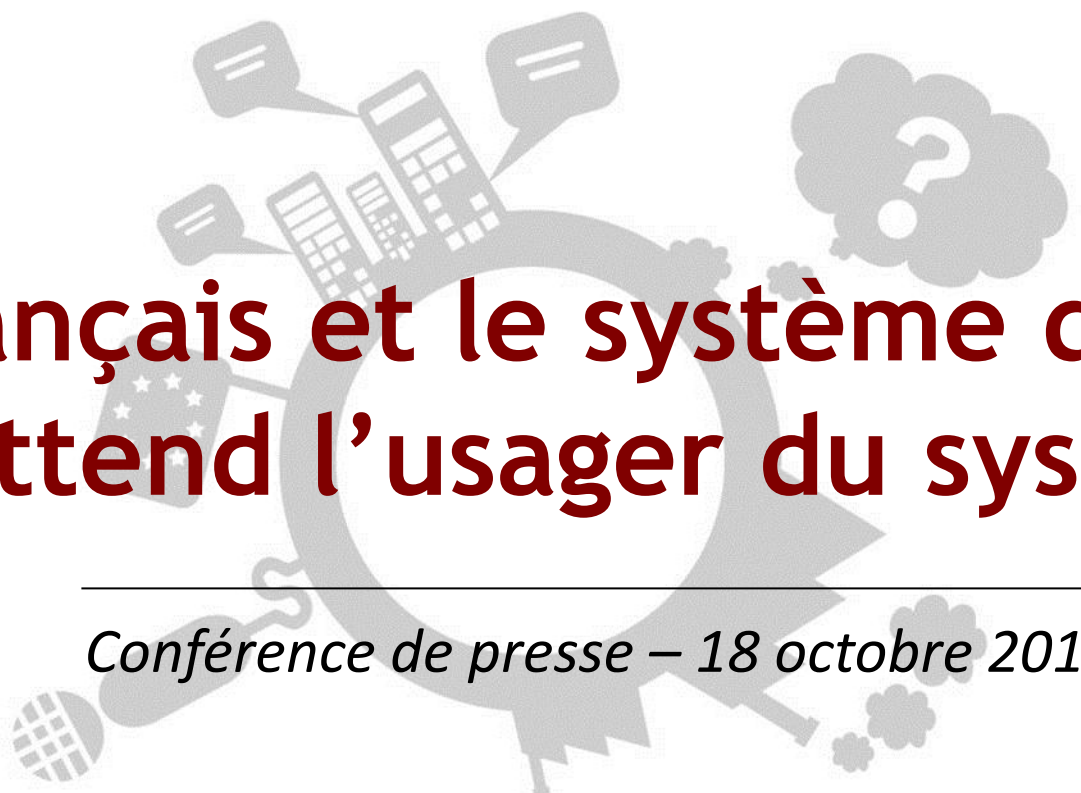




Les Français et le système de santé : qu'attend l'utilisateur du système ?

Conférence de presse – 18 octobre 2012

- ❖ **Un baromètre indispensable à l'approche d'une année particulière pour les pharmaciens**
 - *Loi HPST, Rapport de l'IGAS de juillet, Nouvelle convention pharmaceutique, ...*
- ❖ **Des conséquences sur le parcours de soins et les rôles, fonctions et rémunération du pharmacien**
- ❖ **Le pharmacien : acteur efficient du système de santé**
- ❖ **La pharmacie « un outils au service » des nouveaux enjeux et des nouvelles missions : *Passer d'une offre « produit » à une offre « solutions de santé ».***

Étude réalisée pour : **PHR**

Échantillon : Echantillon de **1009** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).

Dates de terrain : Du 18 au 21 septembre 2012

Les rappels issus de la vague d'enquête 2011 du baromètre figurent en gris entre parenthèse sur tous les indicateurs permanents.

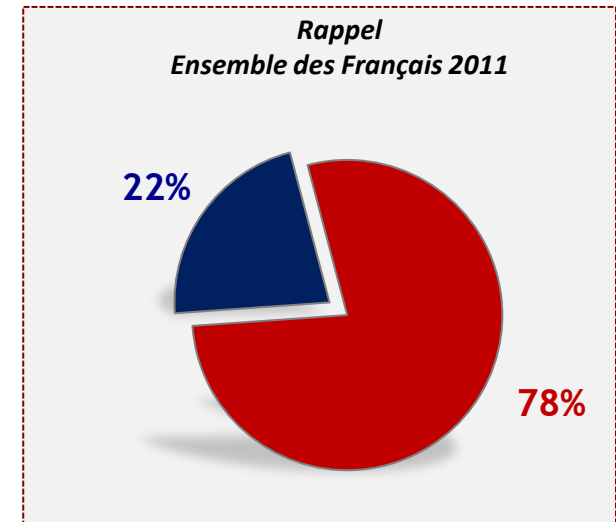
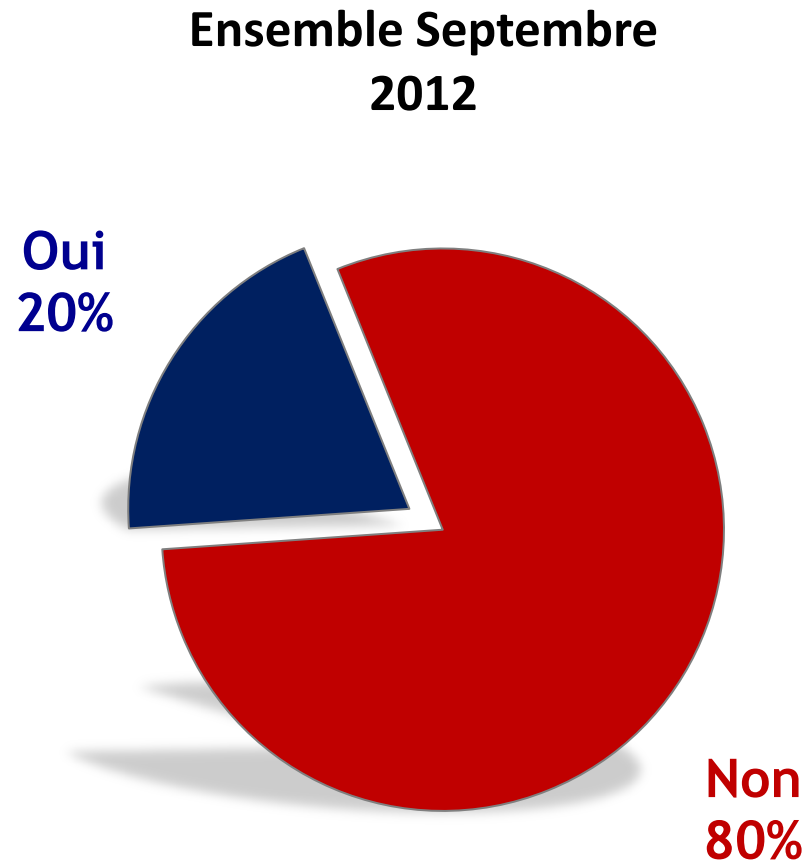


A | Habitudes de consommation et comportement santé des Français



Huit Français sur dix ne sont pas en mesure d'évaluer le montant annuel de leurs dépenses consacrées à la santé

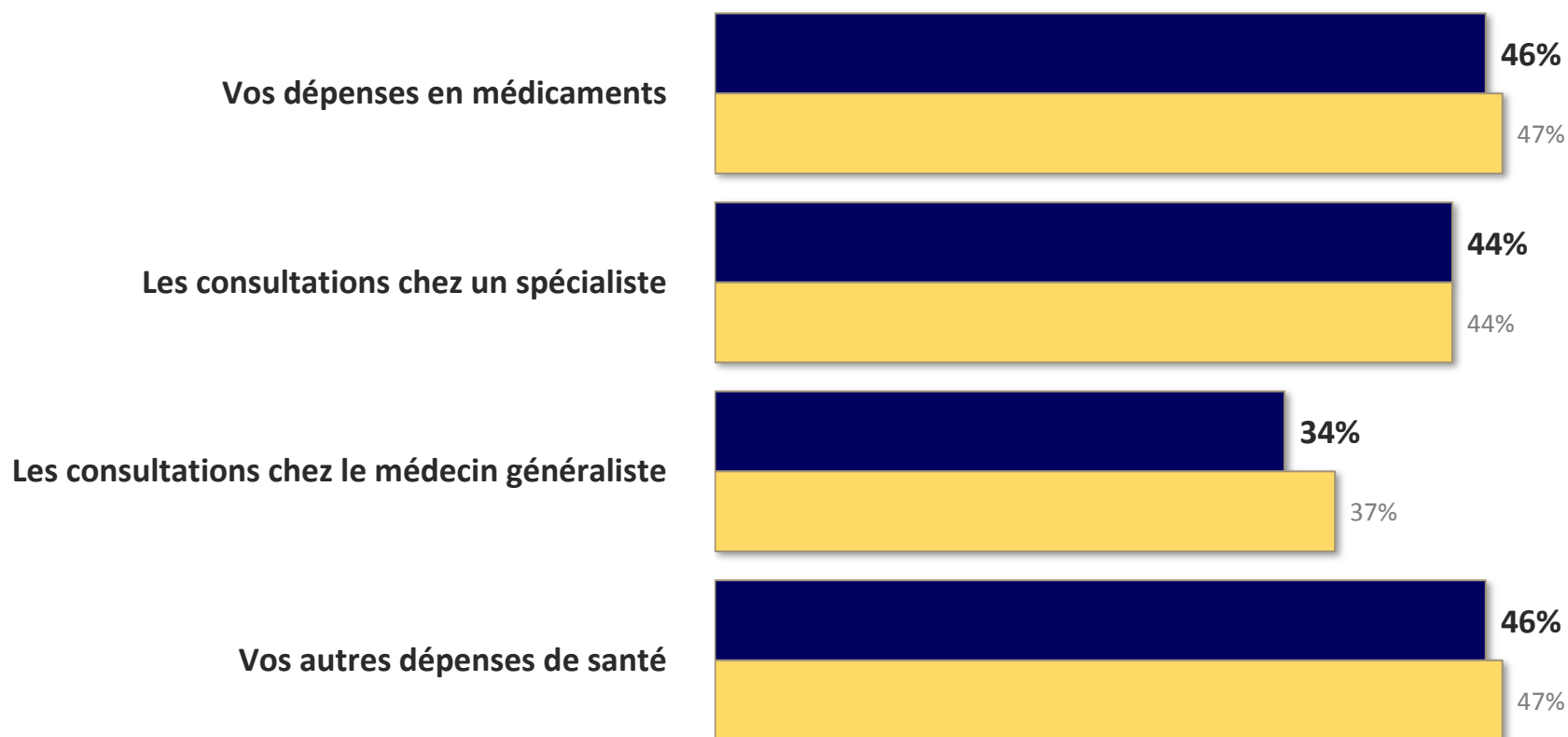
Question : Connaissez-vous le budget annuel que vous consacrez à la Santé ?



Ce budget est néanmoins perçu comme important par les Français, voire plus élevé que par le passé

Question : Au cours des deux dernières années, diriez-vous que ce budget a plutôt évolué, plutôt diminué ou qu'il est resté stable en ce qui concerne ... ?

- Récapitulatif : A plutôt augmenté -



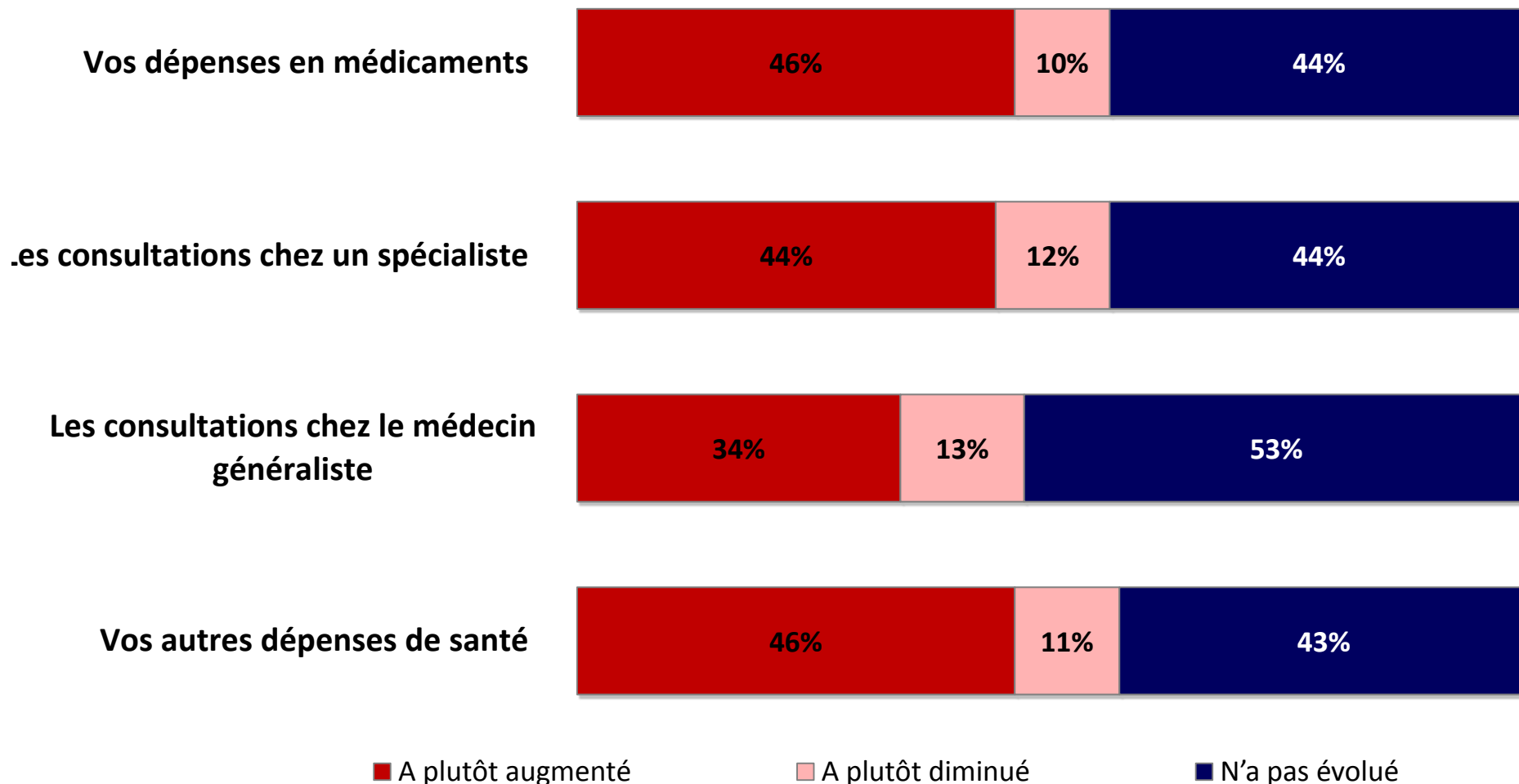
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



