

Une étude



pour



**Pharmactiv**  
le relais santé



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

Quelle image les Français ont-ils des pharmaciens ? Quel regard portent-ils sur leurs missions ?  
Quelles sont leurs attentes prioritaires pour l'avenir ?

**Mars 2019**

---

**Jean-Daniel Lévy**, Directeur du Département Politique – Opinion

**Julien Potéreau**, Directeur d'études au Département Politique – Opinion

**Pierre-Hadrien Bartoli**, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

# Sommaire

**Méthodologie d'enquête**

**P.3**

**Les pharmaciens : des professionnels de santé plébiscités par les Français**

**P.5**

**Les missions des pharmaciens : quelles perspectives pour demain ?**

**P.13**



# Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **22** au **25 mars** 2019.



Échantillon de **1022** 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)**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

# Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

**Note de lecture** : dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,8. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,2% et 11,8% (plus ou moins 1,8 points).

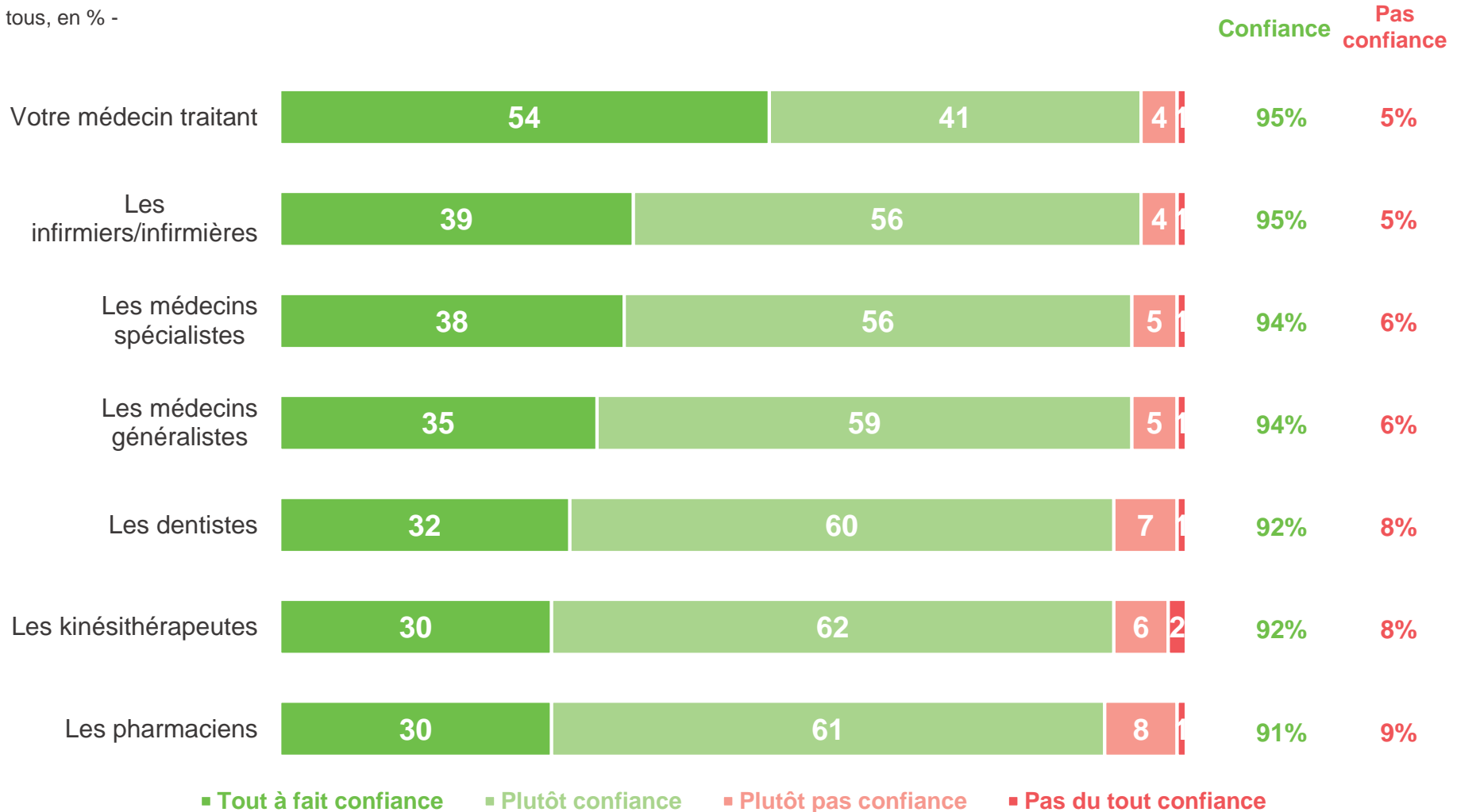
**Les pharmaciens : des  
professionnels de santé  
plébiscités par les Français**



# Les pharmaciens, comme l'ensemble des professionnels de santé, bénéficient d'un très haut niveau de confiance de la part des Français

De manière générale, faites-vous confiance ou non à chacun des types de professionnels de santé suivants ?

