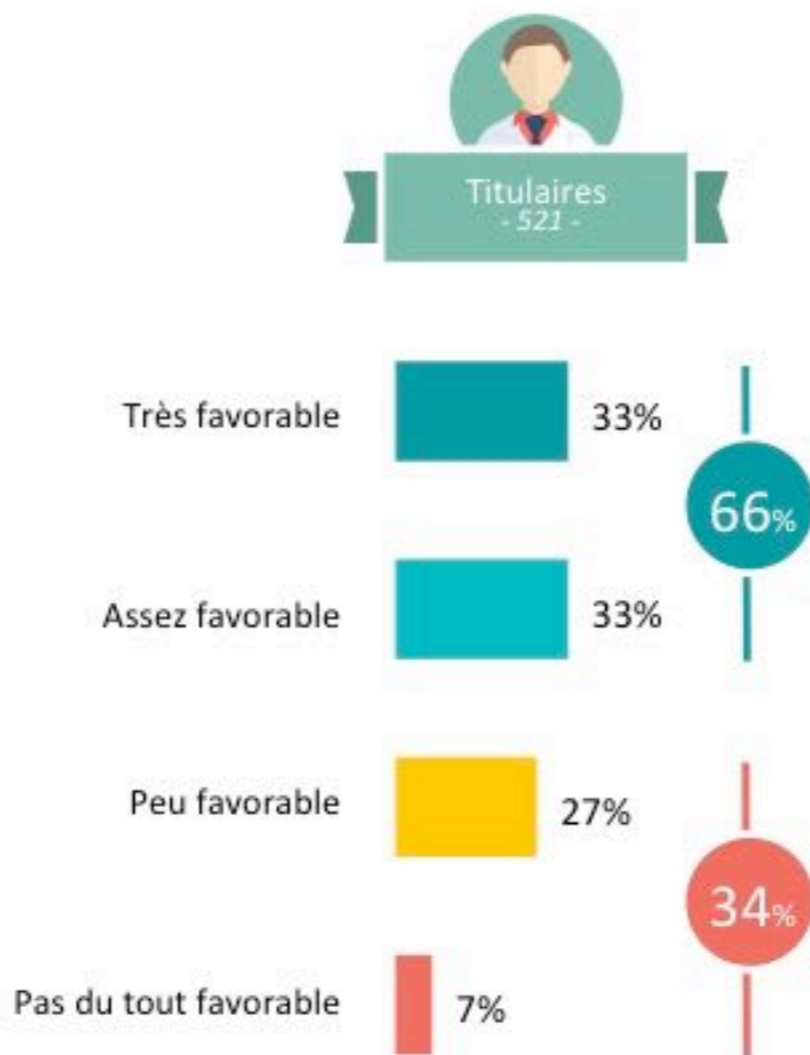




# ...et les 2/3 d'entre eux à l'autorisation de prescrire et interpréter les analyses de laboratoires

Dans quelle mesure seriez-vous favorable à l'autorisation pour le pharmacien de prescrire et interpréter des analyses de laboratoires (analyses de sang, d'urine,...) ?

Base: Ensemble

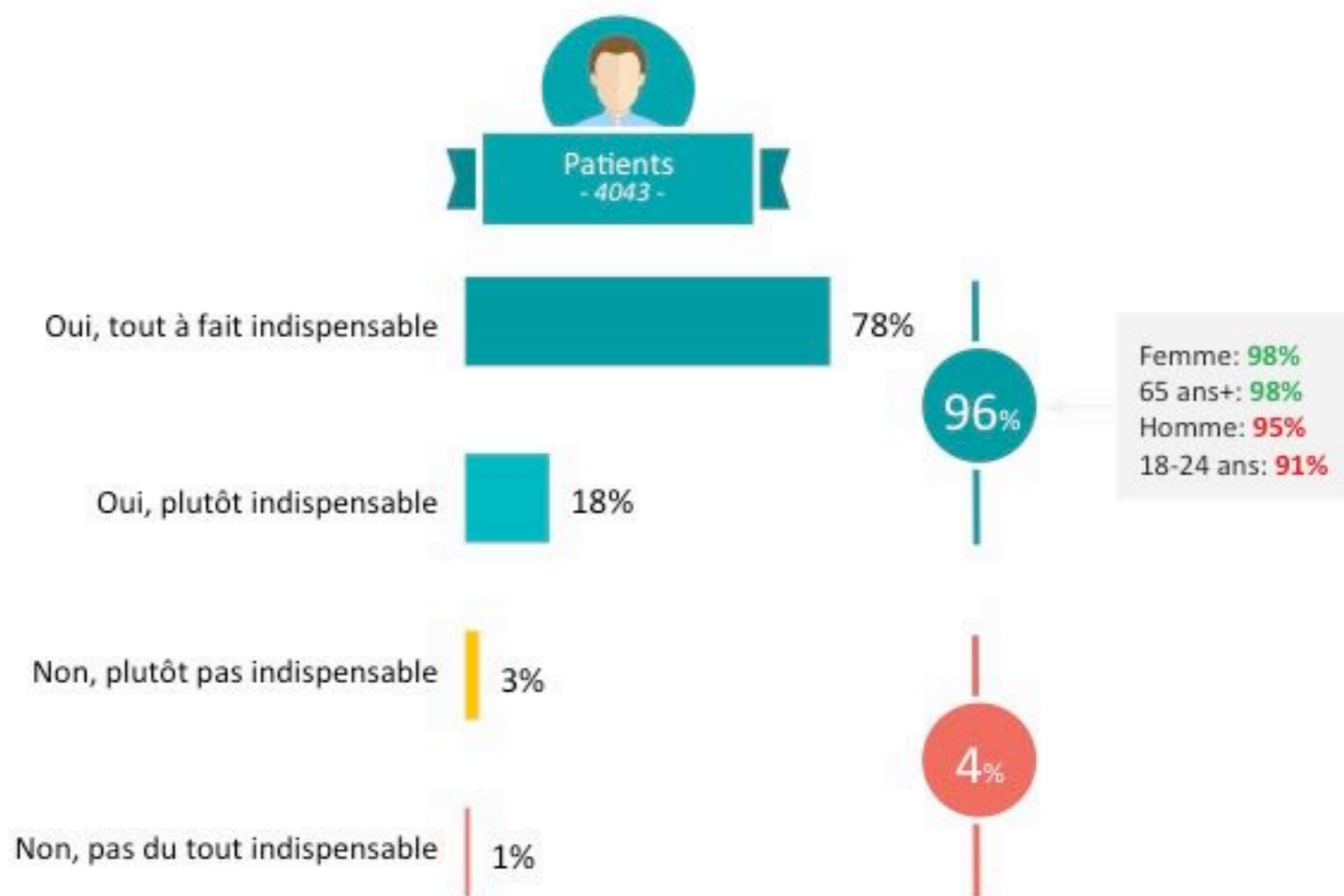




# Dans un contexte où la proximité de la pharmacie au domicile est jugée indispensable par la quasi-totalité des patients

Pour vous personnellement, avoir une pharmacie à proximité de votre domicile est-il indispensable ?