Ce budget est néanmoins perçu comme important par les Français, voire plus élevé que par le passé

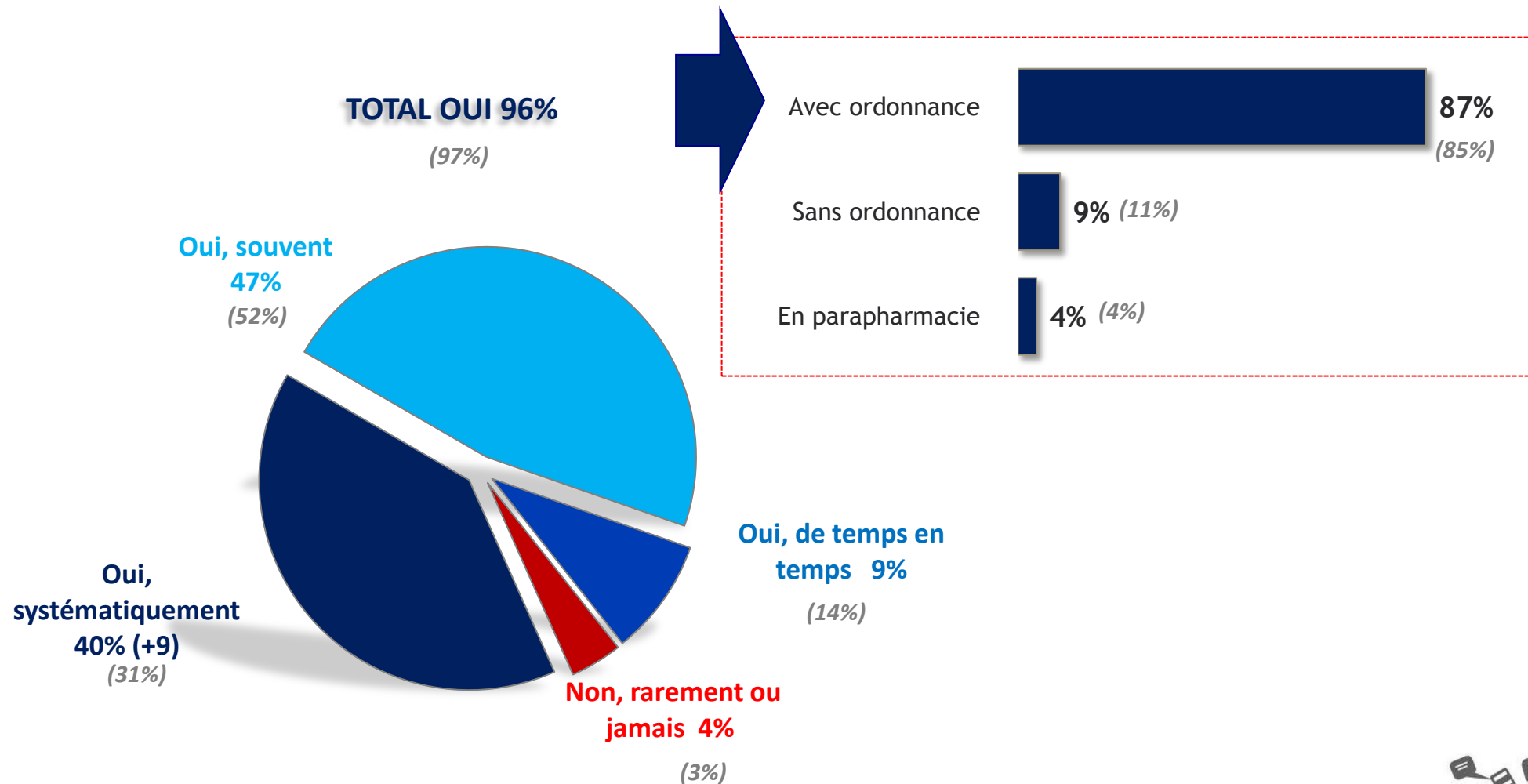
Question : Au cours des deux dernières années, diriez-vous que ce budget a plutôt évolué, plutôt diminué ou qu'il est resté stable en ce qui concerne ... ?



Des dépenses de santé qui s'inscrivent de manière plus systématique que par le passé dans le cadre d'une consultation médicale

Question : Vos dépenses de santé sont-elles systématiquement liées à une consultation médicale ... ?

Question : Ces dépenses sont essentiellement ... ?

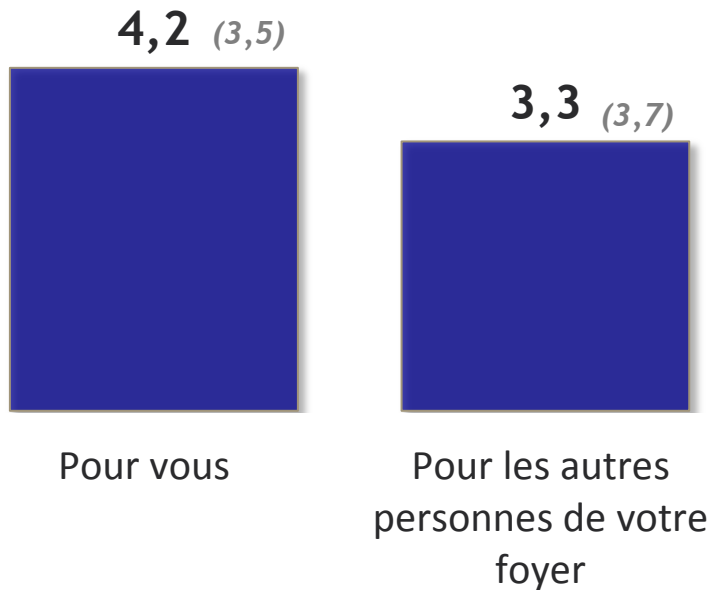


Une baisse de la fréquentation des spécialistes au profit de celle des médecins généralistes

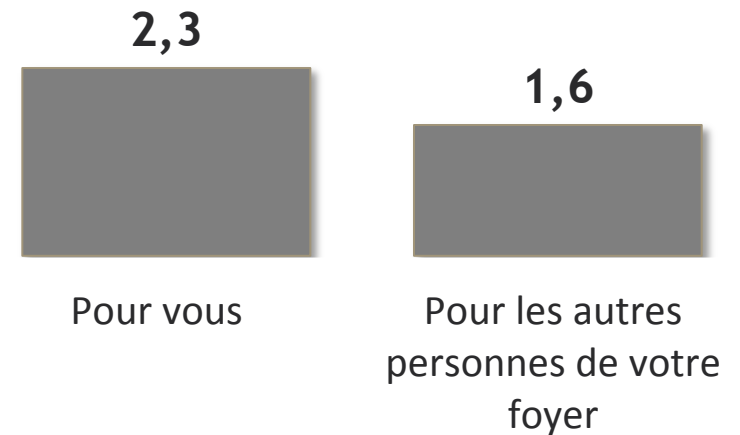
Question : Combien de fois par an consultez-vous un médecin généraliste ?

Question : Combien de fois par an consultez-vous un spécialiste (ORL, ophtalmologiste, dentiste) ?

Un médecin généraliste



Un médecin spécialiste



(...) rappels vague d'enquête 2011

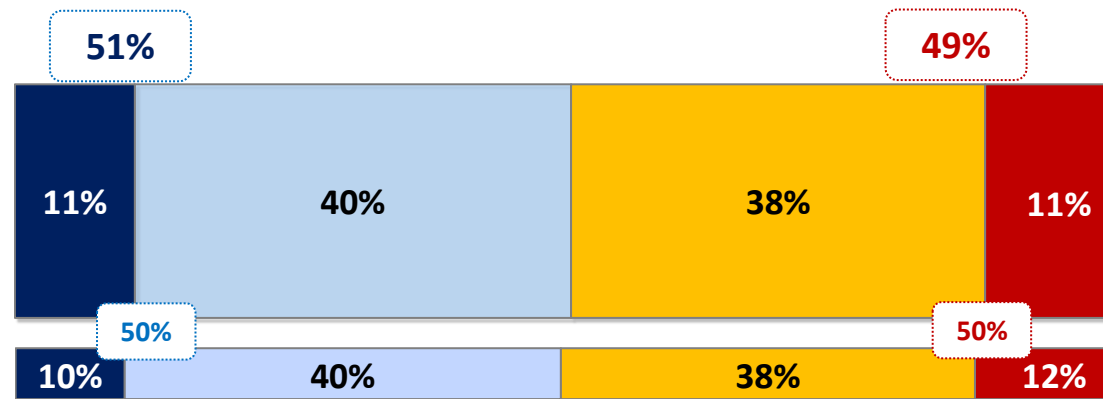


Un Français sur deux pratique l'auto-médication. Dans ce domaine, le recours au pharmacien se fait plus fréquent

Question : Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais d'acheter des médicaments sans avoir consulté un professionnel de santé / après avoir demandé conseil à un pharmacien ?

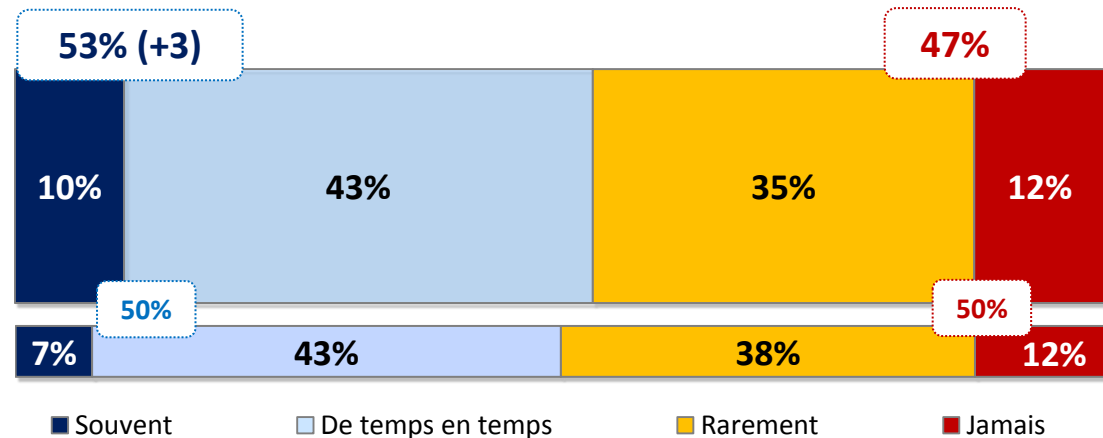
Sans consultation préalable d'un professionnel de santé

Rappel - Ensemble des Français 2011



Après avoir demandé conseil à un pharmacien

Rappel - Ensemble des Français 2011



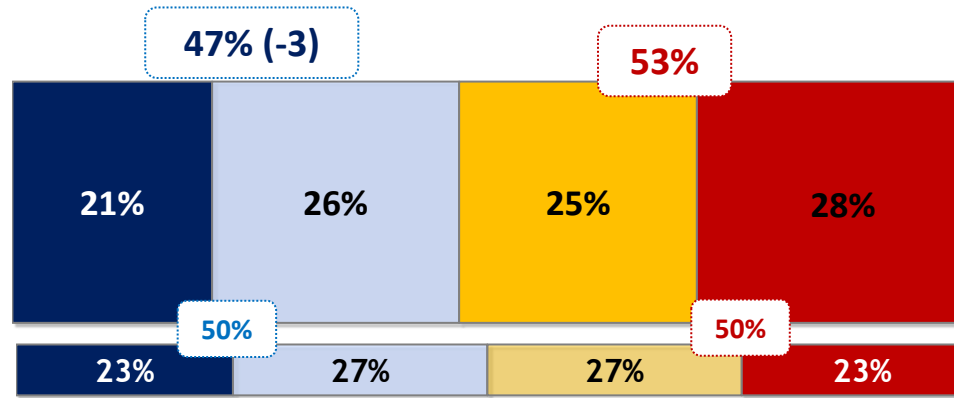
■ Souvent ■ De temps en temps ■ Rarement ■ Jamais



Question : Personnellement, seriez-vous prêt à ... ?