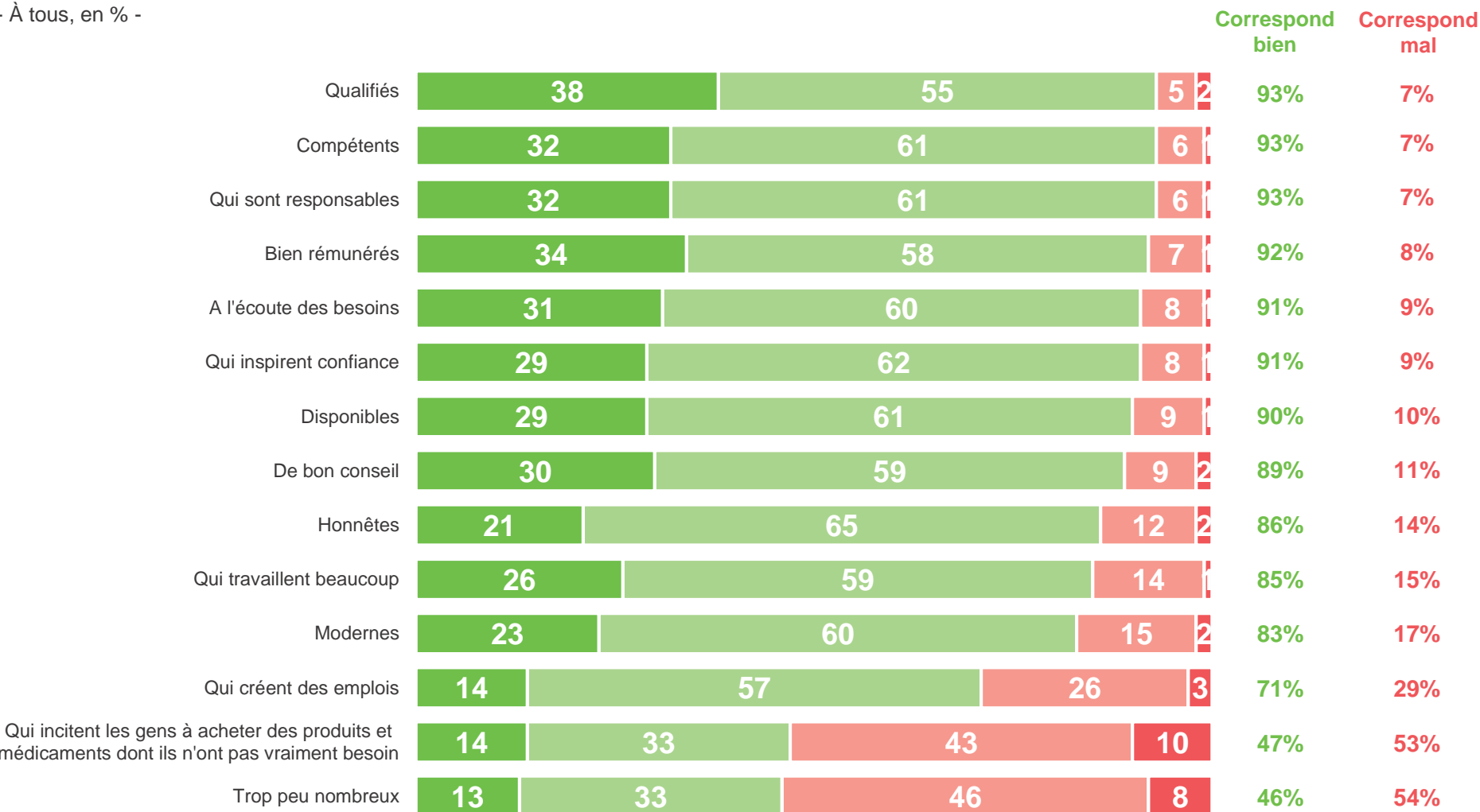
- À tous, en % -



# Dans le détail, les Français ont une image très positive à l'égard de leurs pharmaciens, même s'ils sont partagés sur l'aspect « commercial » de leur activité

Dans le détail, chacun des qualificatifs suivants correspond-il bien ou mal aux pharmaciens en général selon vous ?

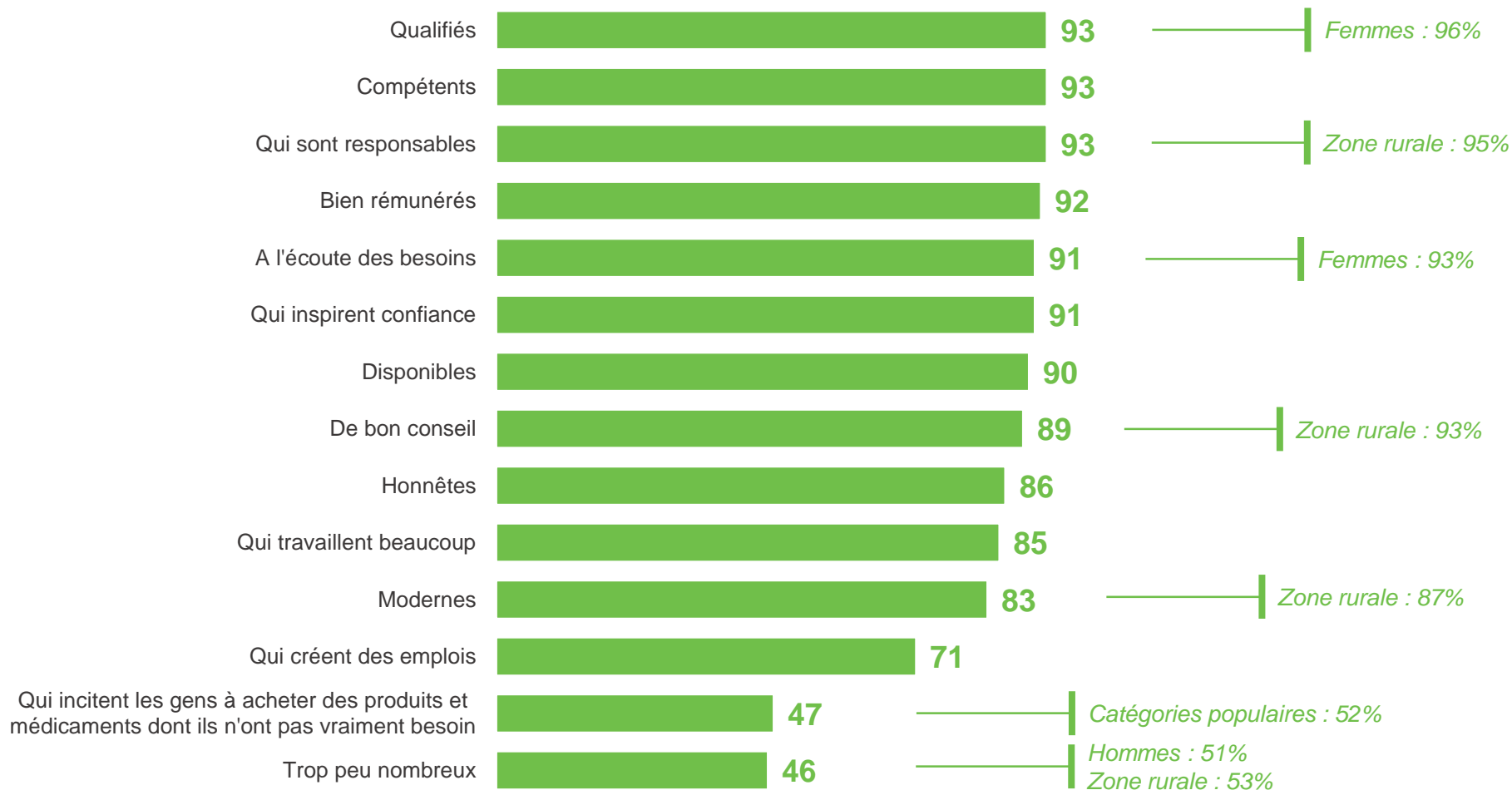
- À tous, en % -



# Une image positive dans toutes les catégories de la population, et plus particulièrement auprès des personnes âgées

Dans le détail, chacun des qualificatifs suivants correspond-il bien ou mal aux pharmaciens en général selon vous ?