Base: Ensemble

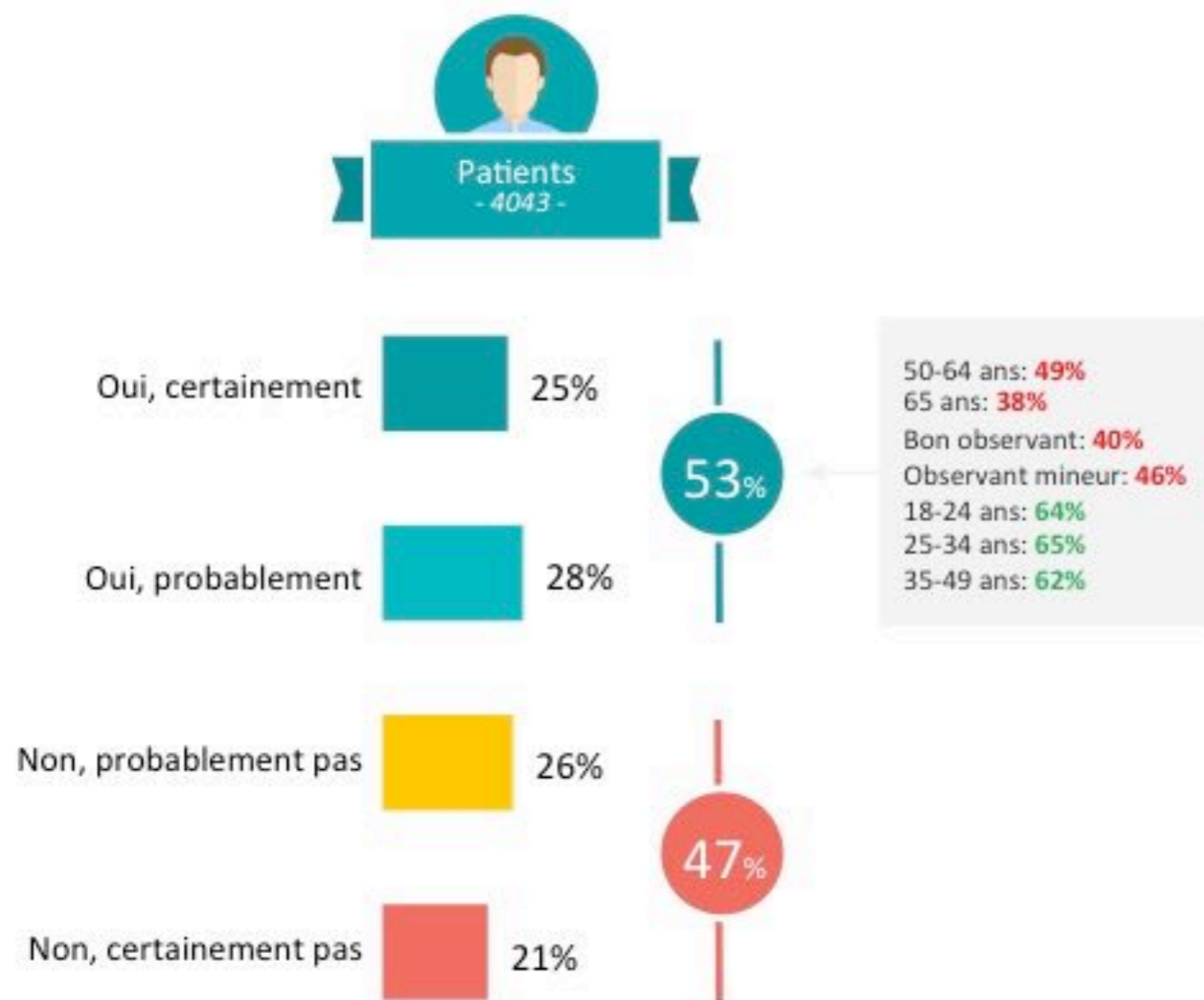




# Mais ils sont prêts à changer de pharmacie pour bénéficier de conseils plus spécialisés sur leur maladie grave

Si vous étiez atteint(e) par une maladie grave, seriez-vous prêt(e) à changer de pharmacie pour chercher vos conseils et médicaments dans une pharmacie spécialisée sur votre maladie ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui, en cas d'atteinte par une maladie grave, seraient prêts à changer de pharmacie pour chercher leurs conseils et médicaments dans une pharmacie spécialisée sur leur maladie ?

Base: Ensemble



Moyenne des Patients intéressés

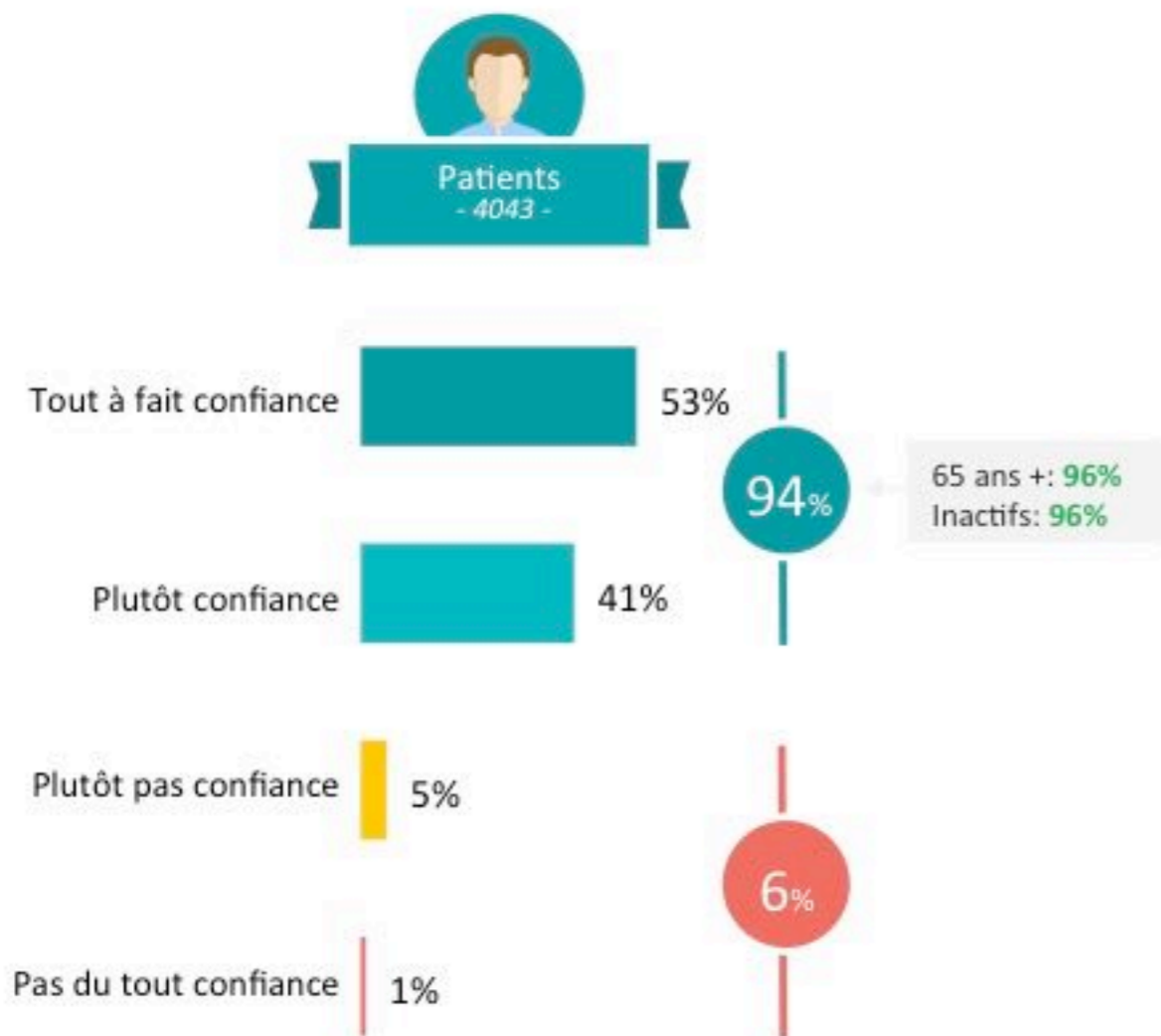
**42%**



# Les patients font totalement confiance au pharmacien pour des conseils sur les maladies graves ... confiance correctement évaluée par les équipes

Quel niveau de confiance accordez-vous à votre pharmacien pour donner les bons conseils relatifs aux maladies graves (cancer, sclérose en plaques, Alzheimer,...) ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui font confiance à leur pharmacien pour donner de bons conseils relatifs aux maladies graves (cancer, sclérose en plaque, Alzheimer,...) ?

Base: Ensemble





# SYNTHÈSE

*“opinionway*



## Ce qu'il faut retenir...



Patients

### Des Patients...

- Intéressés par les services qui leurs facilitent le quotidien... et se déclarant souvent prêts à payer pour (lorsque cela correspond à leurs besoins, comme les non-observants...).
- Faisant largement confiance à leurs pharmaciens évidemment, pour donner les conseils utiles pour aider à bien prendre leur traitement, mais également pour les conseiller sur les maladies graves



Equipes

**Des équipes officinales** qui globalement connaissent bien leurs patients et leurs besoins.



Titulaires

**Des titulaires disposés** à proposer de nouveaux services



# ANNEXES



# Détail des questions d'observance



Avez-vous un traitement médicamenteux à prendre tous les jours depuis au moins 3 mois ?  
Base: Ensemble

Base: Sous traitement quotidien depuis 3 mois (2317)

Ce matin, avez-vous **oublié de prendre votre traitement** ?

18-24 ans: 16%



Depuis la dernière consultation, avez-vous été **en panne de médicament** ?

25-34 ans: 22%



Vous est-il arrivé de **prendre votre traitement avec retard** par rapport à l'heure habituelle ?

65 ans+: 38% Inactifs: 41%  
18-24 ans: 64% 25-34 ans: 63%  
35-49 ans: 59%  
CSP-: 59%



Vous est-il arrivé de **ne pas prendre votre traitement** parce que, certains jours, votre **mémoire vous fait défaut** ?

18-24 ans: 34%



Vous est-il arrivé de **ne pas prendre votre traitement** parce que, certains jours, vous avez l'impression que votre **traitement vous fait plus de mal que de bien** ?

18-24 ans: 21%



Pensez-vous que vous avez **trop de comprimés à prendre** ?