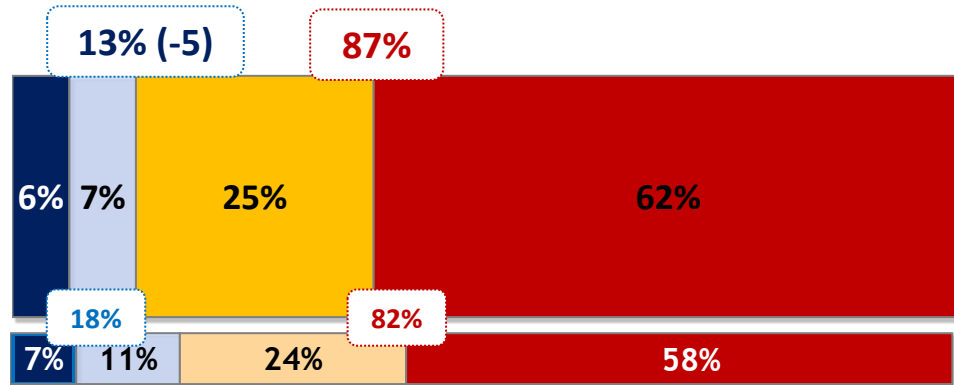
Acheter certains médicaments en grande surface

Rappel - Ensemble des Français 2011



Acheter des médicaments sur Internet

Rappel - Ensemble des Français 2011

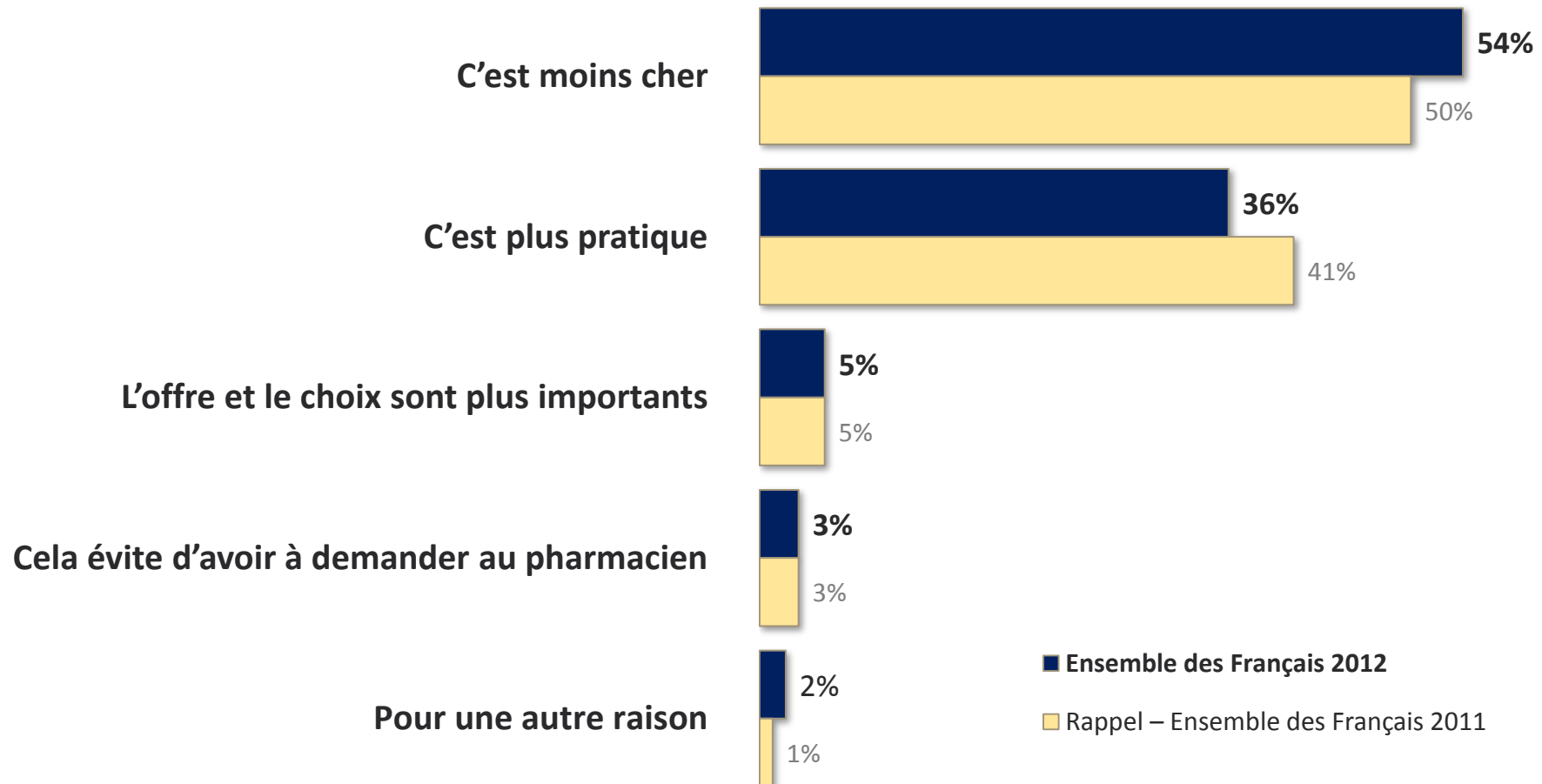


■ Oui tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout



Dans un contexte économique tendu, le prix constitue le principal atout de l'offre de médicaments en grande surface ou sur Internet

Question : Pour quelle raison principale seriez-vous prêt à acheter des médicaments en grande surface ou sur Internet ?



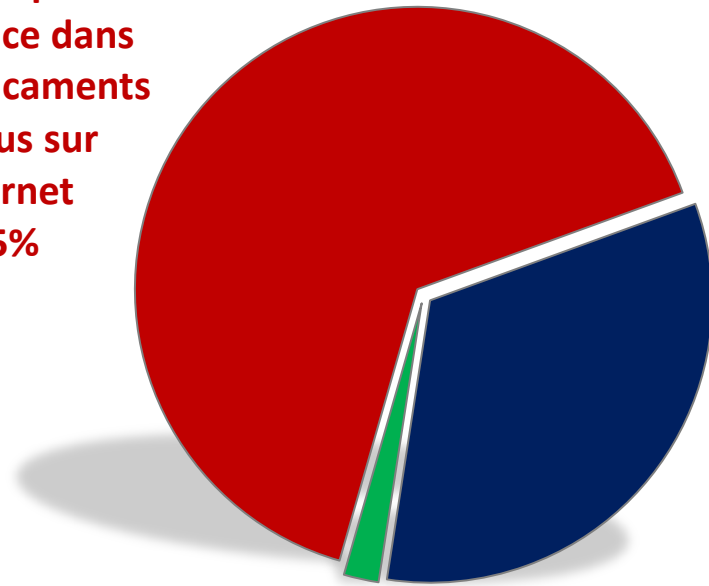
Base : Personnes ayant déclaré être prêtes à acheter des médicaments en grande surface ou sur Internet.



Question : Pour quelle raison principale n'êtes-vous pas prêt à acheter des médicaments en grande surface ou sur Internet ?

Ensemble Septembre 2012

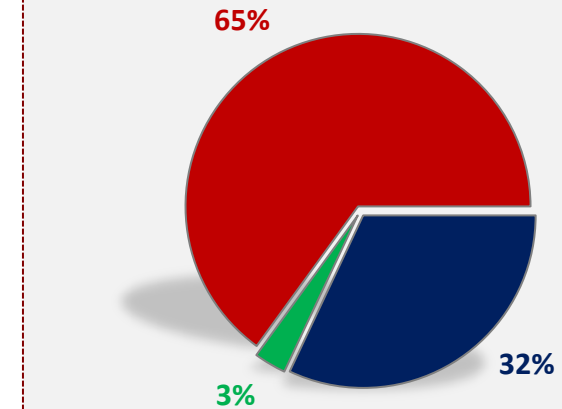
Je n'ai pas
confiance dans
les médicaments
vendus sur
Internet
65%



Pour une autre
raison
2%

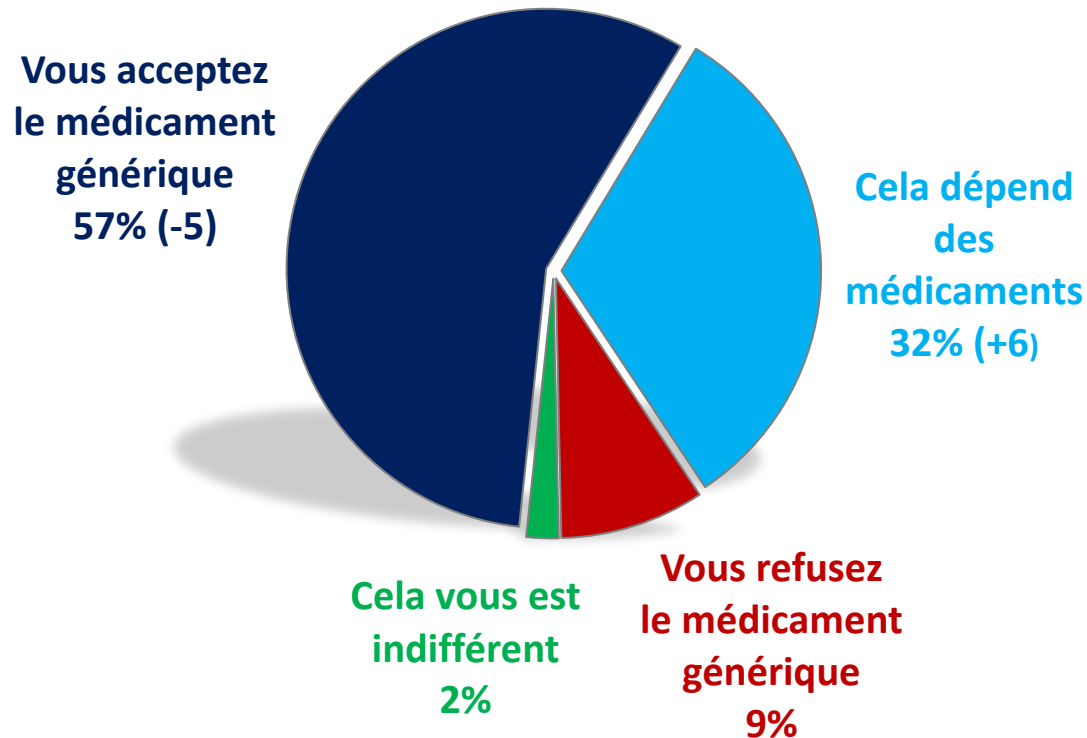
Je préfère
bénéficier des
conseils de mon
pharmacien
33%

Rappel Ensemble des Français 2011

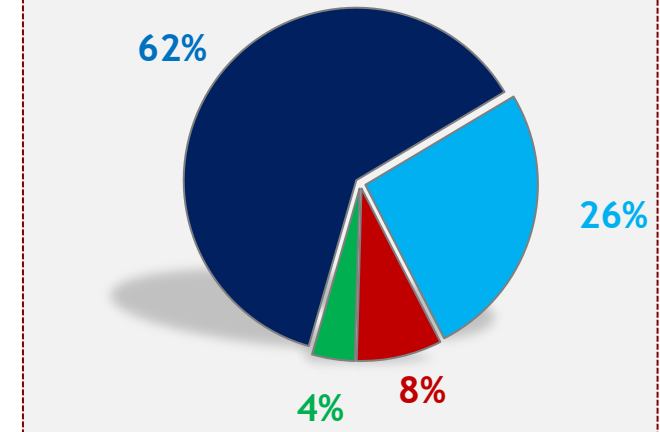


Question : Si votre médecin vous prescrit un médicament et que votre pharmacien vous propose de le remplacer par un générique ... ?