- À tous, en % de réponses « Correspond bien » -

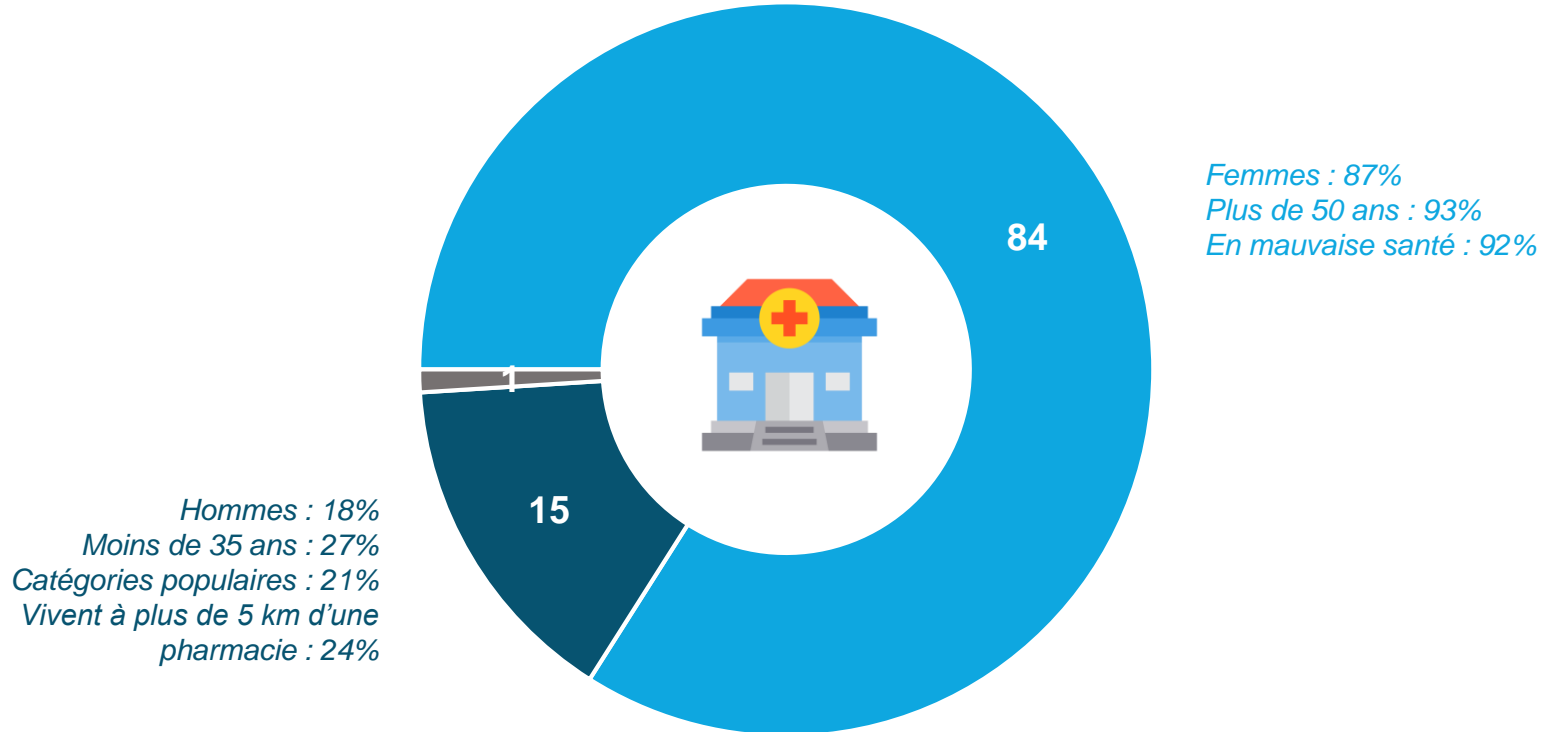




# Une grande majorité des Français ont une pharmacie « de référence », en particulier les plus âgés...

Vous-même, lorsque vous avez à vous rendre dans une pharmacie, vous préférez plutôt... ?

- À tous, en % -



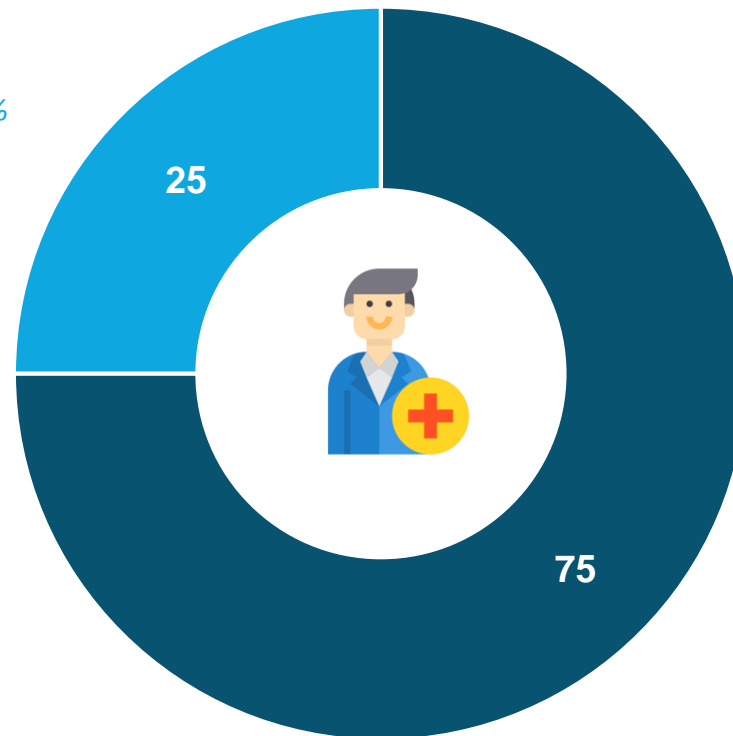
- Vous rendre toujours dans la même pharmacie
- Vous rendre dans la première pharmacie que vous rencontrez
- Vous ne vous rendez jamais dans une pharmacie

... même si, au sein de cette pharmacie fréquentée habituellement, la plupart n'ont pas de préférence concernant la personne qui les conseille

Et lorsque vous vous rendez dans cette pharmacie... ?