18-24 ans: 12%

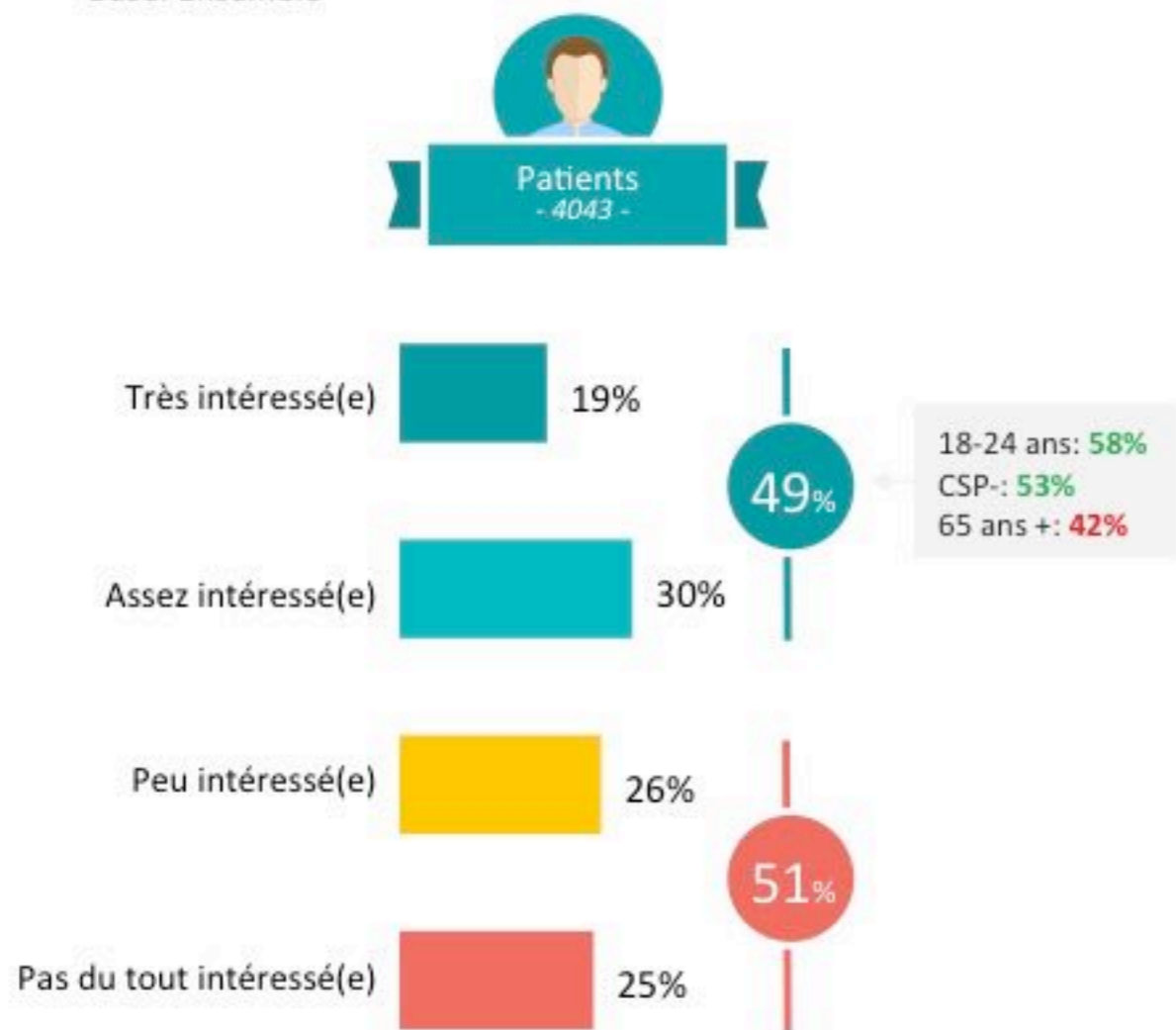




# Près de la moitié d'entre eux seraient intéressés pour se faire aider par le pharmacien à ce sujet...

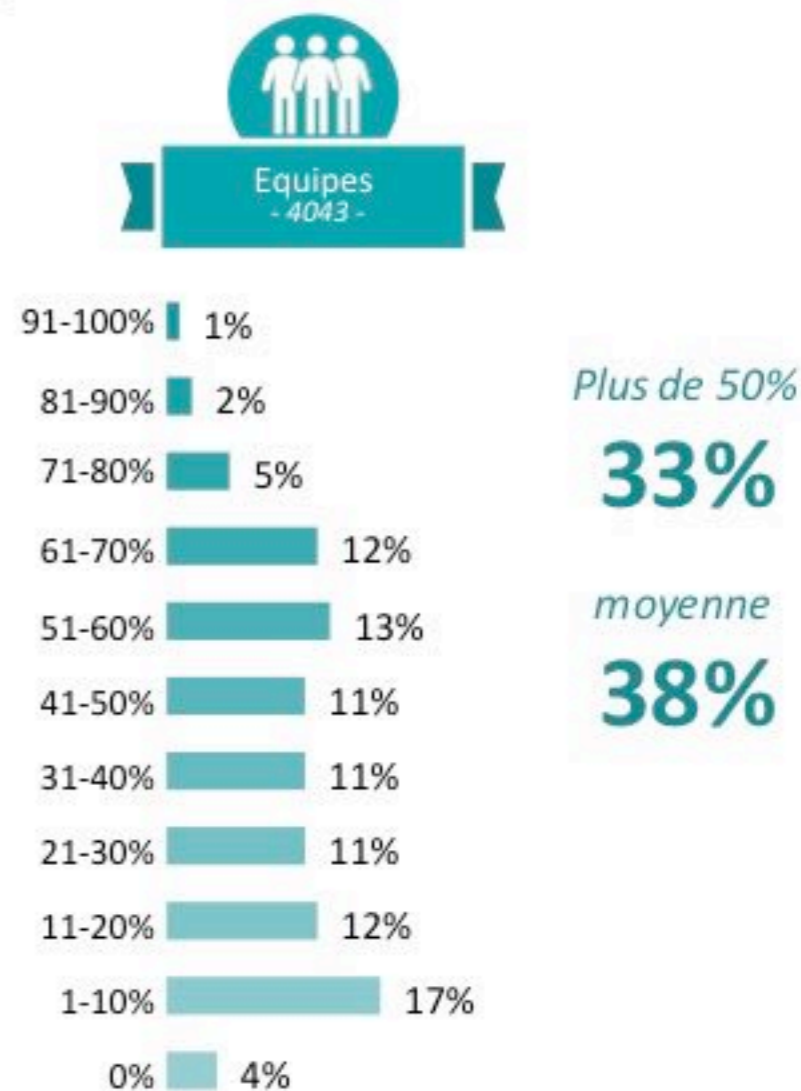
Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) par la possibilité de confier à votre pharmacie la prise de RDV avec les professionnels de santé qui vous suivent (médecins généralistes, spécialistes, infirmiers, ...)?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui seraient intéressés par la possibilité de confier à votre pharmacie la prise de RDV avec les professionnels de santé qui les suivent (médecins généralistes, spécialistes, infirmiers,...)?