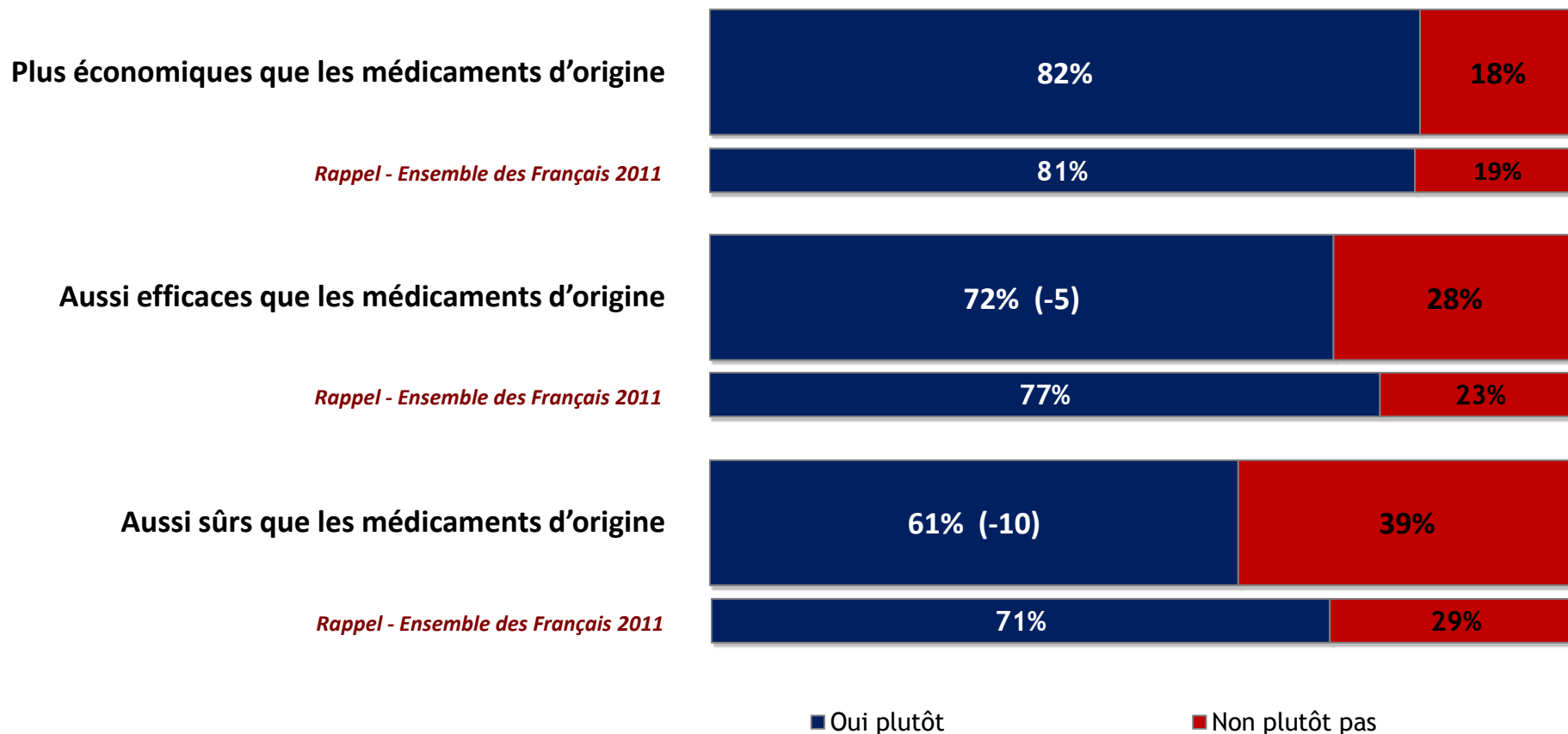
Ensemble Septembre 2012



Rappel
Ensemble des Français 2011



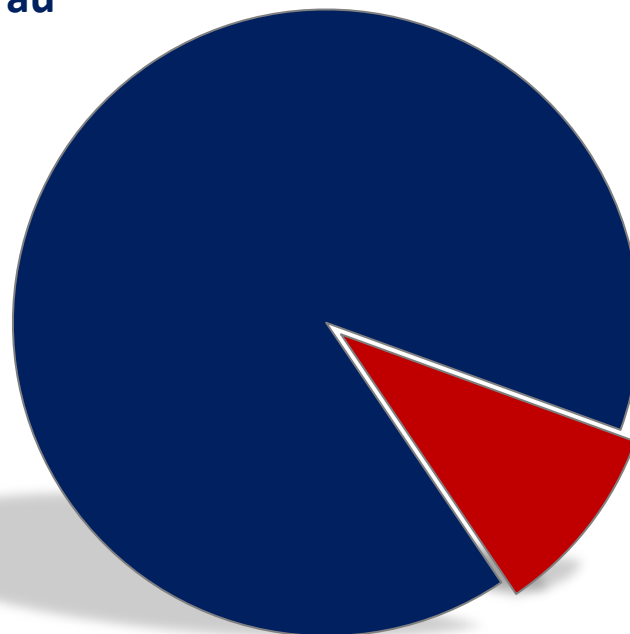
Question : En pensant aux médicaments génériques, est-ce que vous diriez qu'ils sont ... ?



Des Français très attentifs à la législation en matière de santé : Absence de tiers payant en cas de refus d'un médicament générique en pharmacie, neuf Français sur dix au fait de la loi

Question : Savez-vous que si vous refusez un médicament générique (dans le cadre d'un traitement prescrit) votre pharmacien ne pourra pas vous faire bénéficier du tiers payant ?

Oui, je suis au
courant
90%

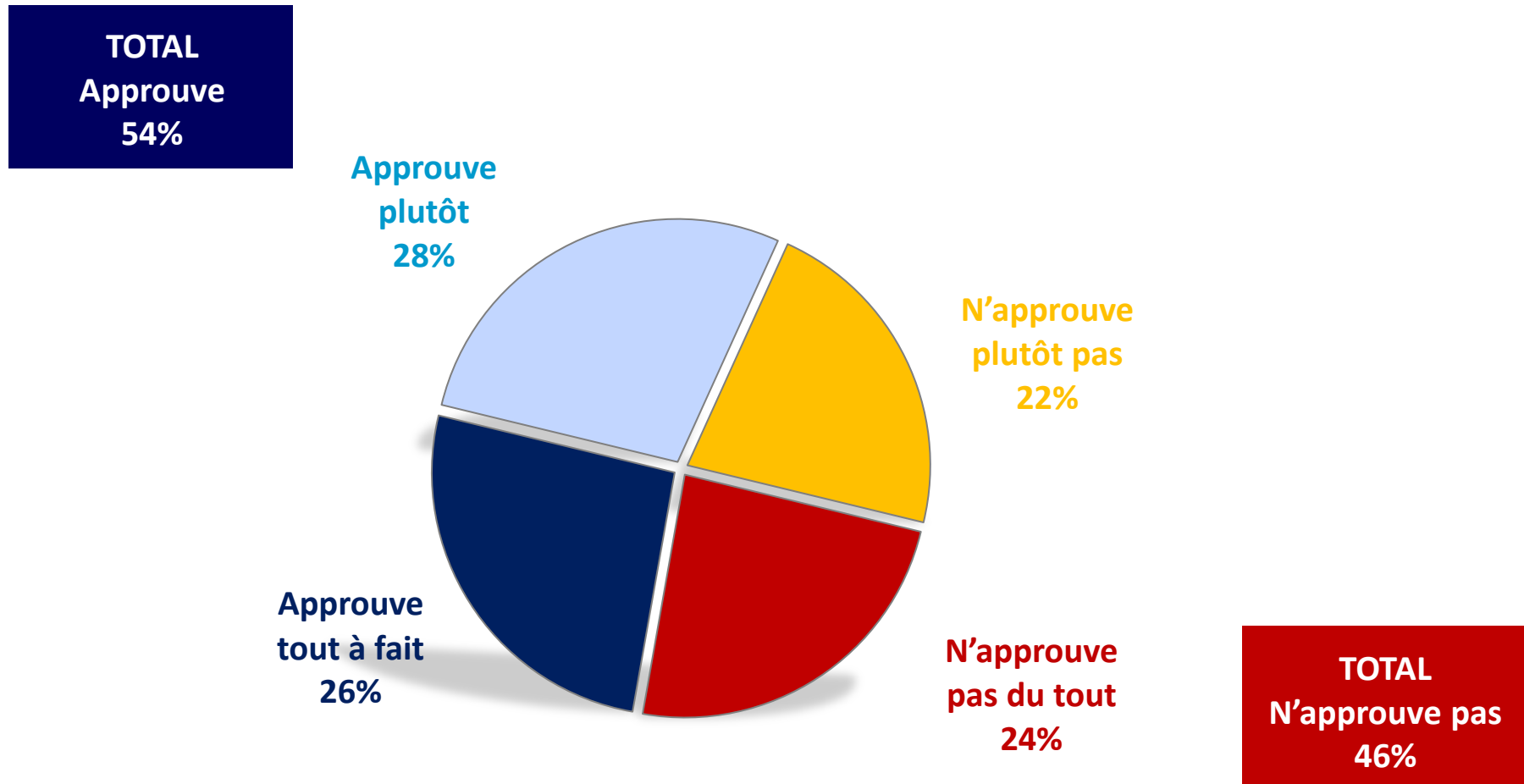


Non, je ne suis
pas au courant
10%



Une majorité de Français favorables à l'absence de tiers payant en cas de refus d'un médicament générique...

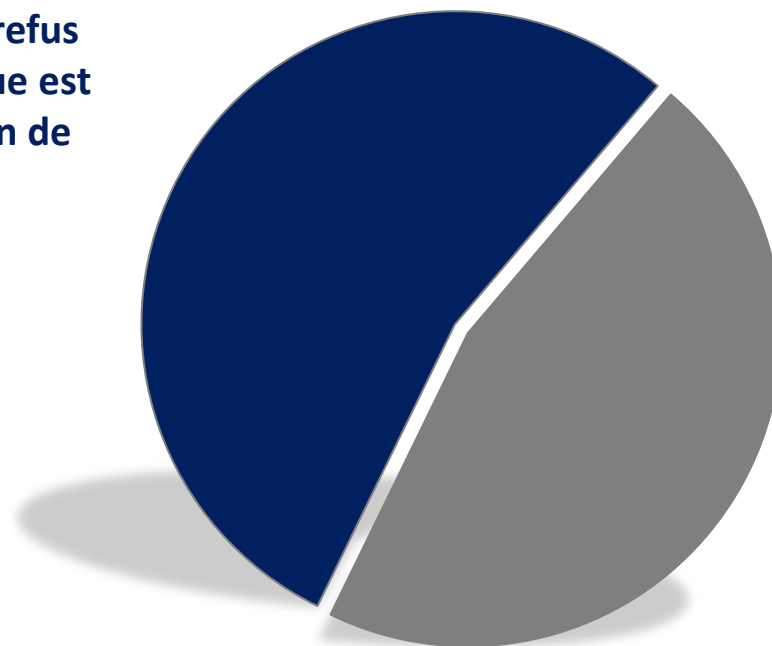
Question : Approuvez-vous ou désapprouvez-vous le fait de ne pas bénéficier du tiers payant en cas de refus d'un médicament générique ?



Question : De laquelle des deux opinions suivantes vous sentez-vous le plus proche ?

Le fait de ne pas bénéficier du tiers payant en cas de refus d'un médicament générique est justifié. C'est une question de solidarité nationale

54%



Le fait de ne pas bénéficier du tiers payant en cas de refus d'un médicament générique en pharmacie constitue une atteinte à la liberté des patients