- À ceux qui préfèrent toujours se rendre dans la même pharmacie, en % -

*En mauvaise santé : 35%*

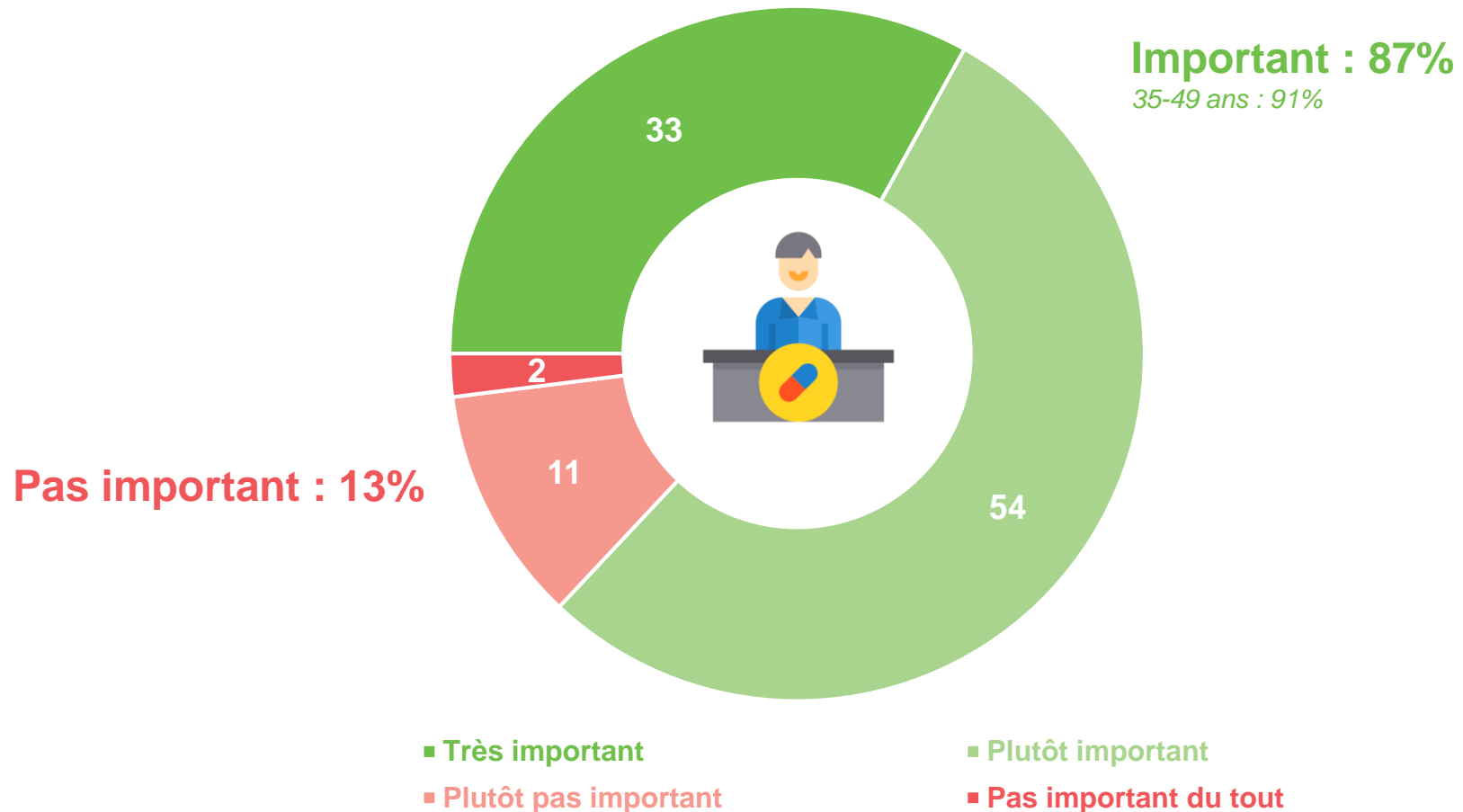


- Vous préférez être toujours conseillé(e) par la même personne
- Vous n'avez pas de préférence concernant la personne qui vous conseille

# Néanmoins, la plupart des Français estiment important d'être conseillés par une personne ayant le diplôme de pharmacien

Et de manière générale, lorsque vous vous rendez dans une pharmacie, est-ce important ou non pour vous d'être conseillé(e) par une personne ayant le diplôme de pharmacien ?

- À ceux qui se rendent en pharmacie, en % -



# Près de la moitié des Français disent être confrontés au moins de temps en temps à des ruptures de stock de médicaments, un problème qui concerne davantage ceux qui habitent le plus loin d'une pharmacie

Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais de ne pas pouvoir vous procurer un médicament en pharmacie en raison d'une rupture de stock ?

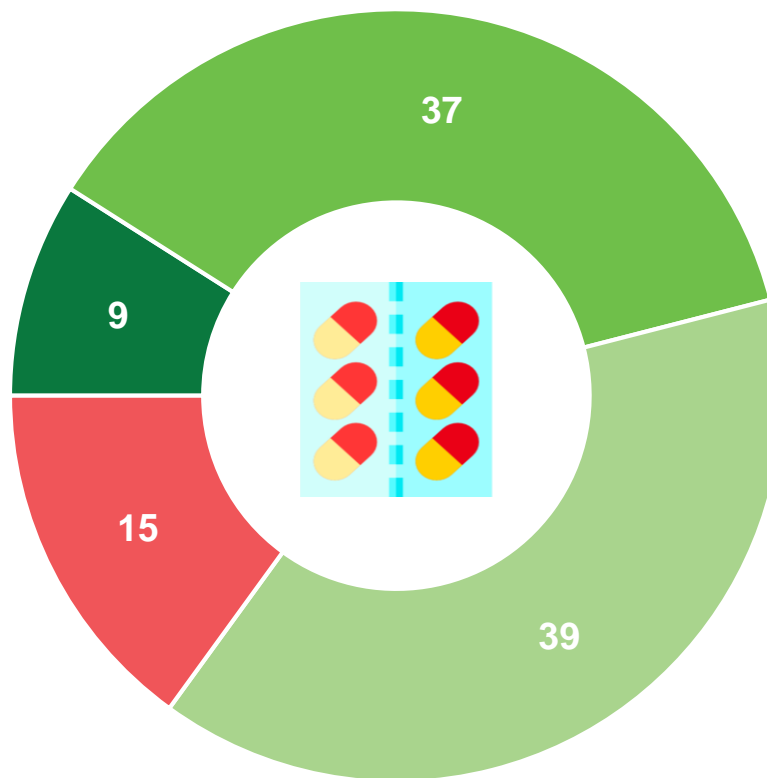
- À tous, en % -

**Souvent / de temps en temps : 46%**

*Femmes : 50%*

*Moins de 35 ans : 56%*

*Vivent à plus de 5 km d'une pharmacie : 57%*



■ Souvent    ■ De temps en temps    ■ Rarement    ■ Jamais

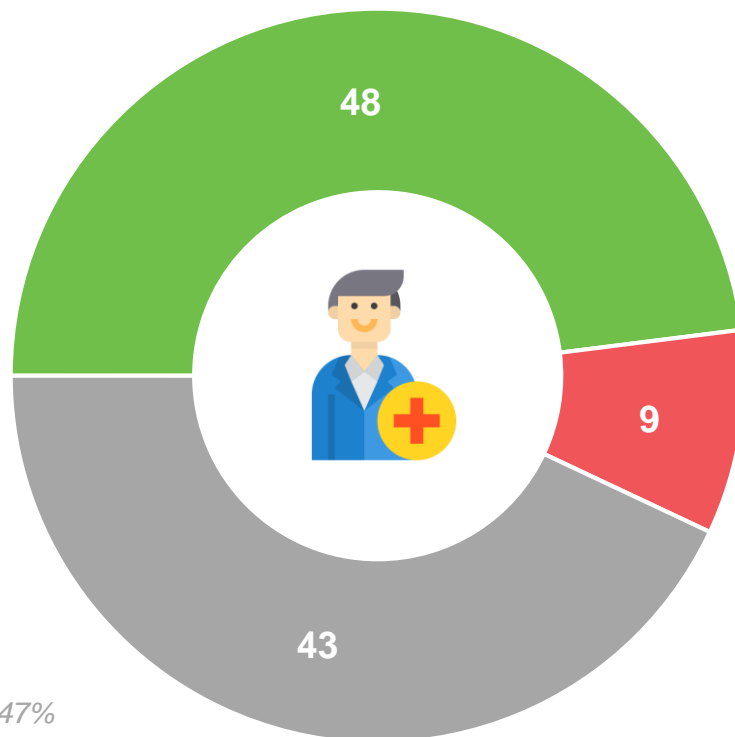
**Les missions des pharmaciens :  
quelles perspectives pour demain ?**



## Près de la moitié des Français souhaiteraient voir le pharmacien prendre une plus grande place dans la gestion de leur santé, la plupart des autres optant pour le statu quo

Selon vous, le pharmacien devrait-il jouer un rôle plus important, moins important ou ni plus ni moins important qu'aujourd'hui dans la prise en charge des patients ?