Base: Ensemble

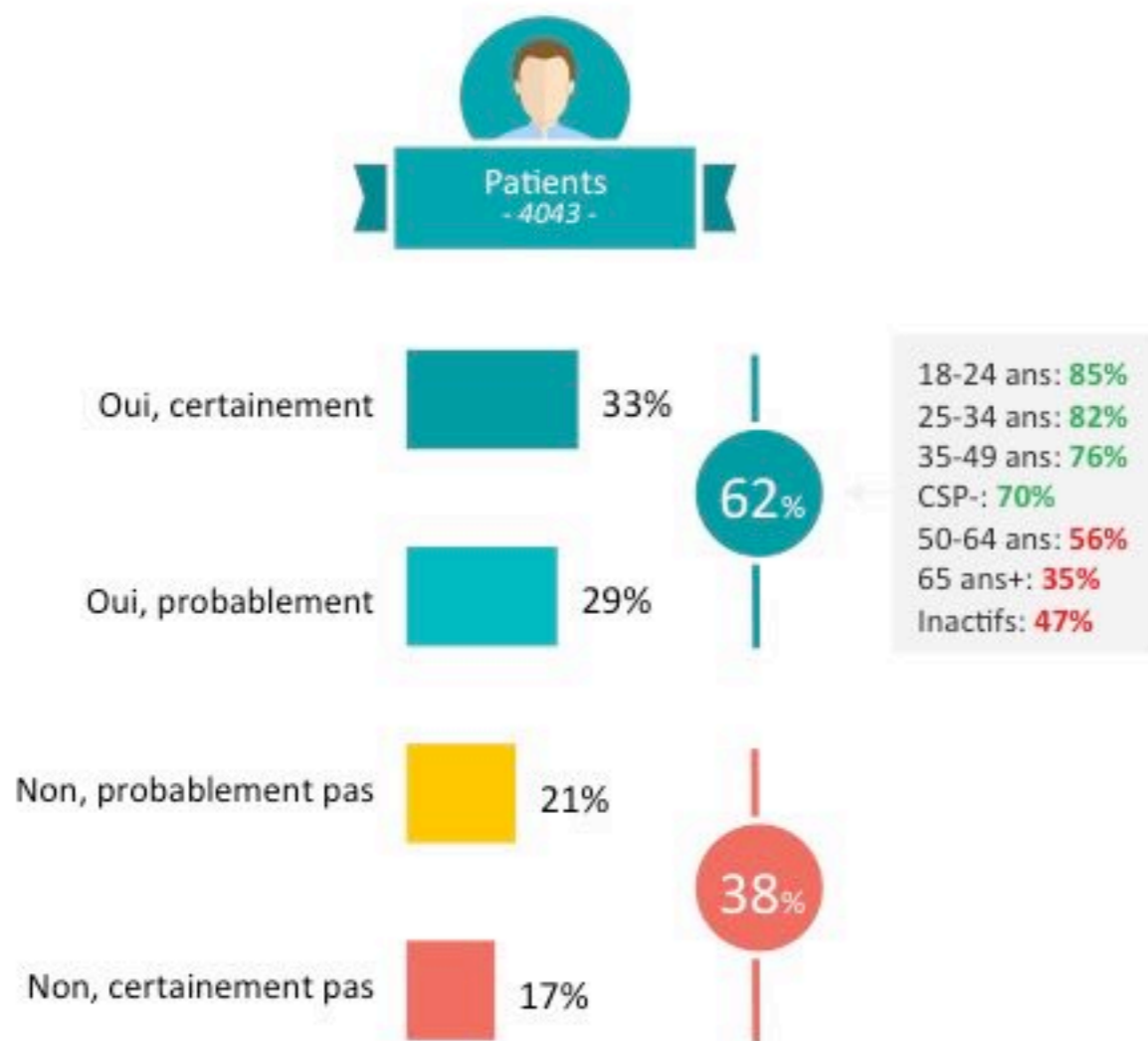




# 2/3 des patients seraient intéressés par l'envoi des ordonnances par internet et la récupération des médicaments sans faire la queue...une proportion bien évaluée par les équipes

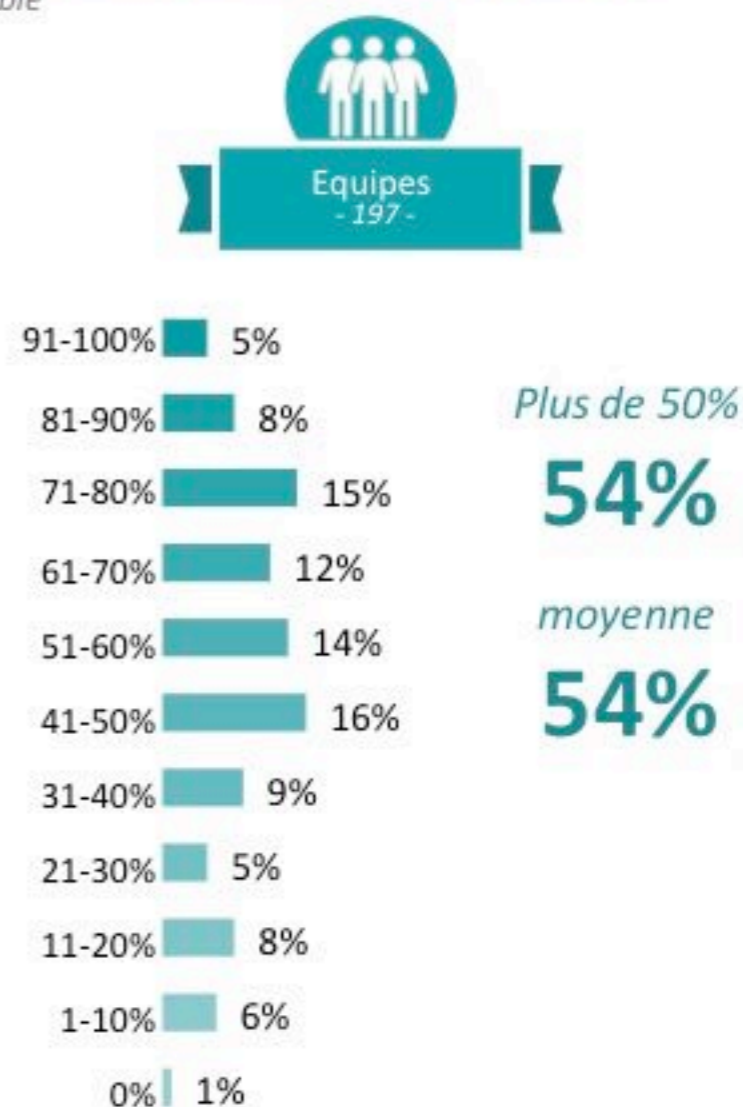
Si votre pharmacie proposait d'envoyer vos ordonnances par internet afin de venir récupérer vos médicaments sans faire la queue, utiliseriez-vous ce service ?

Base: Ensemble



Selon vous, si votre pharmacie le proposait, quelle est la proportion de vos patients qui demanderait à bénéficier d'un service d'envoi des ordonnances à la pharmacie par internet pour récupérer leurs médicaments sans faire la queue ?