46%

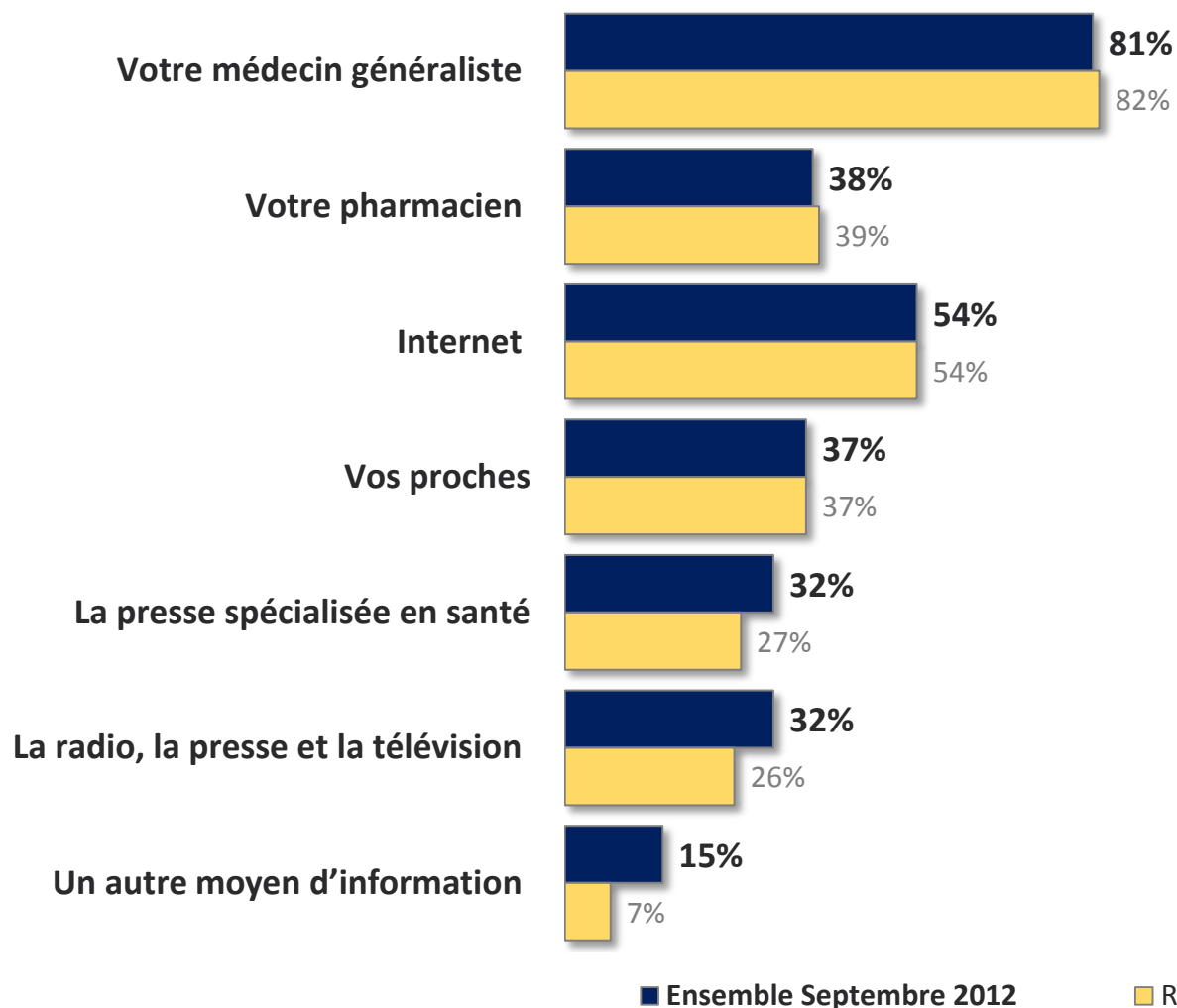


B | Le rapport à la pharmacie et au pharmacien

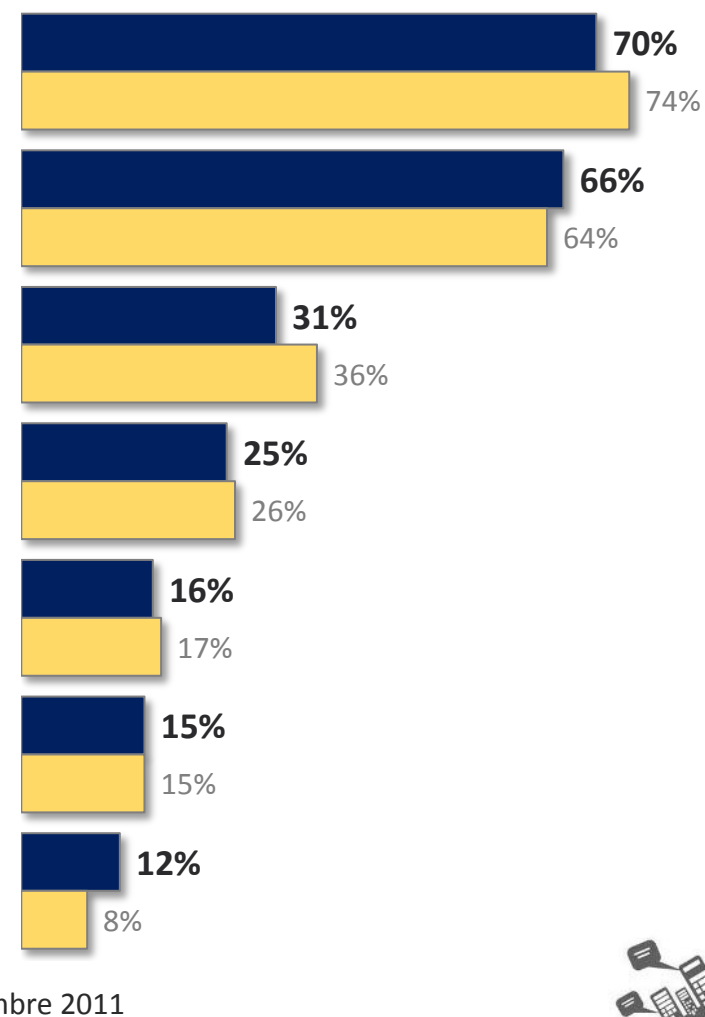


Question : Quels moyens utilisez-vous le plus souvent pour vous informer sur ... ?

Des questions de santé



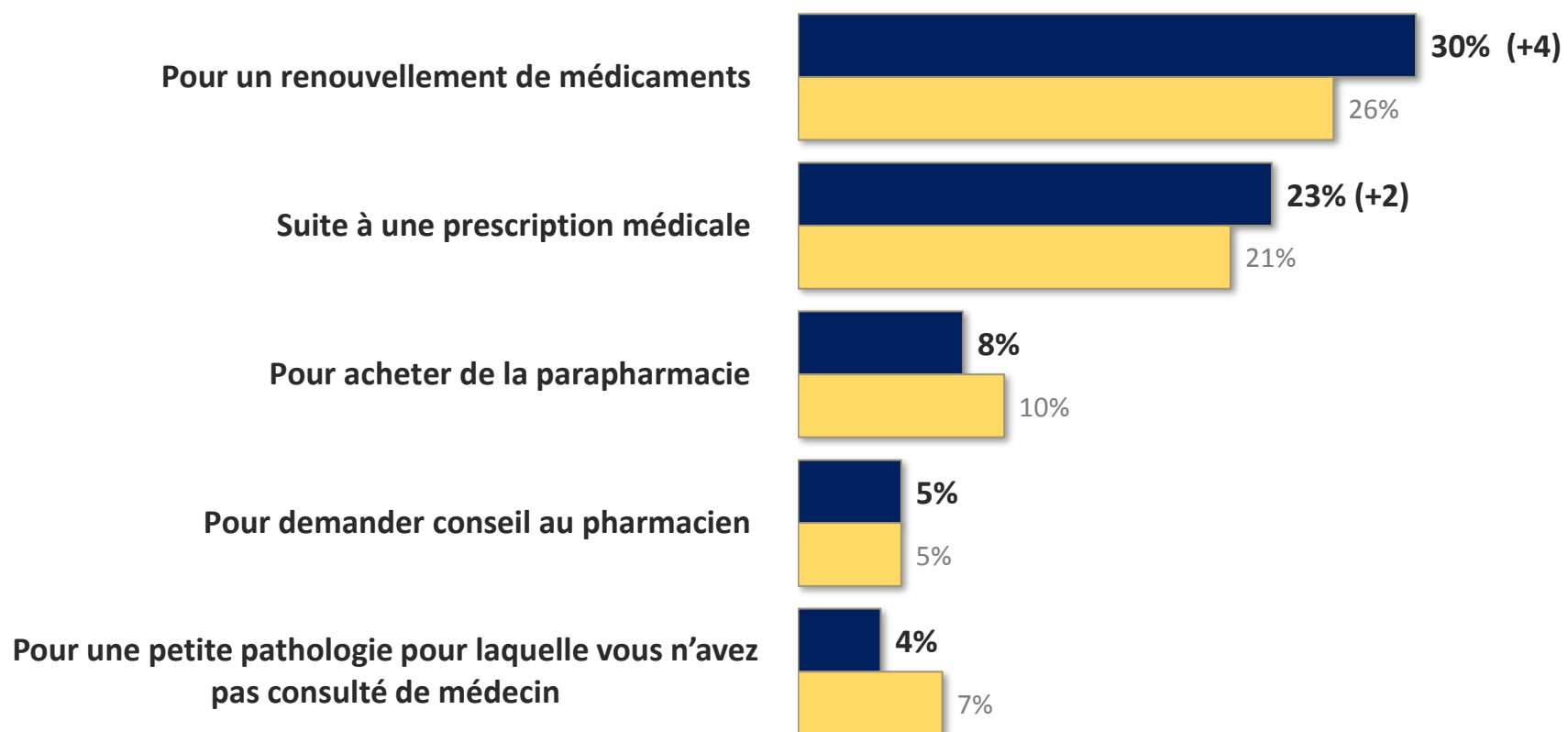
Un médicament / des traitements



Le renouvellement de médicaments constitue l'objet principal des visites hebdomadaires en pharmacie

Question : Vous rendez-vous dans une pharmacie pour vous personnellement ?

-Récapitulatif : Au moins une fois par semaine



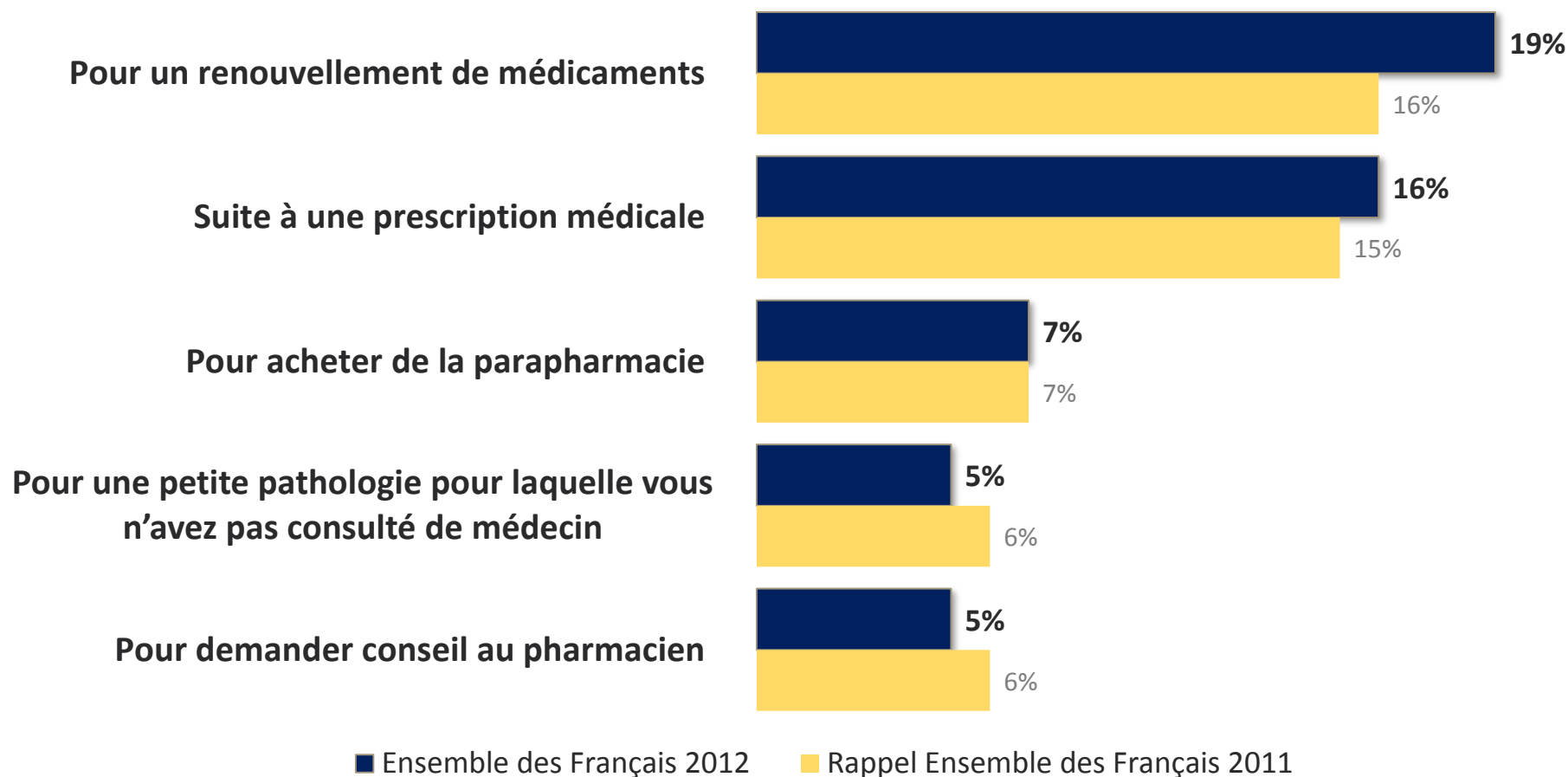
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



Question : Vous rendez-vous dans une pharmacie pour votre famille ?

-Récapitulatif : Au moins une fois par semaine



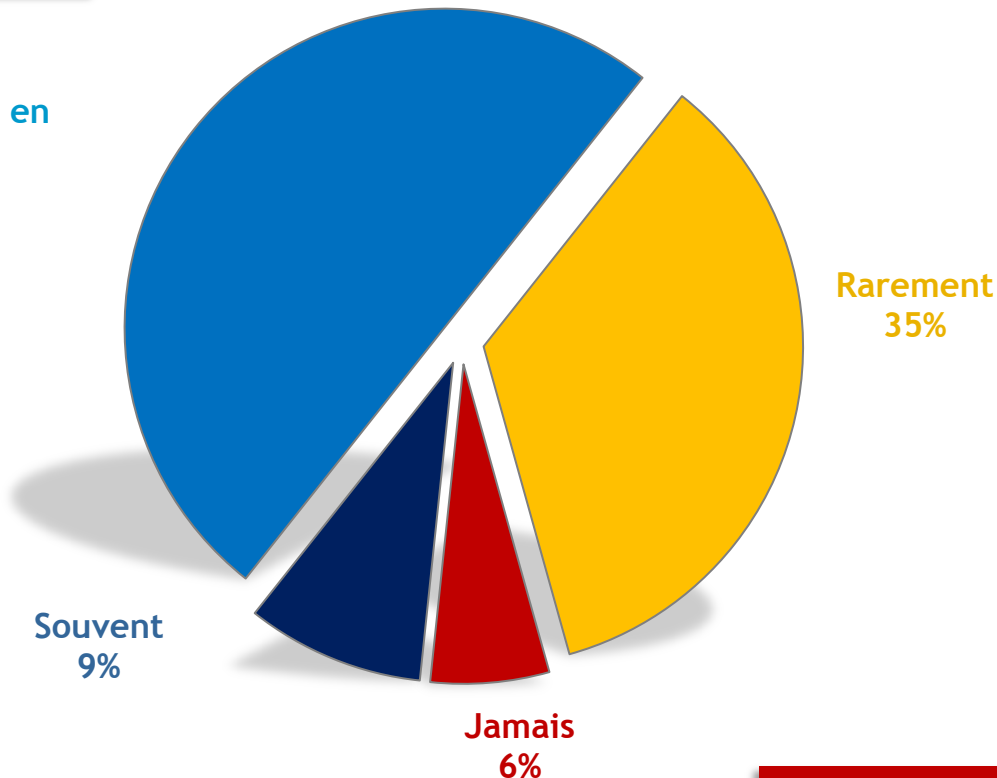
L'obtention de conseils auprès de son pharmacien concerne près de 6 Français sur dix et demeure une pratique occasionnelle

Question : Vous arrive-t-il de demander conseils à votre pharmacien ... ?