- À tous, en % -



Femmes : 47%

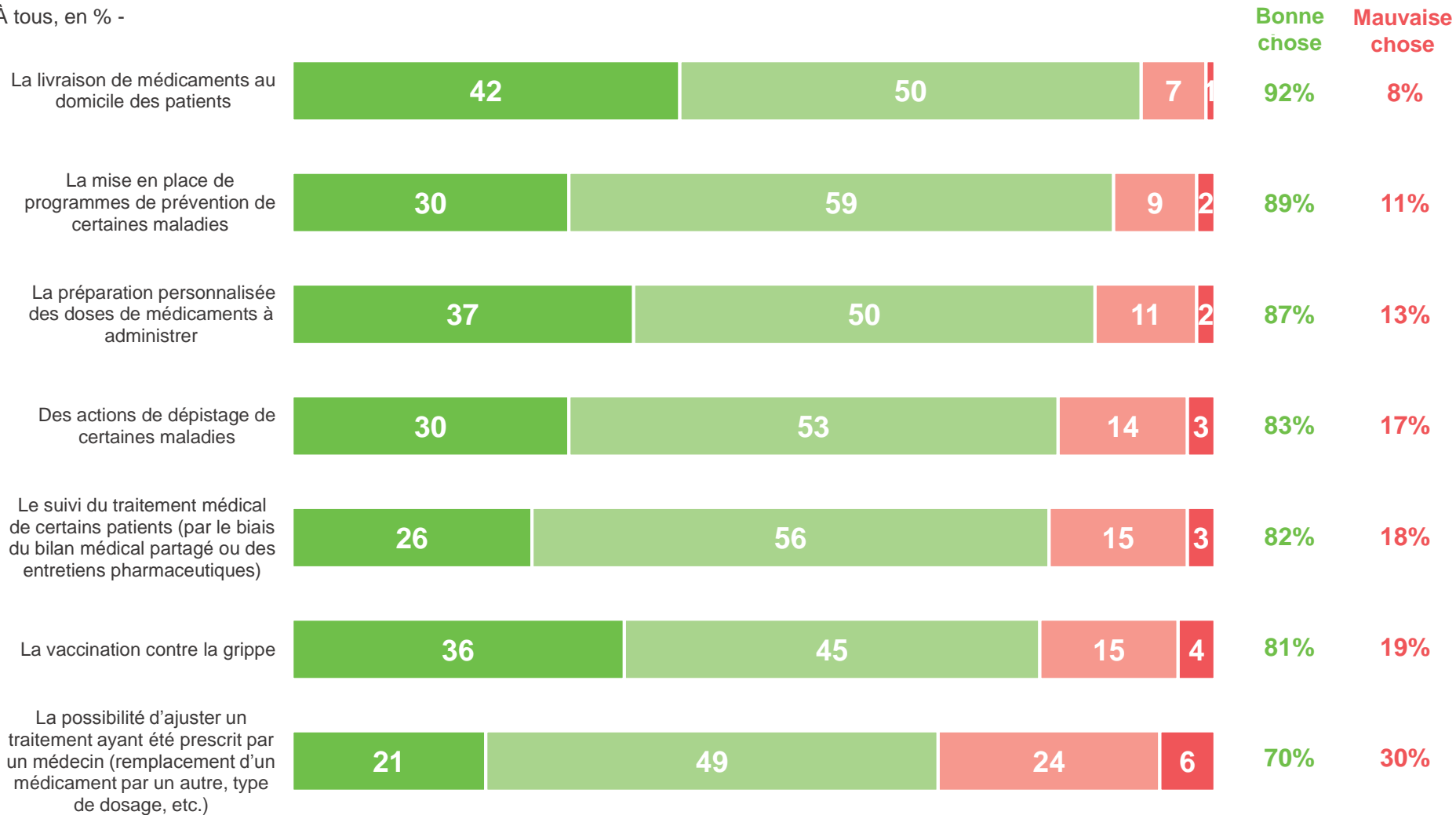
Hommes : 12%  
Moins de 35 ans : 15%  
Catégories populaires : 14%

- Un rôle plus important qu'aujourd'hui
- Un rôle moins important qu'aujourd'hui
- Un rôle ni plus ni moins important qu'aujourd'hui

# Les Français portent un regard positif sur l'élargissement des missions des pharmaciens, au-delà de la vente de médicaments

Et selon vous, est-ce une bonne ou une mauvaise chose que les pharmaciens puissent pratiquer chacune des actions suivantes ?