Base: Ensemble

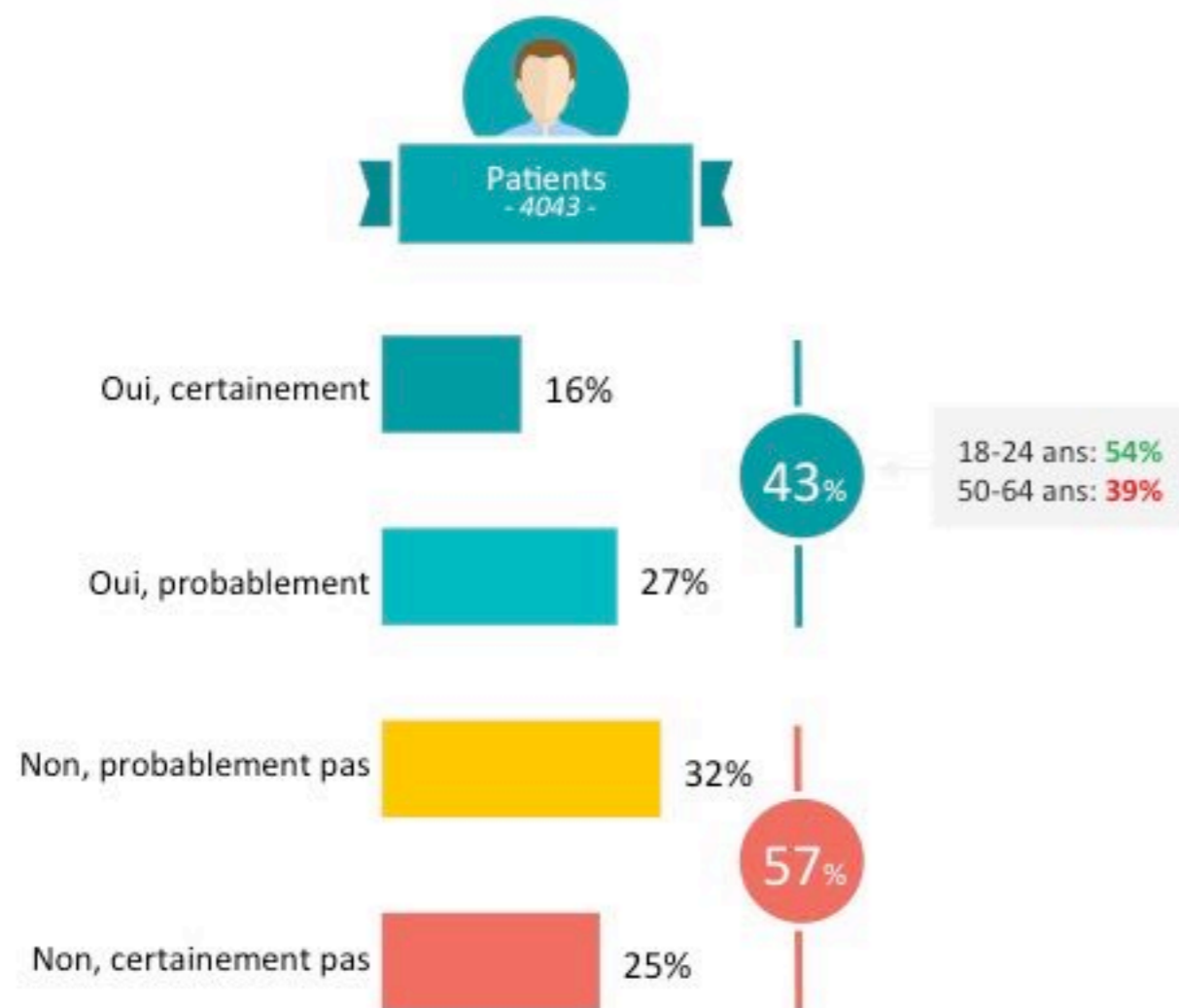




# Et plus de 4 patients sur 10 si ce service était proposé à 5€...proportion justement évaluée par les équipes

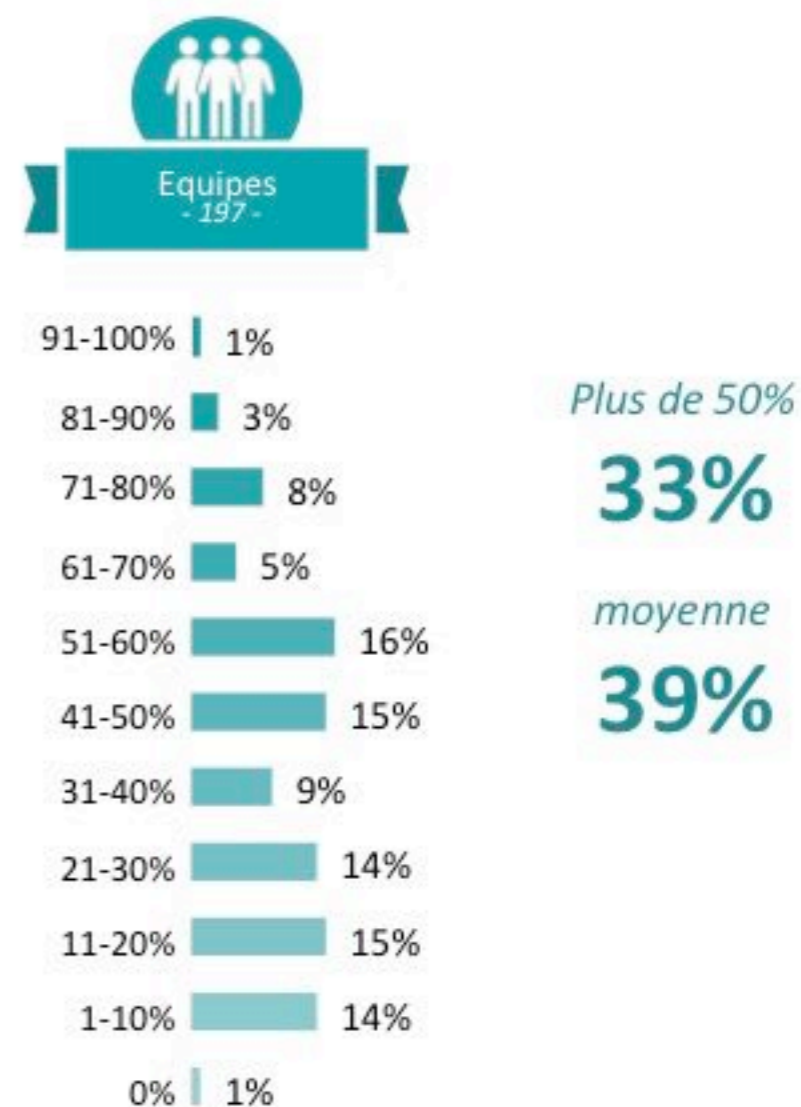
Si votre pharmacie proposait un service de livraison à domicile à 5€, demanderiez-vous à en bénéficier ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui demanderaient à bénéficier d'un service de livraison à domicile à 5€ si votre pharmacie leur proposait ?

Base: Ensemble

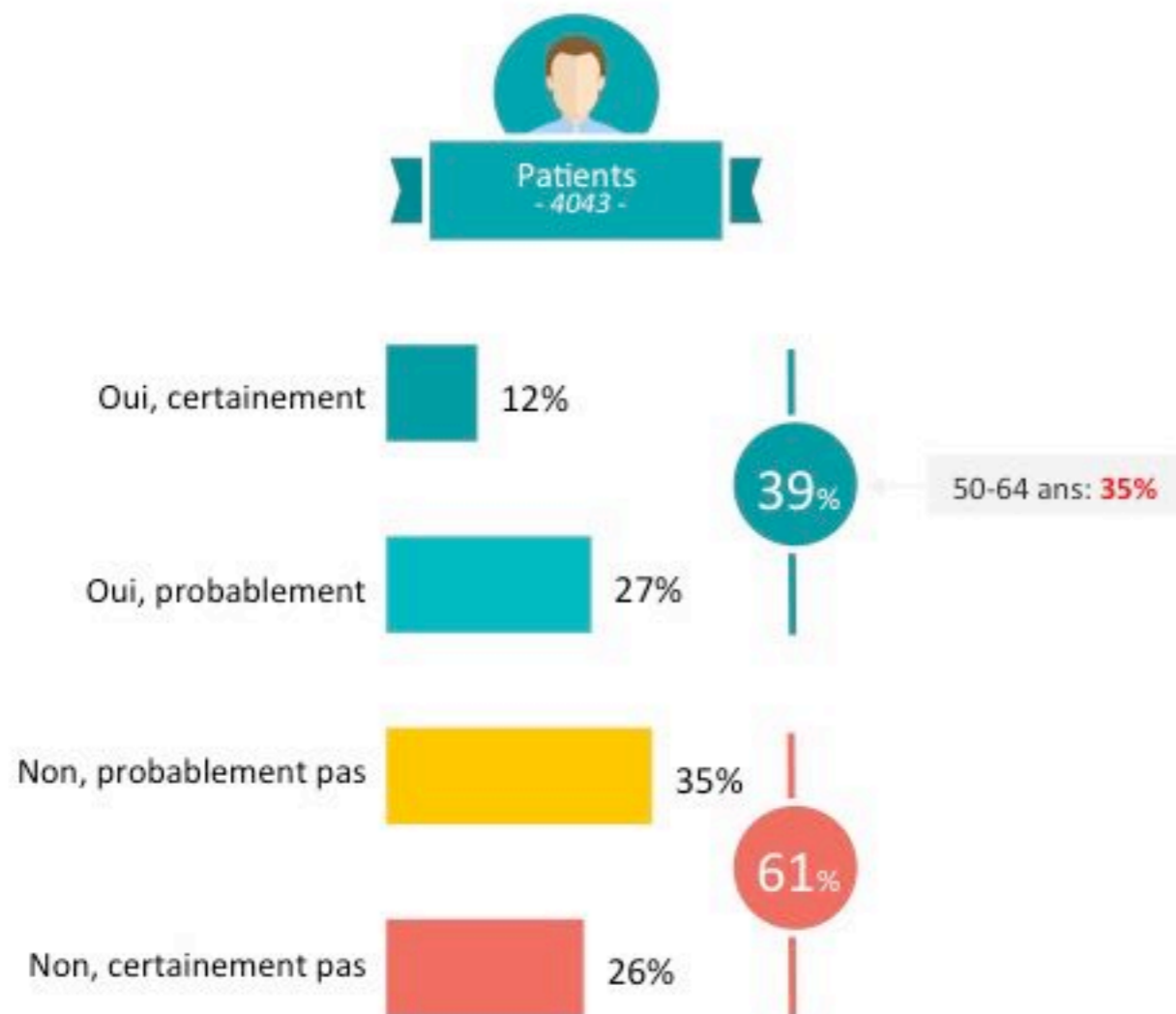




# Et près de 4 patients sur 10 seraient prêts à payer leur pharmacie à ce sujet... proportion similaire à l'évaluation des équipes

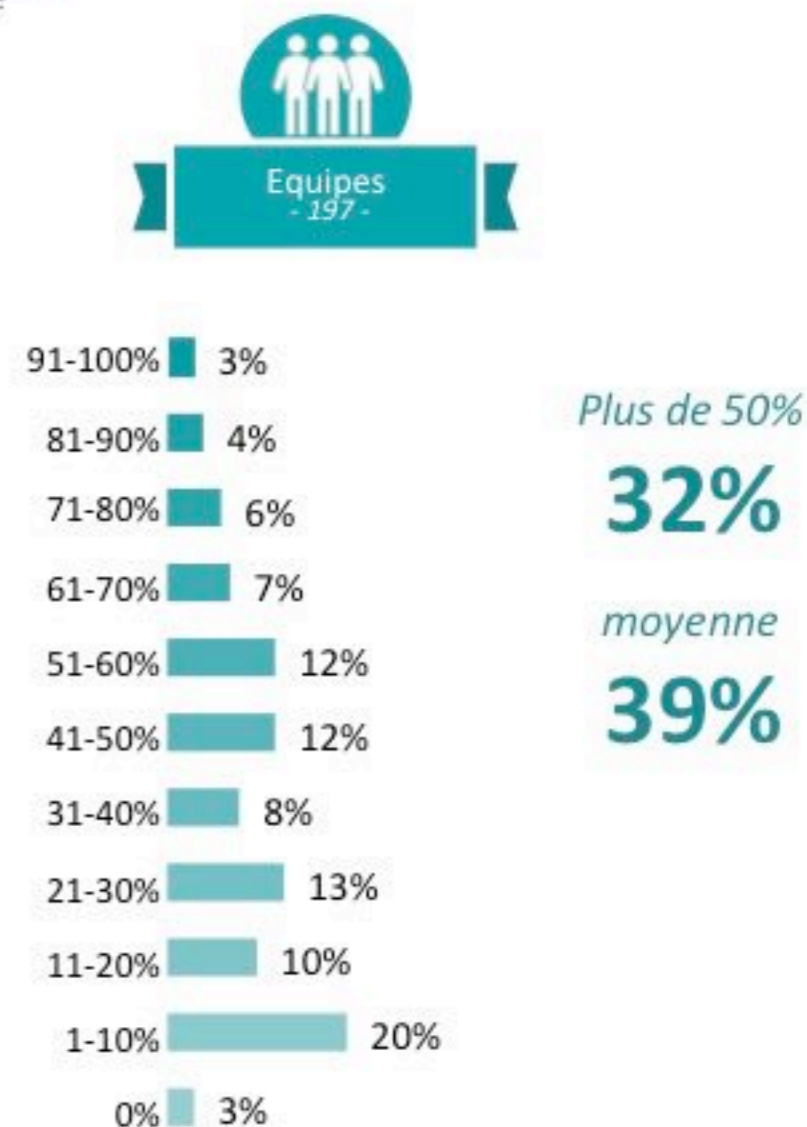
Seriez-vous prêt(e) à payer votre pharmacie pour s'occuper de ces aspects administratifs de santé ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui seraient prêts à payer pour que votre pharmacie gère les aspects administratifs de leur santé (demandes de remboursement, envois de justificatifs,...) ?