Ensemble Septembre 2012

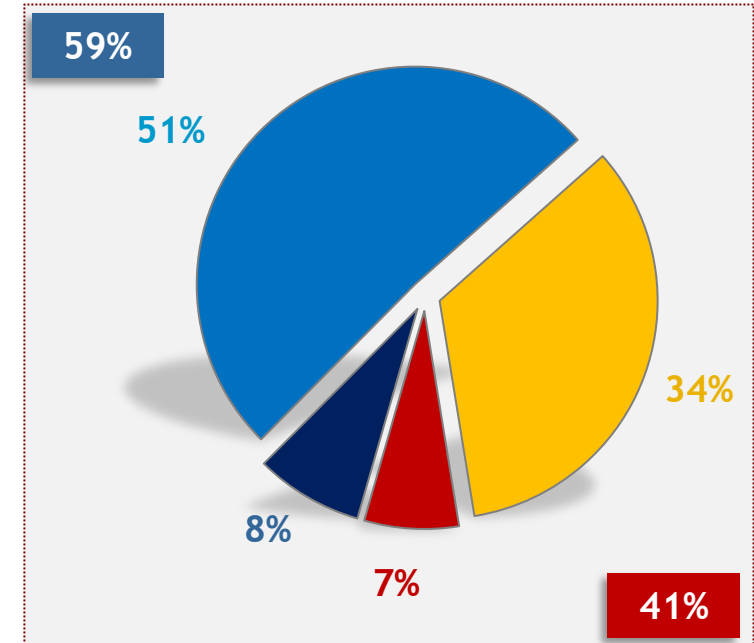
TOTAL Oui
59%

De temps en
temps
50%



TOTAL Non
41%

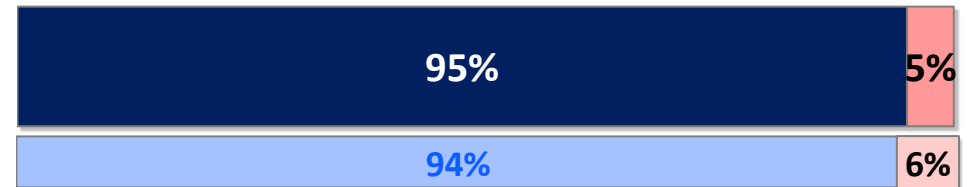
Rappel
Ensemble des Français 2011



Question : Pour chacune des situations suivantes, à qui vous adressez-vous en priorité ... ?

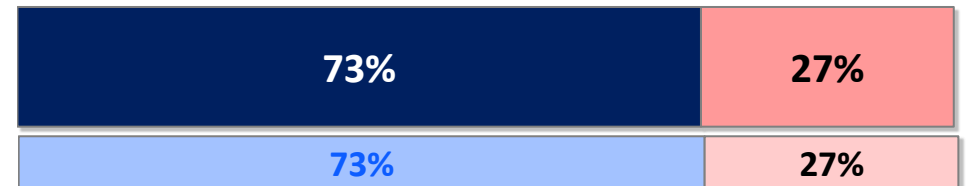
Pour ajuster un traitement que vous estimez trop contraignant

Rappel - Ensemble des Français 2011



Pour obtenir des conseils sur un renouvellement d'ordonnance

Rappel - Ensemble des Français 2011



Pour évoquer les effets secondaires d'un médicament

Rappel - Ensemble des Français 2011



Pour évoquer le choix d'une mutuelle et/ou assurance complémentaire

■ A votre médecin

■ A votre pharmacien

C | Image et attentes à l'égard du pharmacien

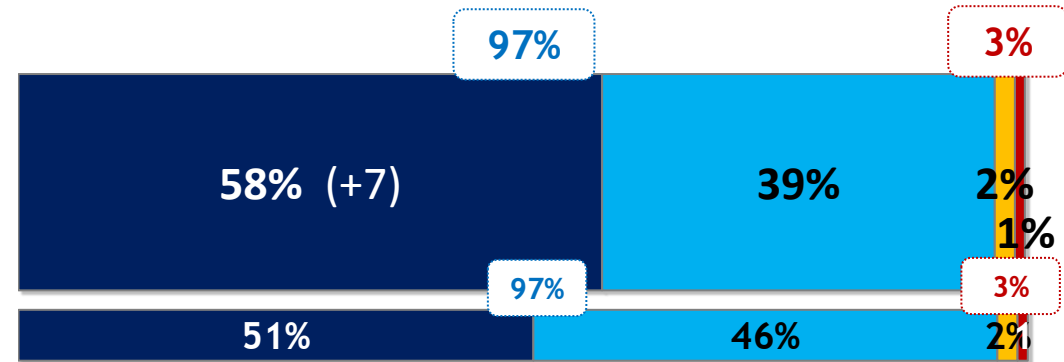


Une confiance élevée et fortement enracinée à l'égard des professionnels de santé

Question : Avez-vous ... ?

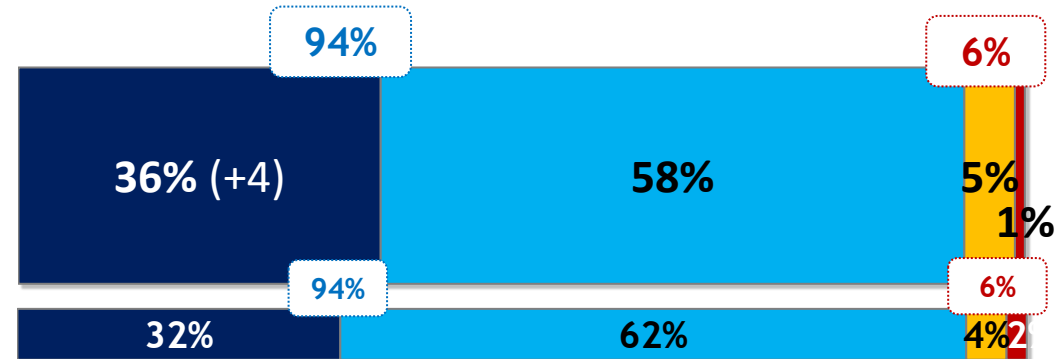
En votre médecin généraliste

Rappel - Ensemble des Français 2011



En votre pharmacien

Rappel - Ensemble des Français 2011



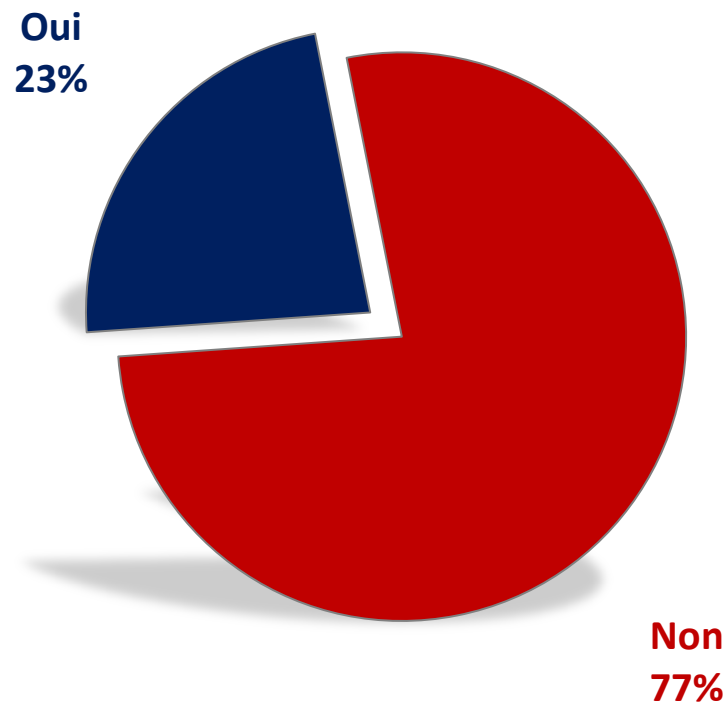
■ Tout à fait confiance

■ Plutôt confiance

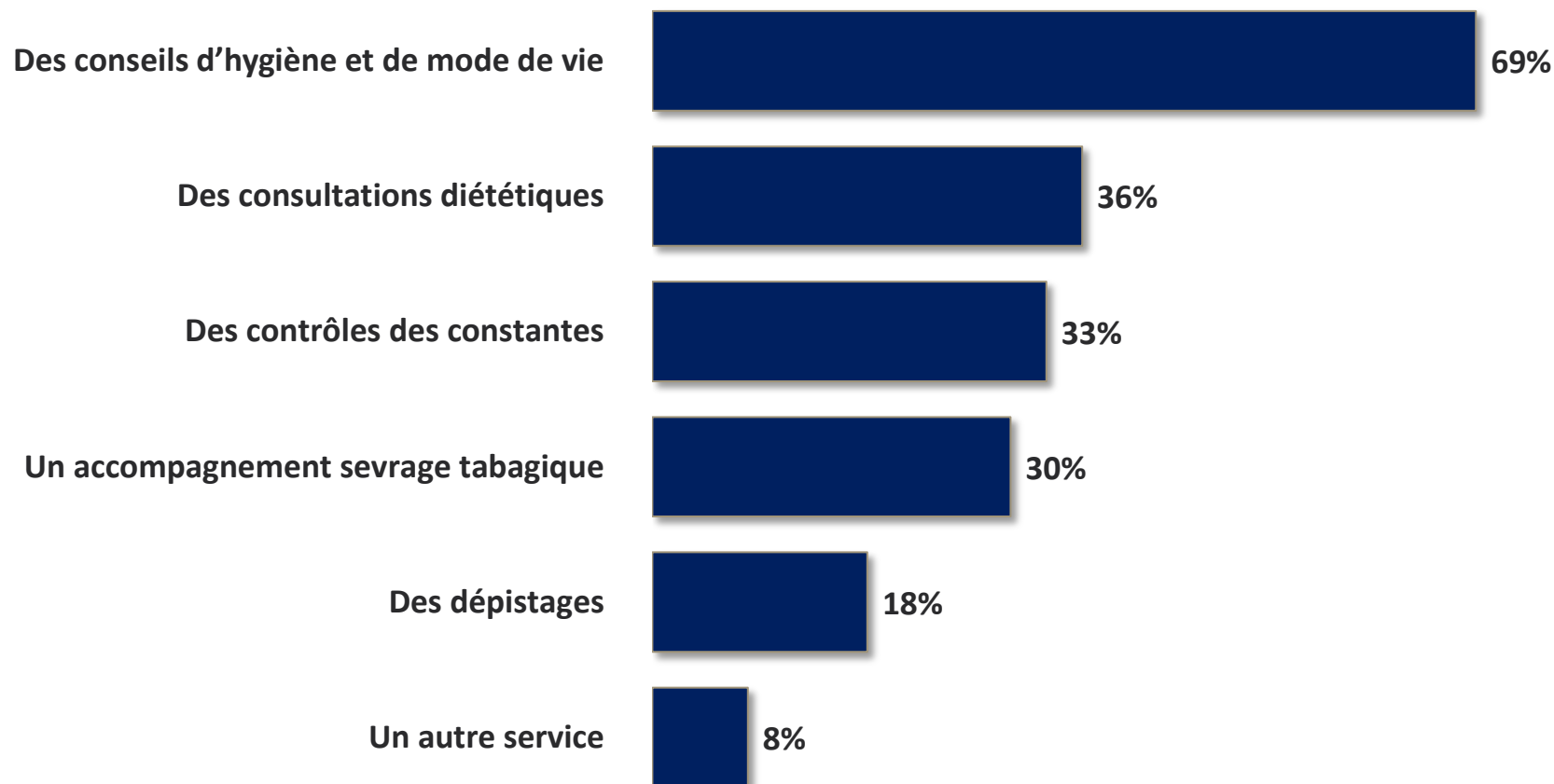


Près d'un quart des Français constatent que leur pharmacie offre des services spécifiques

Question : Votre pharmacien ou la pharmacie que vous fréquentez le plus souvent offre-t-il des services spécifiques que vous ne trouvez nulle part ailleurs (par exemple des dépistages, contrôle des constantes, consultations diététiques, accompagnement sevrage tabagique, conseils hygiène et mode de vie) ?



Question : Quels sont les services spécifiques parmi les suivants qui sont proposés par votre pharmacien ou la pharmacie que vous fréquentez le plus souvent ?



Base : Personnes dont la pharmacie propose des services spécifiques, soit 23% de l'échantillon.

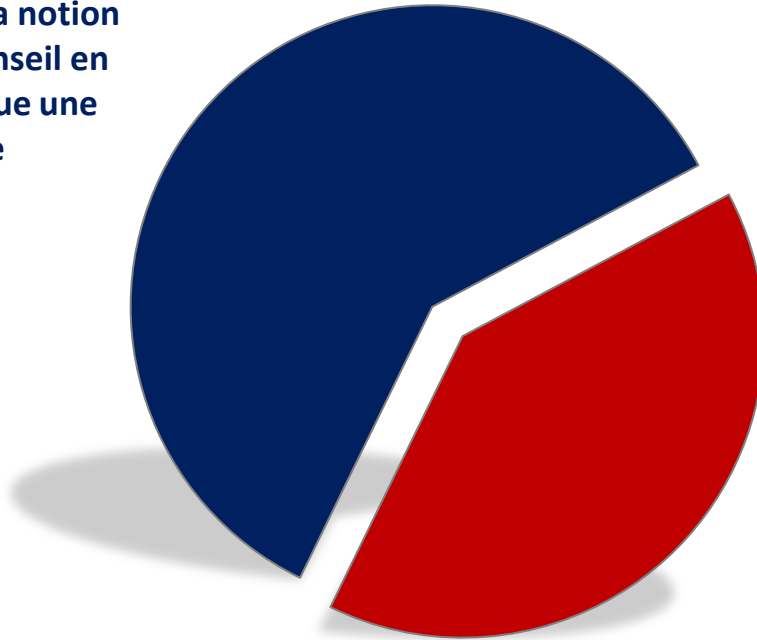


La mise en place de nouveaux services et conseils proposés en pharmacie est accueillie favorablement

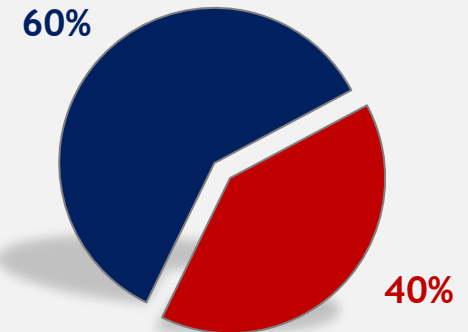
Question : Si le pharmacien venait à proposer des journées diététiques ou des consultations avec une infirmière dans la pharmacie, diriez-vous que ...?