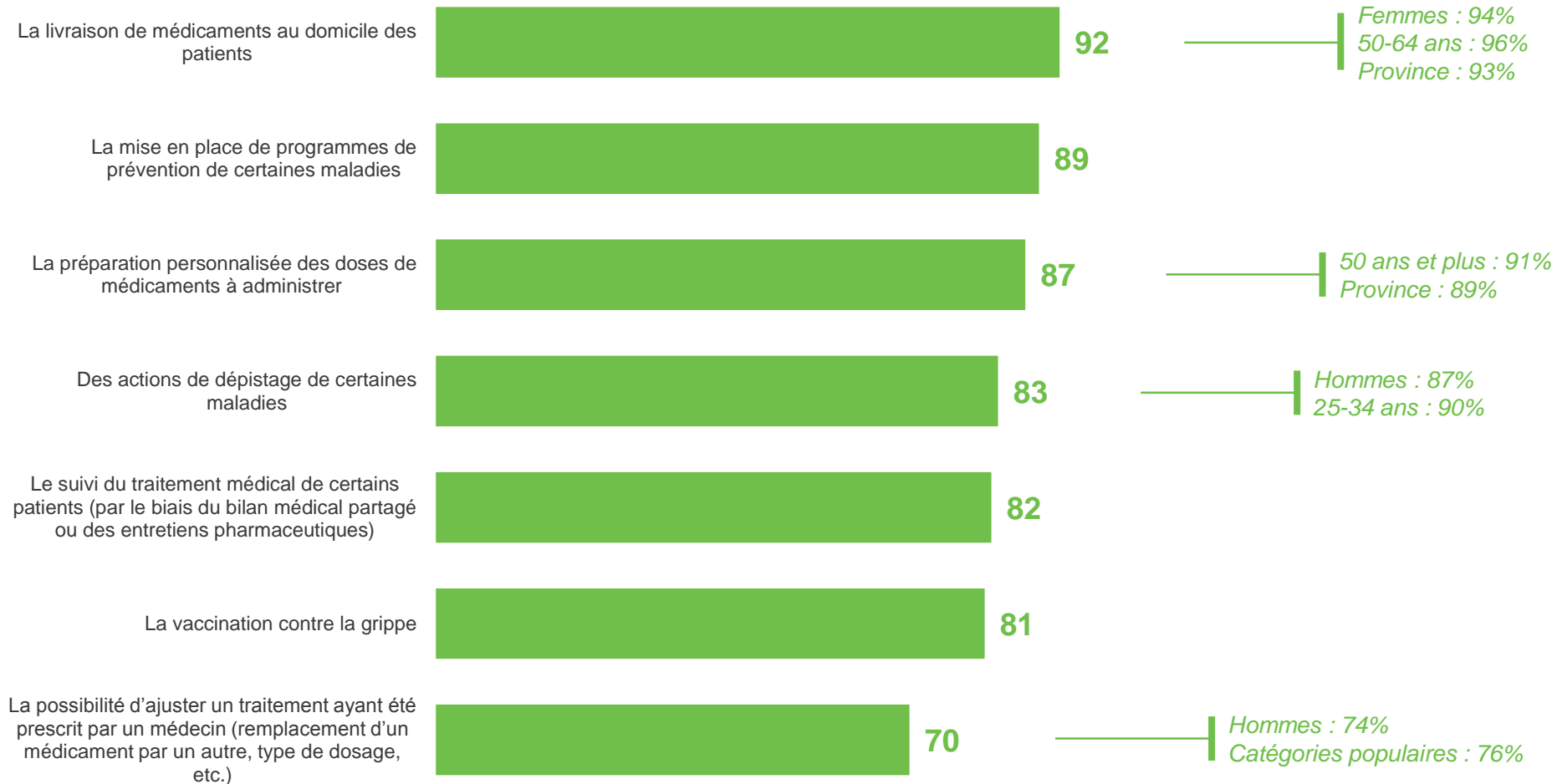
- À tous, en % -



# La personnalisation du service (livraison à domicile, préparation des doses) est particulièrement appréciée par les plus âgés

Et selon vous, est-ce une bonne ou une mauvaise chose que les pharmaciens puissent pratiquer chacune des actions suivantes ?

- À tous, en % de réponses « Bonne chose » -

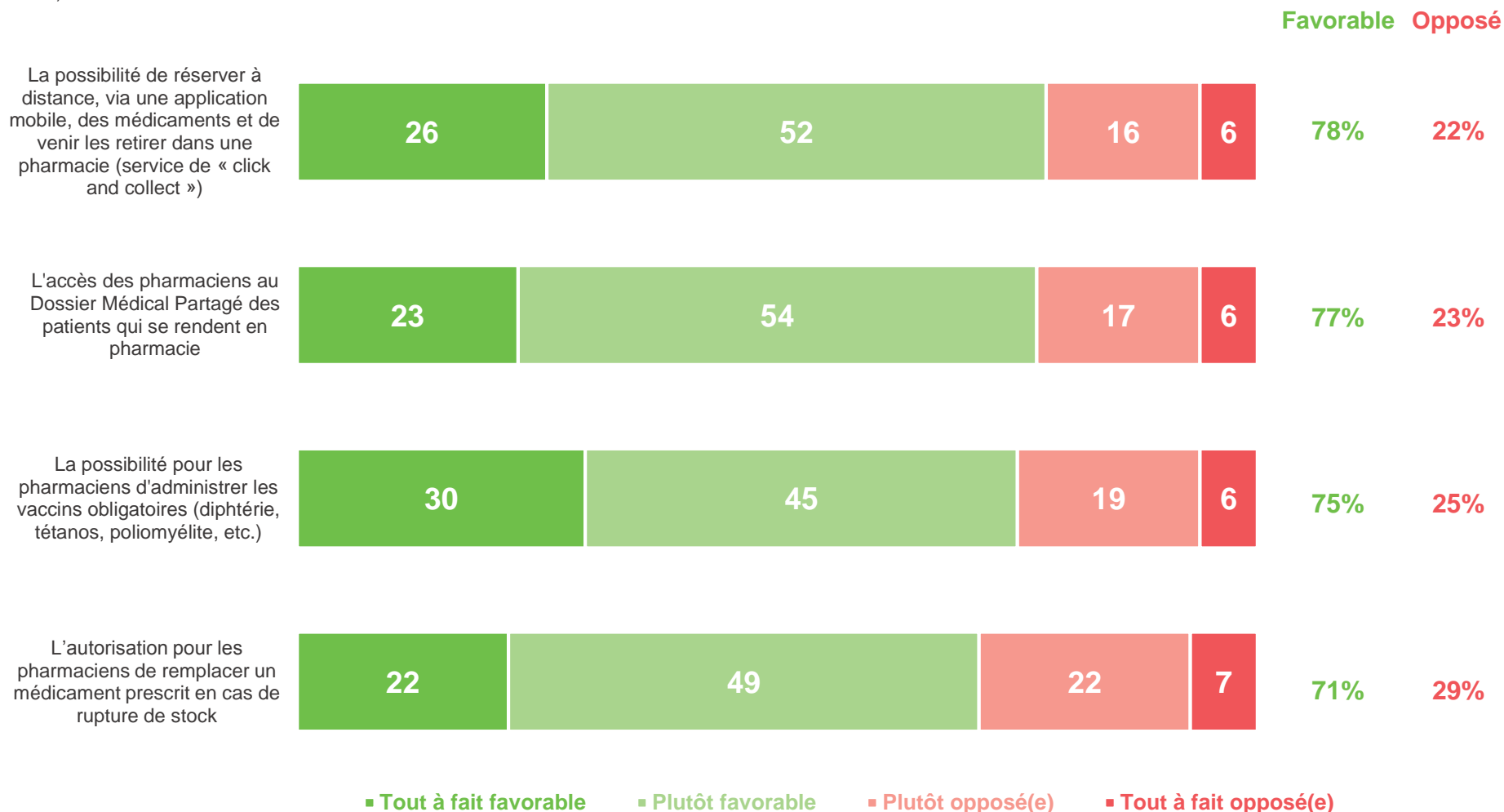




# Les Français se montrent favorables à certaines pratiques, à commencer par le retrait en pharmacie de médicaments réservés à distance et l'accès des pharmaciens au DMP (1/2)

De manière générale, êtes-vous favorable ou opposé(e) à chacune des pratiques suivantes ?

- À tous, en % -



# Les Français se montrent favorables à certaines pratiques, à commencer par le retrait en pharmacie de médicaments réservés à distance et l'accès des pharmaciens au DMP (2/2)

De manière générale, êtes-vous favorable ou opposé(e) à chacune des pratiques suivantes ?

- À tous, en % de réponses « **Favorable** » -

La possibilité de réserver à distance, via une application mobile, des médicaments et de venir les retirer dans une pharmacie (service de « click and collect »)

78

Hommes : 81%  
25-49 ans : 83%

L'accès des pharmaciens au Dossier Médical Partagé des patients qui se rendent en pharmacie

77

La possibilité pour les pharmaciens d'administrer les vaccins obligatoires (diphthérie, tétanos, poliomyélite, etc.)