Base: Ensemble

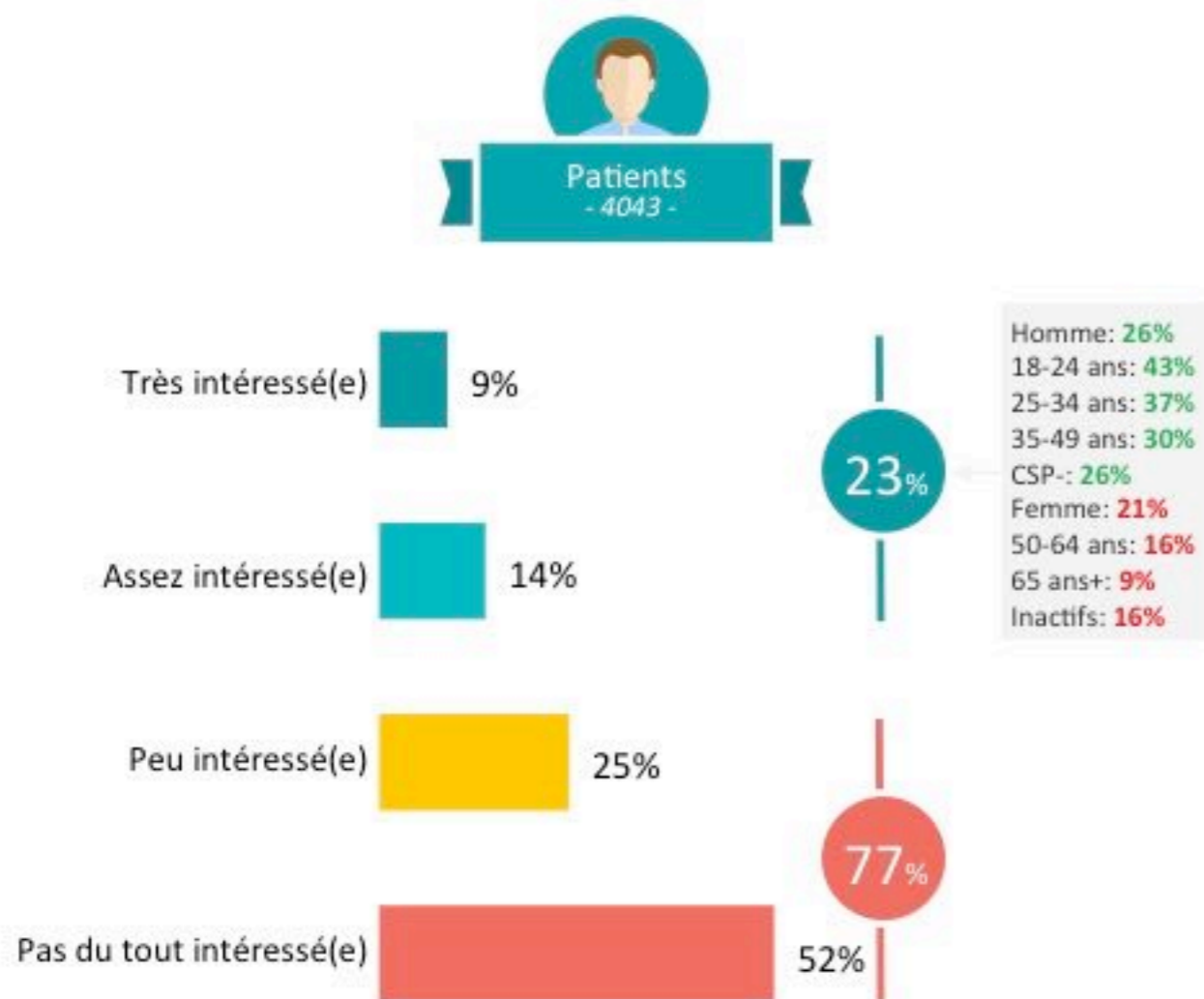




# Moins d'un quart des patients intéressés par l'achat de médicaments sans ordonnance sur internet

Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par la possibilité d'acheter vos médicaments sans ordonnance sur internet auprès de pharmacies françaises agréées ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients intéressés par la possibilité d'acheter leurs médicaments sans ordonnance sur internet auprès de pharmacies françaises agréées ?

Base: Ensemble

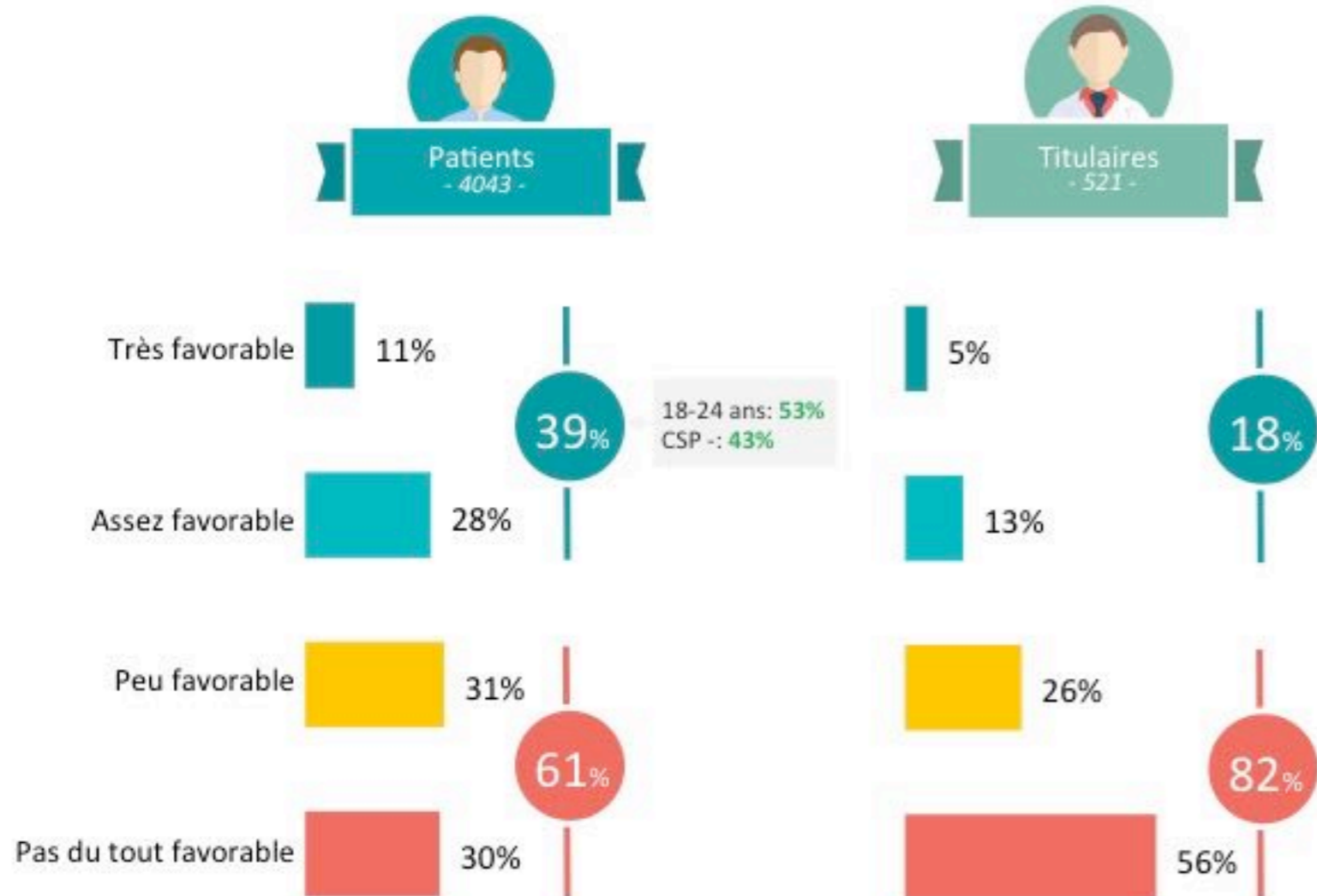




# 1/3 des patients seraient favorables à l'autorisation à la vente en d'assurances santé...proportion supérieure à celle des titulaires et à l'estimation des équipes