Ensemble Septembre 2012

C'est une évolution positive
dans la mesure où la notion
de service et de conseil en
pharmacie constitue une
attente forte
60%



***Rappel
Ensemble des Français 2011***

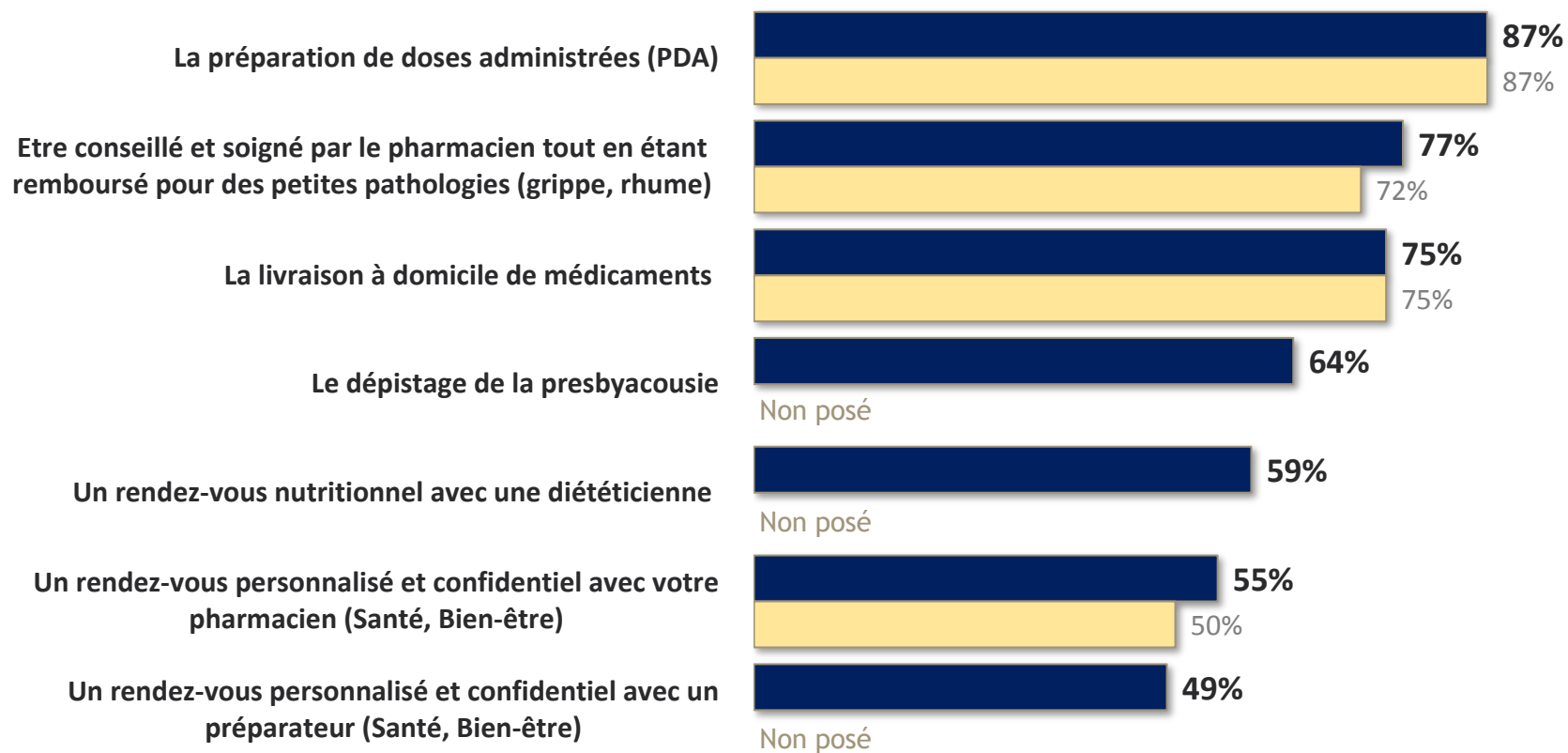


Ce n'est pas une évolution positive
car le rôle de pharmacien est avant
tout de délivrer des médicaments
40%



Question : Etes-vous favorable ou opposé à ce que ce chacun des services suivants soit proposé en pharmacie ?

- Récapitulatif : Plutôt favorable -



■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



D | Perception et opinion à l'égard du système de santé



Une inquiétude massive à l'égard de l'organisation du système de santé en France

Question : Diriez-vous que vous êtes très inquiet, assez inquiet, peu inquiet ou pas du tout inquiet de l'organisation du système de santé en France ?

Ensemble Septembre 2012

TOTAL Oui
78% (+2)

Assez inquiet
55%

Très inquiet
23% (+2)

Pas du tout inquiet
2%

Peu inquiet
20%

TOTAL Non
22%

Rappel *Ensemble des Français 2011*

76%

55%

21%

4%

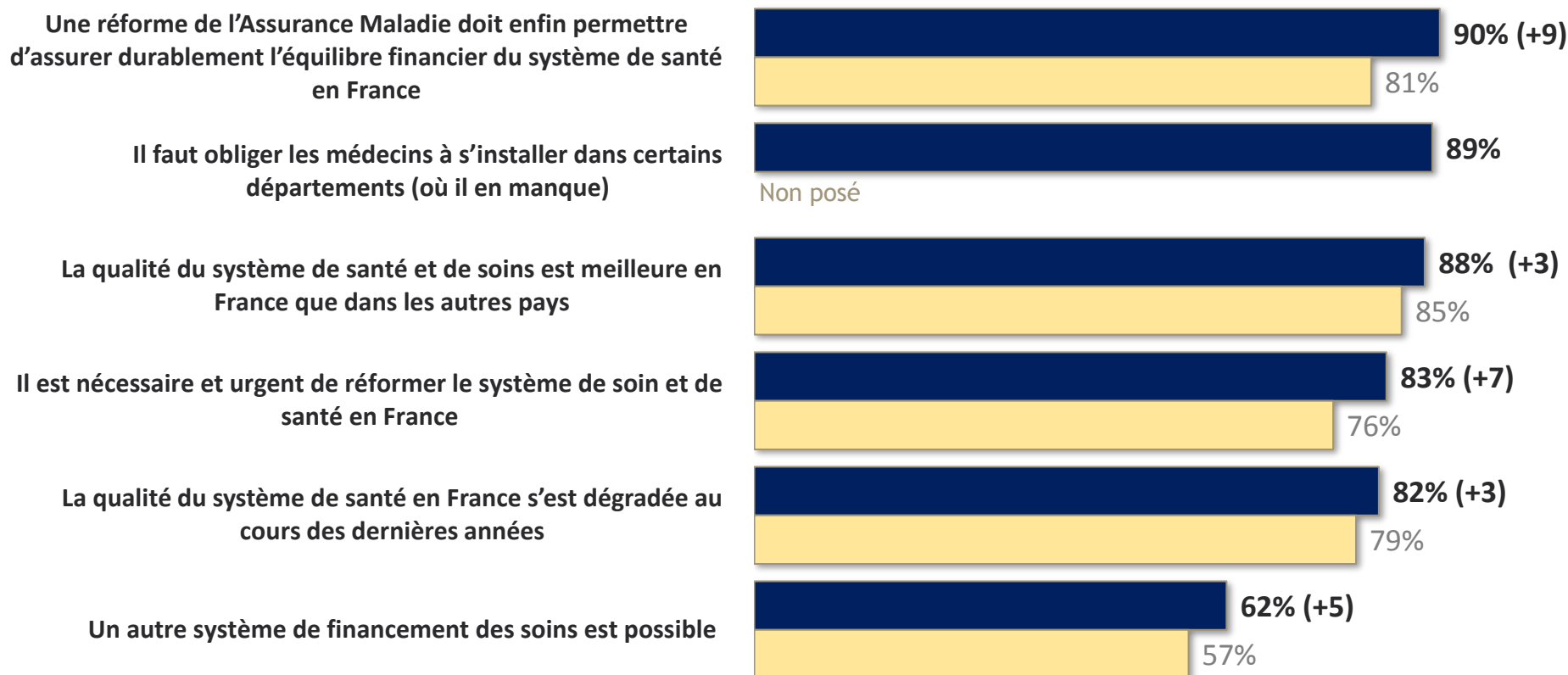
24%

20%



Question : Comment jugez-vous le système de santé français ? Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des propositions suivantes ... ?