75

Hommes : 78%

L'autorisation pour les pharmaciens de remplacer un médicament prescrit en cas de rupture de stock

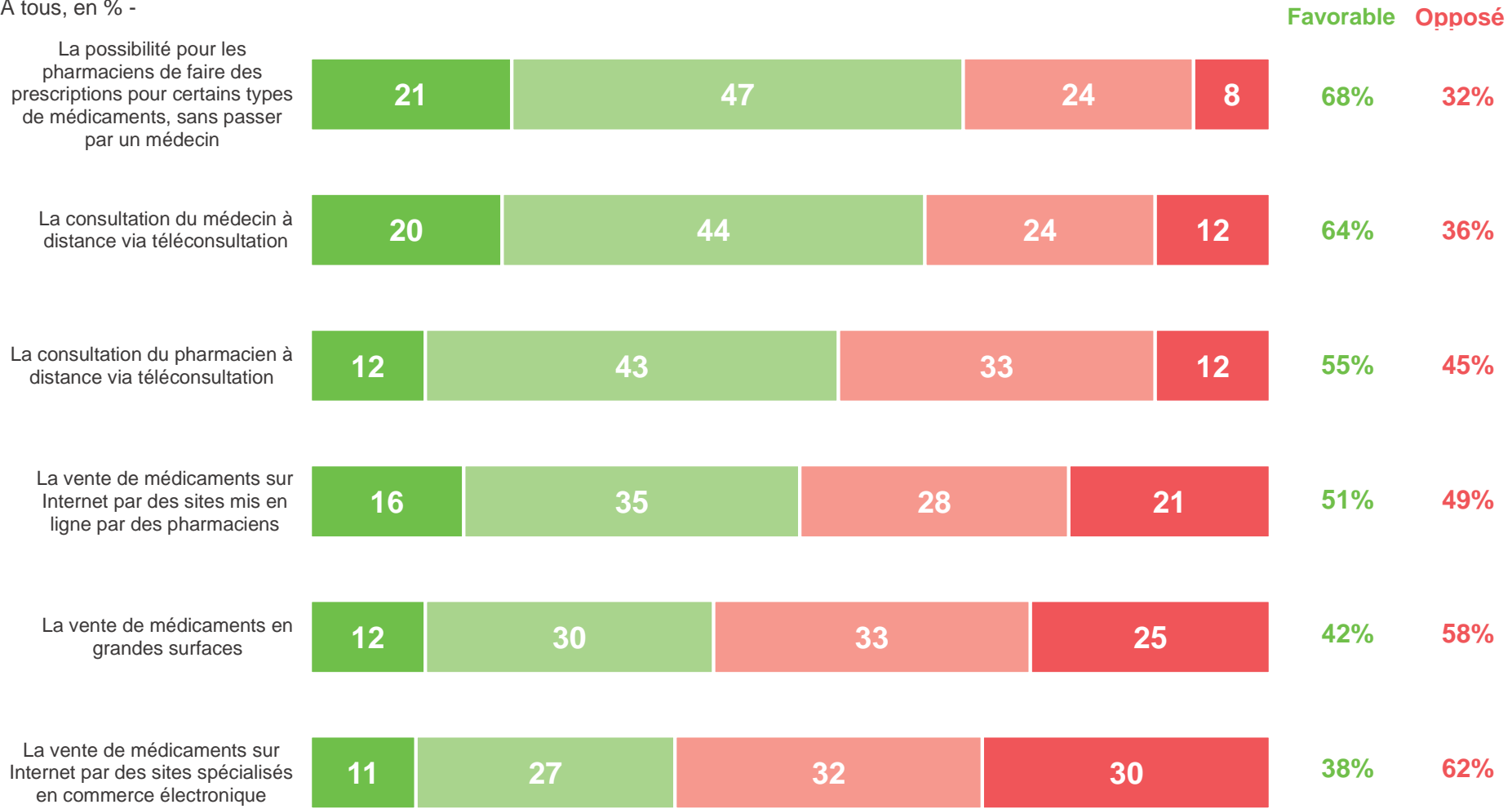
71

Province : 72%

# En revanche, ils sont nettement plus partagés, voire plutôt hostiles, concernant la vente des médicaments sur Internet et en grandes surfaces

De manière générale, êtes-vous favorable ou opposé(e) à chacune des pratiques suivantes ?

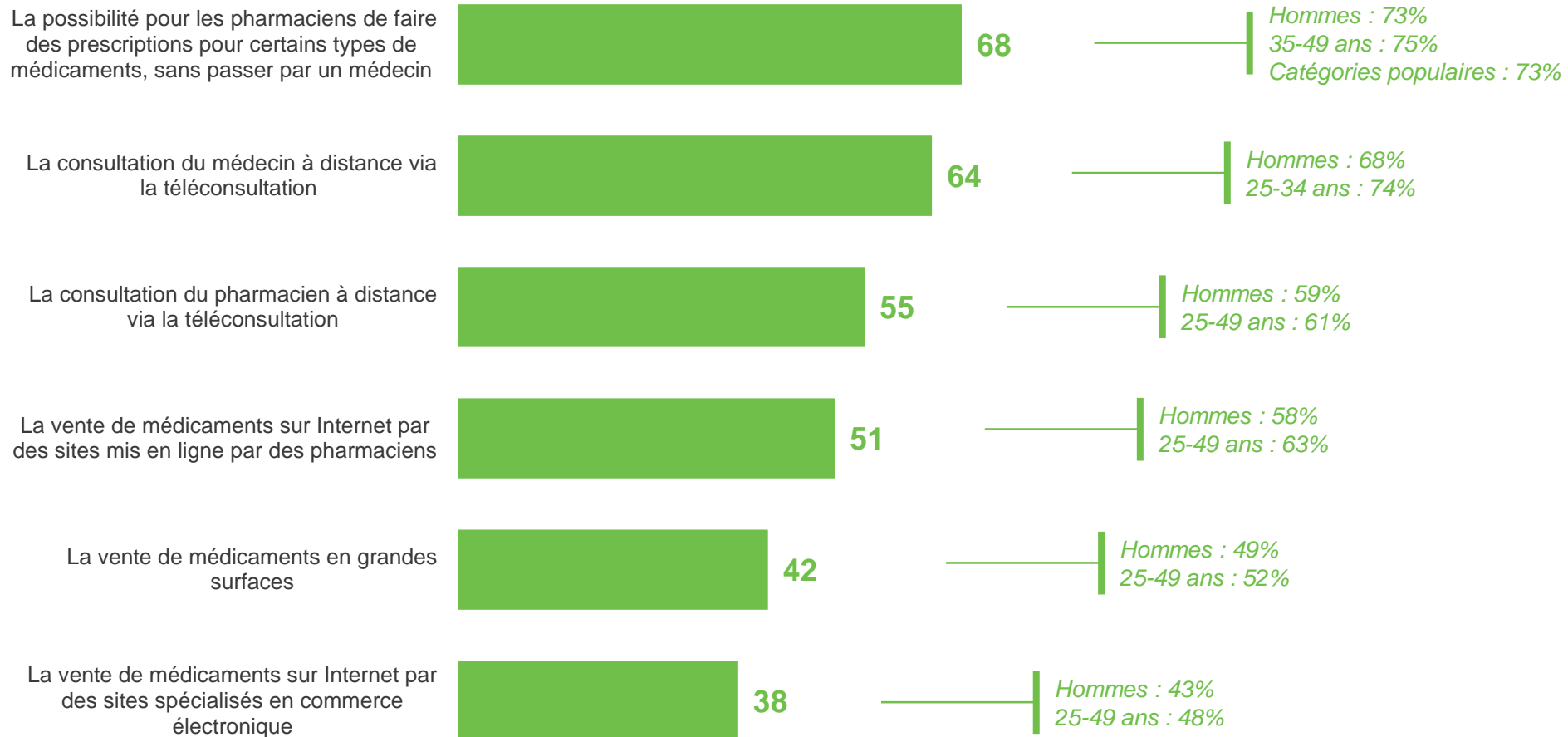
- À tous, en % -



# Les hommes et les jeunes actifs sont plus ouverts que la moyenne à la vente de médicaments sur Internet et en grandes surfaces

De manière générale, êtes-vous favorable ou opposé(e) à chacune des pratiques suivantes ?