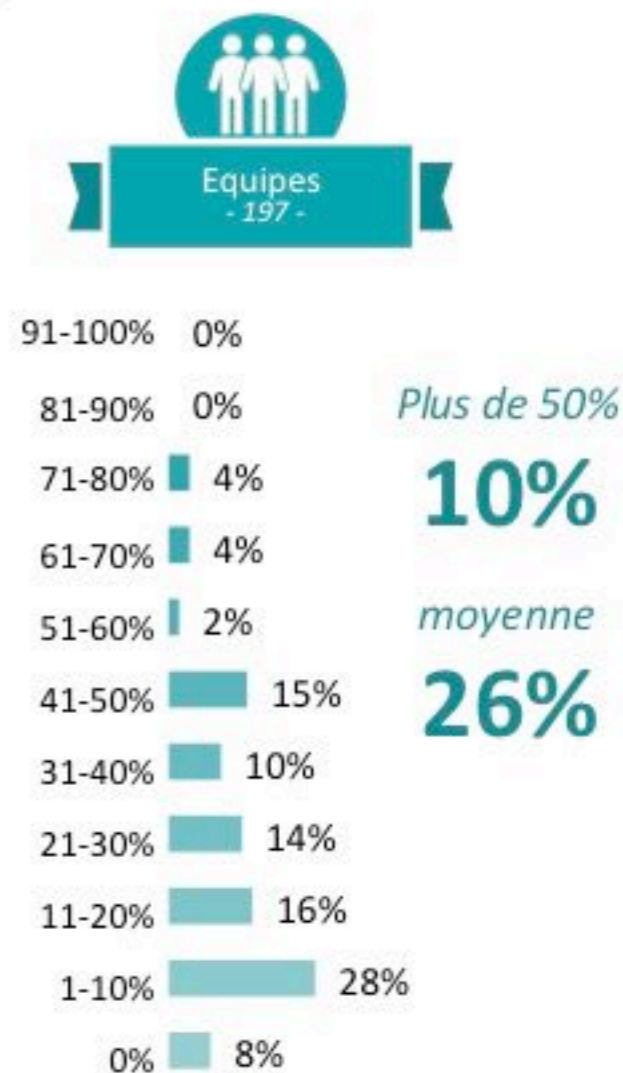
Dans quelle mesure seriez-vous favorable à l'autorisation de la vente d'assurances santé en pharmacie ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui seraient favorables à l'autorisation de la vente d'assurances santé en pharmacie ?

Base: Ensemble

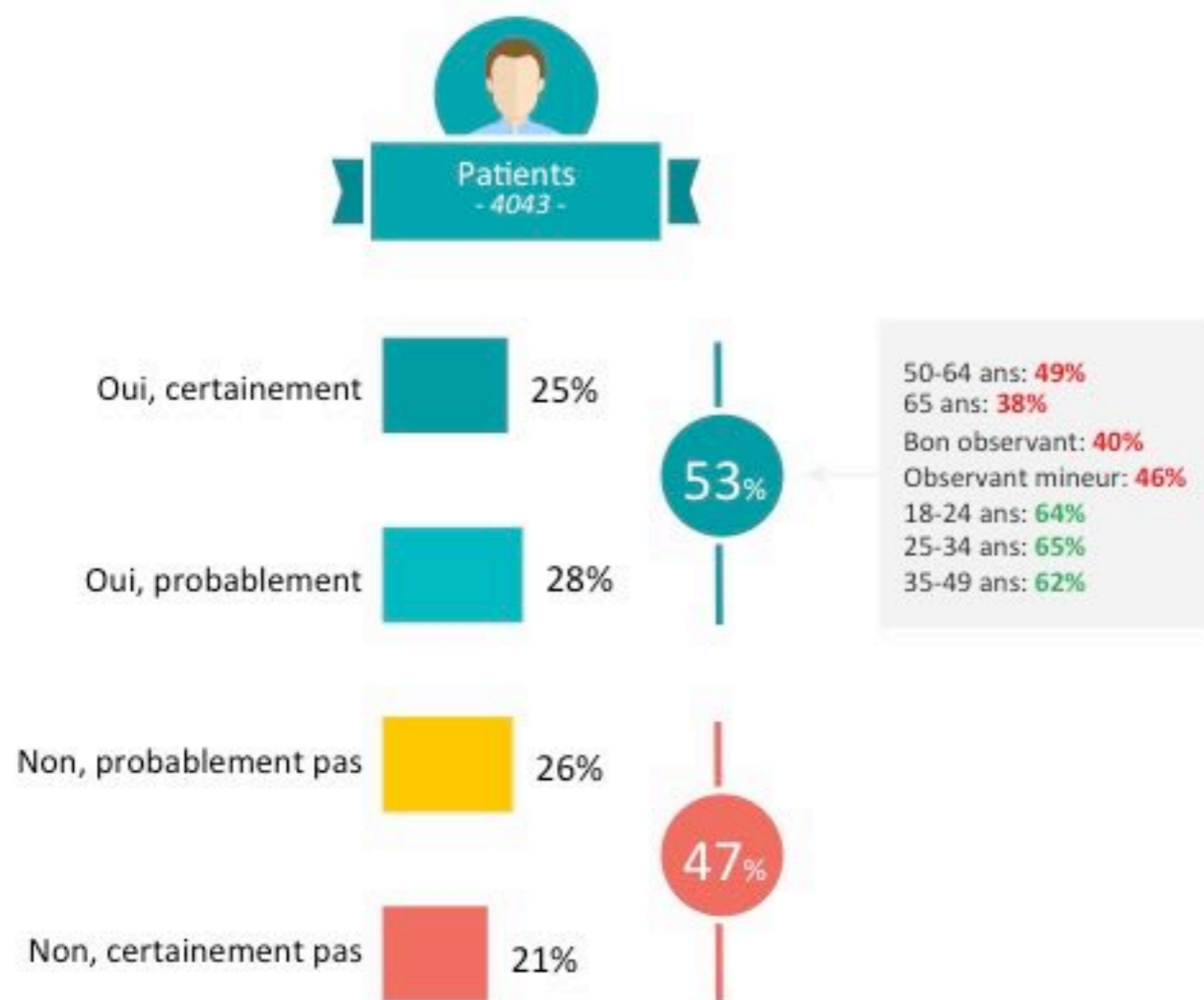




# Ce qui ne les empêche pas d'être prêts à changer de pharmacie pour bénéficier de conseils plus spécialisés sur leur maladie grave

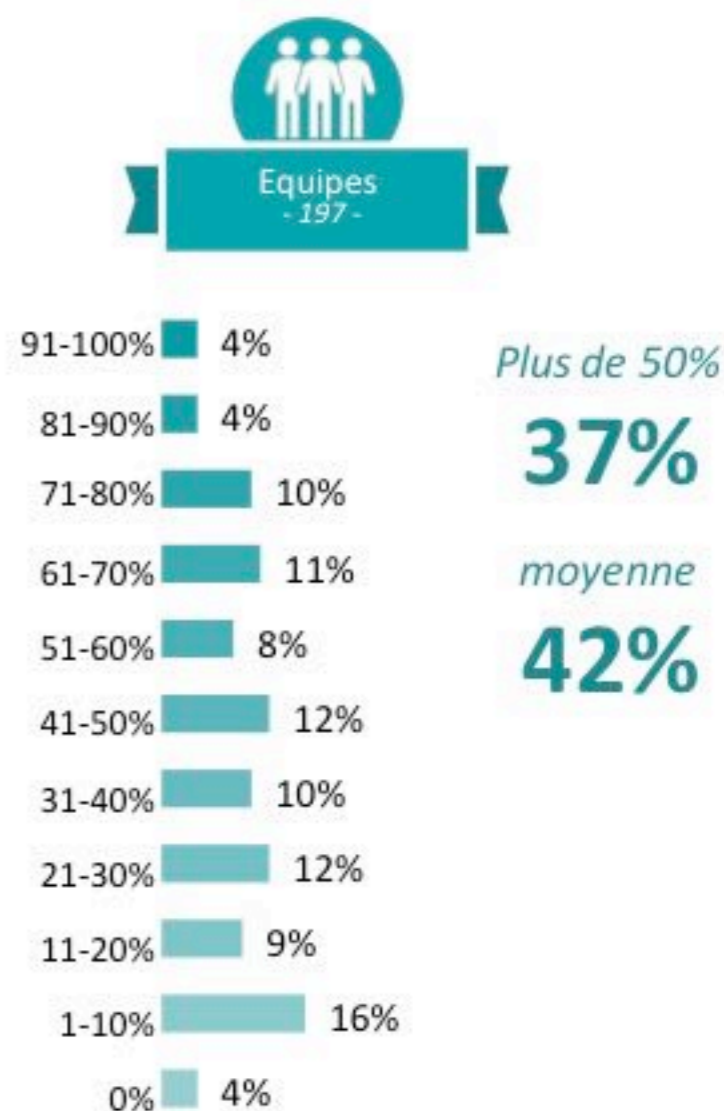
Si vous étiez atteint(e) par une maladie grave, seriez-vous prêt(e) à changer de pharmacie pour chercher vos conseils et médicaments dans une pharmacie spécialisée sur votre maladie ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui, en cas d'atteinte par une maladie grave, seraient prêts à changer de pharmacie pour chercher leurs conseils et médicaments dans une pharmacie spécialisée sur leur maladie ?

Base: Ensemble

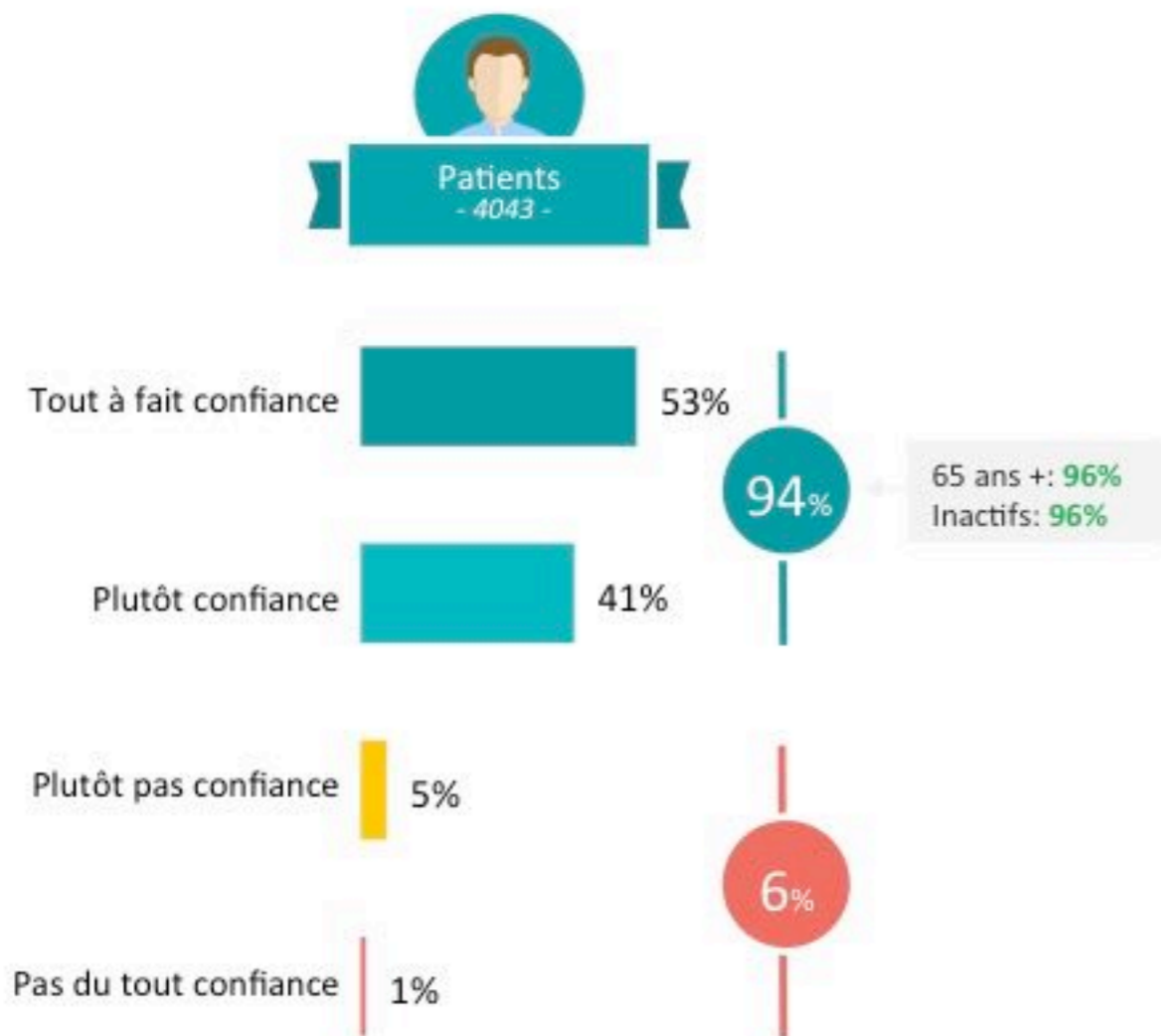




# Alors qu'ils font totalement confiance au pharmacien pour des conseils sur les maladies graves ... confiance correctement évaluée par les équipes

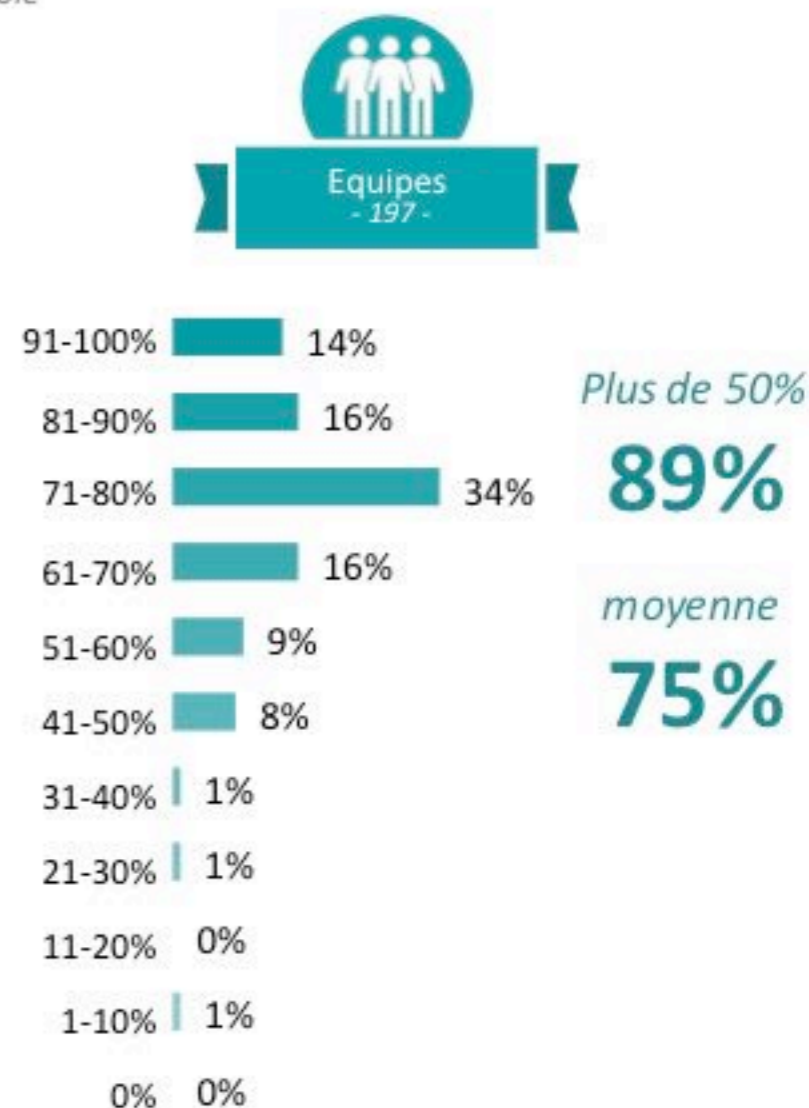
Quel niveau de confiance accordez-vous à votre pharmacien pour donner les bons conseils relatifs aux maladies graves (cancer, sclérose en plaques, Alzheimer,...) ?

Base: Ensemble



Selon vous, quelle est la proportion de vos patients qui font confiance à leur pharmacien pour donner de bons conseils relatifs aux maladies graves (cancer, sclérose en plaque, Alzheimer,...) ?

Base: Ensemble



# Avenir

PHARMACIE





## À vos agendas...

**4, 5 et 6 juillet**

**Université de la e-santé**



**20 septembre**

**Matinale FNIM**

*La robotisation de la médecine*

**Dates suivantes**

**Matinales FNIM 25 10 / 22 11 / 13 12**

**17-19 Novembre**

**respirhacktion.com**

à Lille



**24-25 novembre**

**Le Festival  
de la Communication  
Santé à Deauville**