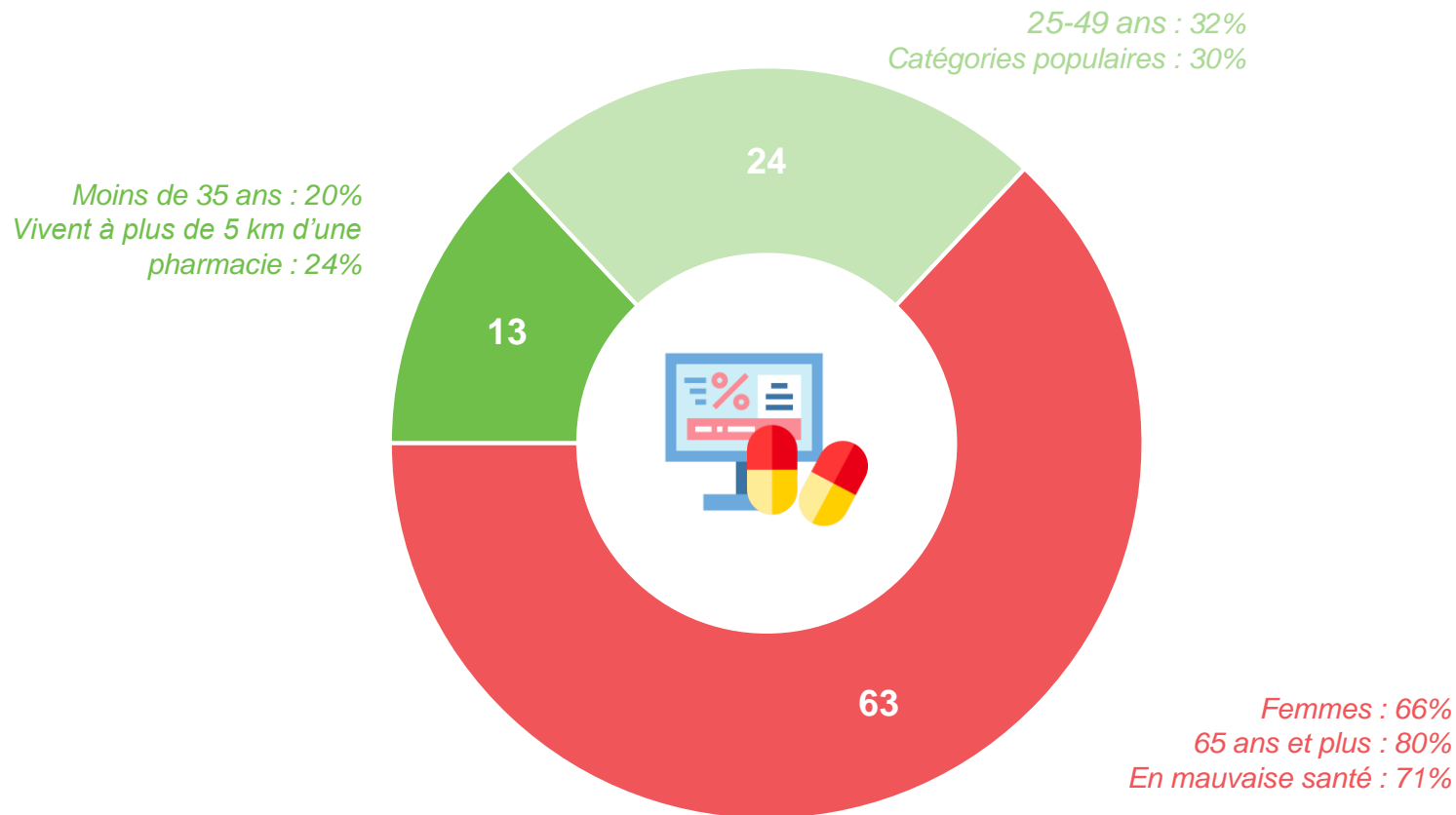
- À tous, en % de réponses « **Favorable** » -



# Près de 2 Français sur 3 ne seraient pas prêts aujourd'hui à acheter des médicaments sur Internet, une réticence particulièrement forte parmi les femmes et les plus âgés

Vous-même, avez-vous déjà acheté ou non des médicaments sur Internet ?

- À tous, en % -

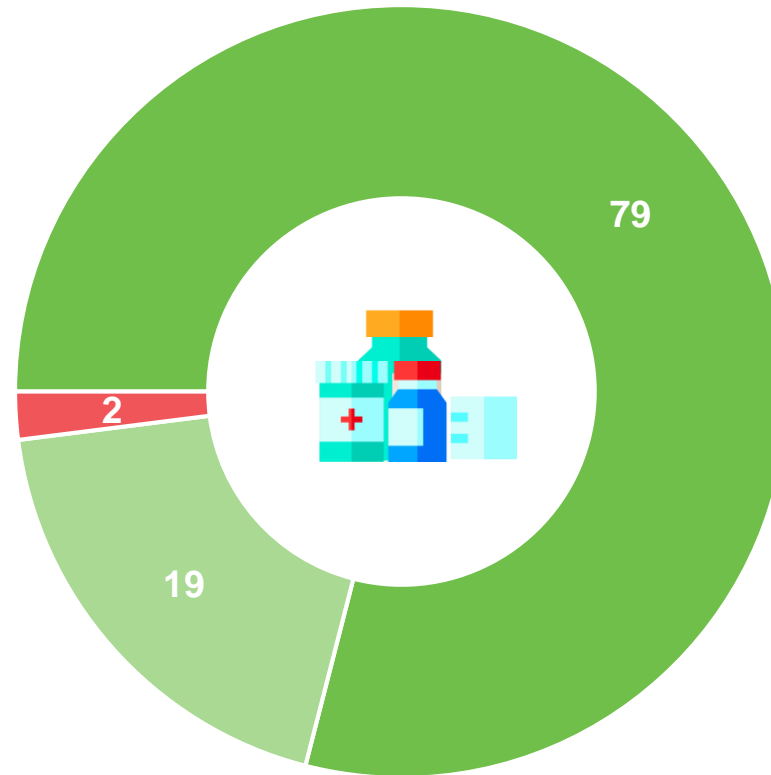


- Oui
- Non, mais vous pourriez envisager de le faire
- Non, mais vous ne pourriez pas envisager de le faire

# Les Français sont unanimes sur l'importance de lutter contre la contrefaçon des médicaments, en particulier les plus âgés

Selon vous, la lutte contre la contrefaçon de médicaments devrait-elle être tout à fait prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire dans les années à venir ?

- À tous, en % -



*50 ans et plus : 87%*

- **Tout à fait prioritaire**
- **Importante mais pas prioritaire**
- **Secondaire**

# Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :  
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,  
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

---

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



[www.harris-interactive.com](http://www.harris-interactive.com)



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

**Contacts Harris Interactive en France :**

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)

ahead of what's next