Récapitulatif : D'accord

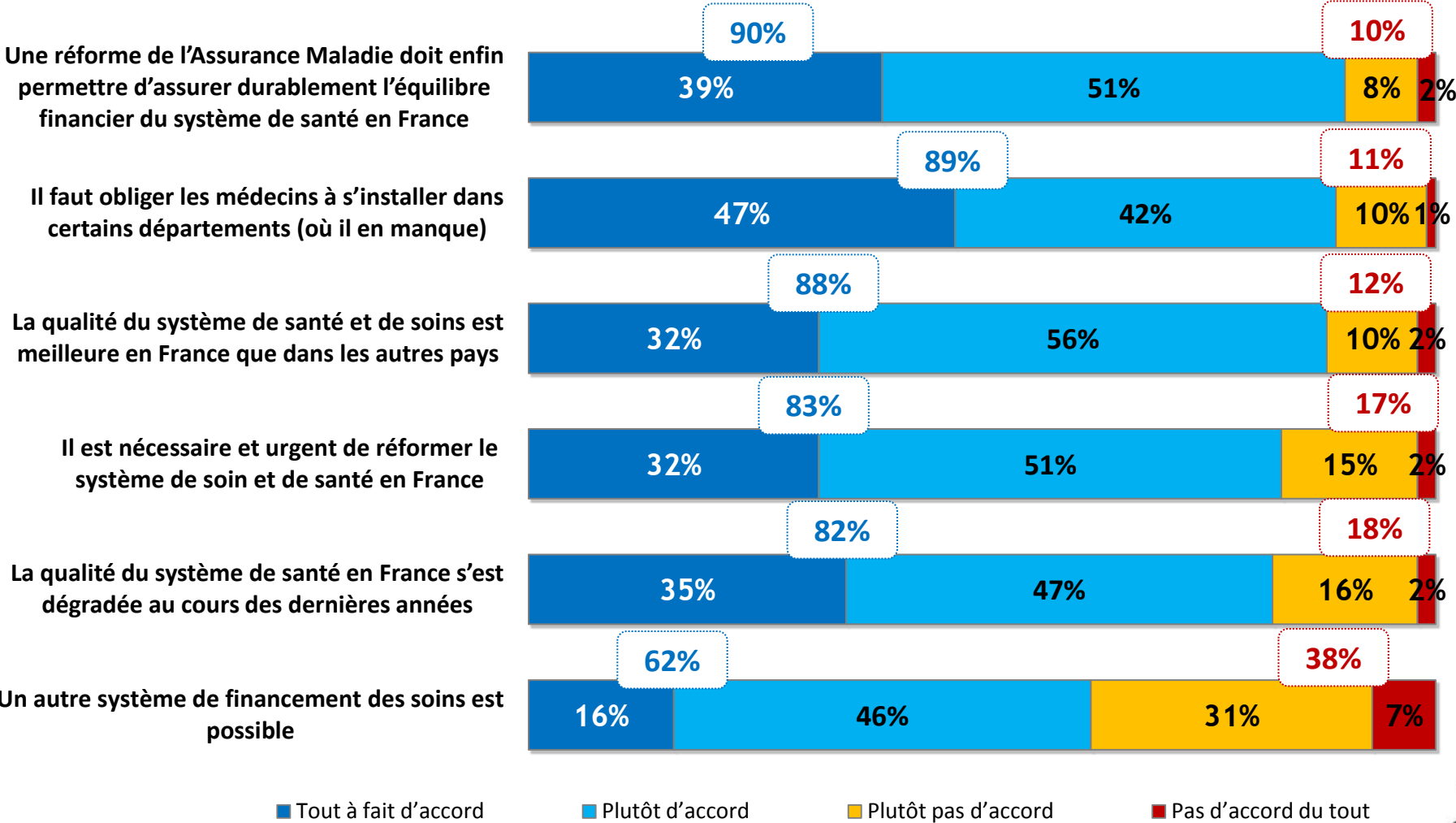


■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011

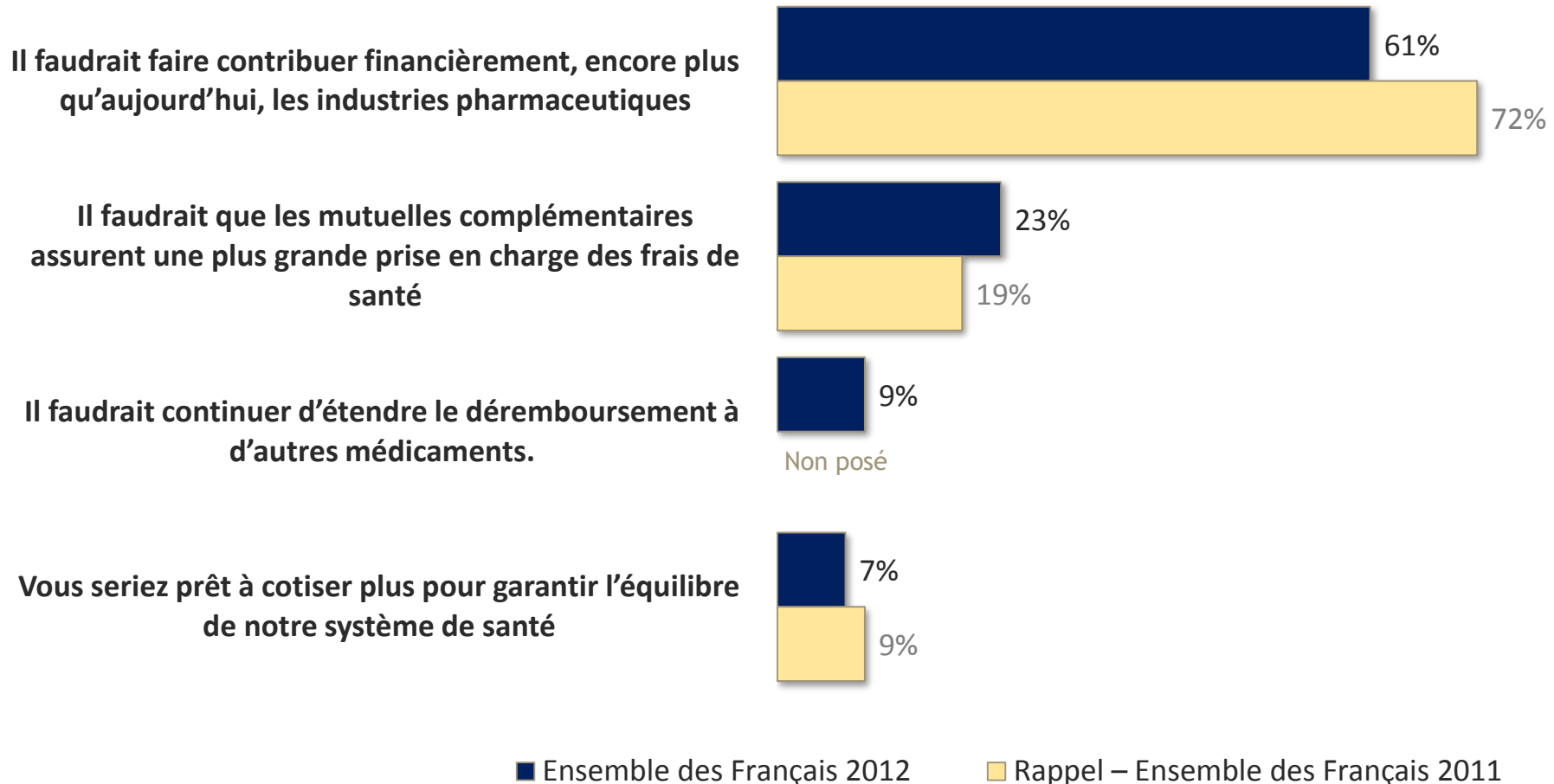


Question : Comment jugez-vous le système de santé français ? Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des propositions suivantes ... ?



Une contribution plus importante attendue de différents acteurs en cas d'évolution du système de financement de soins

Question : En pensant à une évolution du système de financement de soins, diriez-vous que ... ?



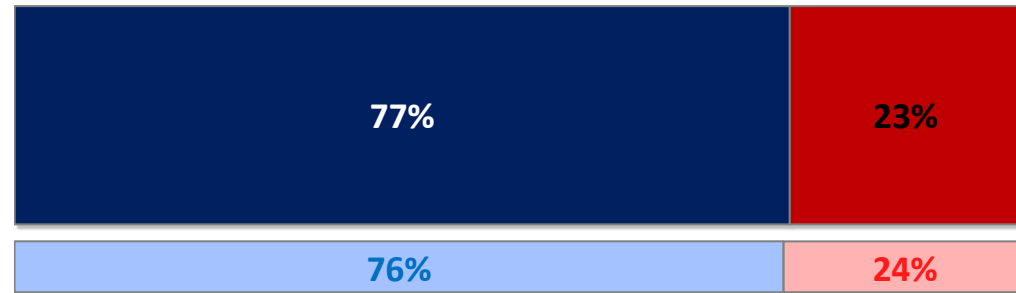
Base : Personnes estimant qu'un autre système de financement de soins est possible, soit 62% de l'échantillon



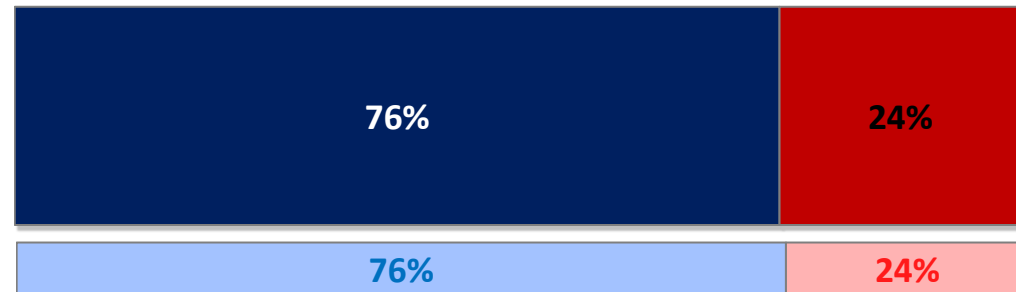
Des exigences élevées et diverses concernant les remboursements attendus de la part d'une mutuelle santé

Question : Selon-vous, une assurance complémentaire (mutuelle) devrait-elle prendre en charge... ?

Le remboursement des médicaments non remboursés



Le remboursement d'actions de prévention telles que les consultations diététiques ou d'infirmières, les contrôles des constantes, les dépistages



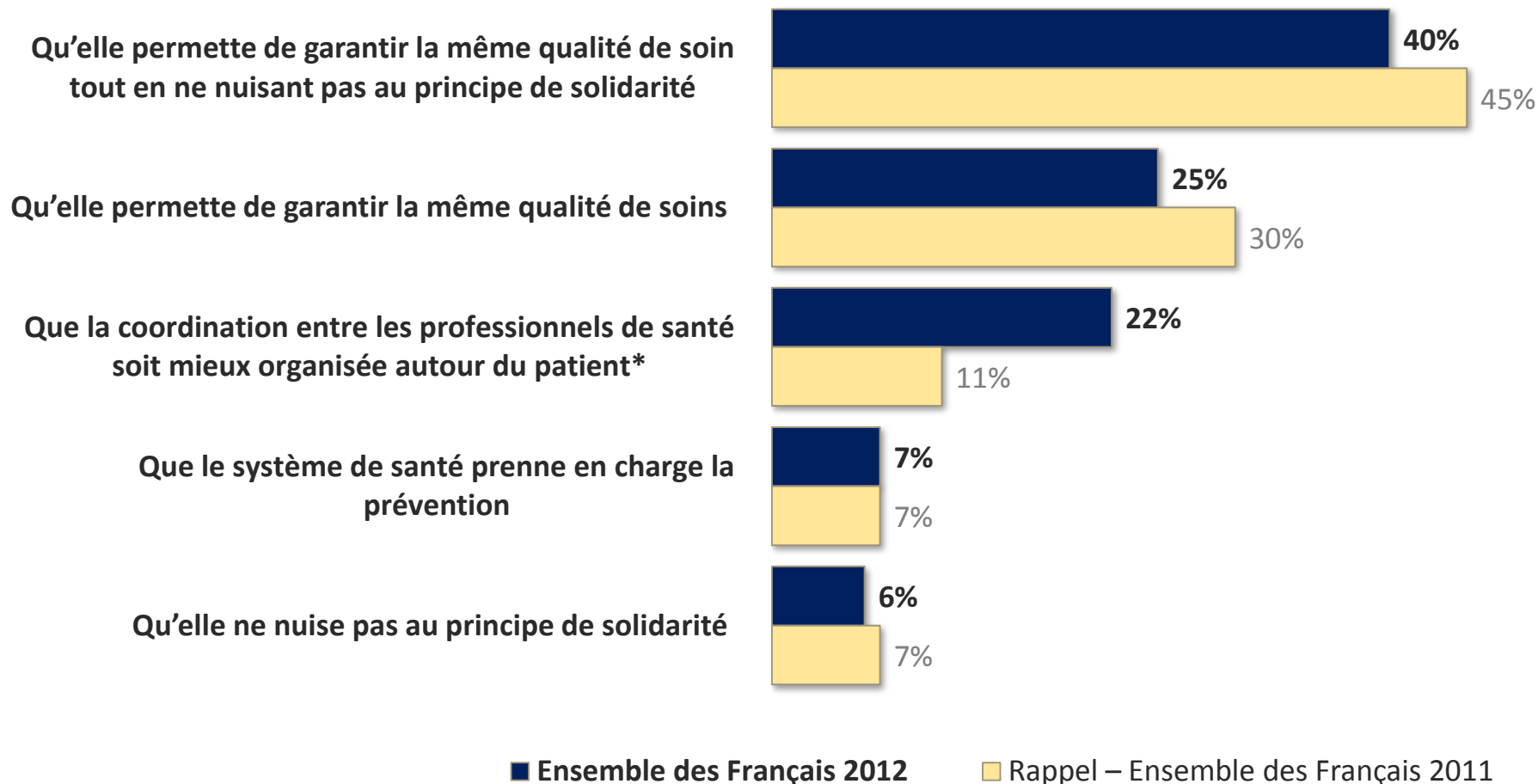
■ Oui plutôt

■ Non plutôt pas



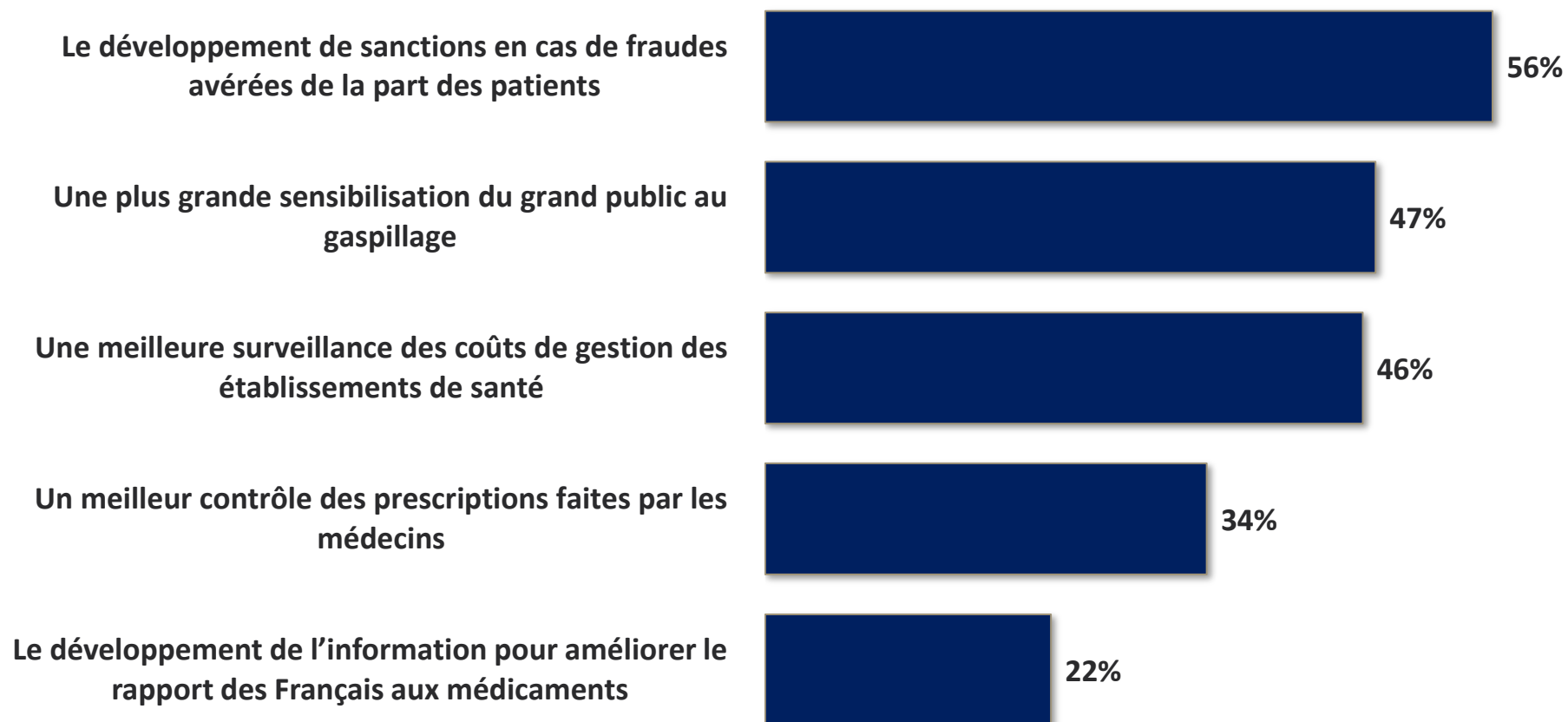
Un souhait de voir le système de santé évoluer sans pour autant compromettre ni la qualité des soins, ni le principe de solidarité

Question : Qu'attendez-vous en priorité de la réforme de l'Assurance maladie?



* En 2011, la formulation de cet item était la suivante : « Que le système de santé soit mieux organisé autour du citoyen »

Question : Quels sont selon vous les axes prioritaires pour cette réforme ?



- ❖ **78% des Français sont inquiets sur le devenir du système de santé (vs 76% en 2011).**
- ❖ **83% des personnes interrogées considèrent que la réforme de ce système est nécessaire et urgente (vs 76% en 2011)**
- ❖ **88% des Français reconnaissent la qualité du système français par rapport aux autres pays**
- ❖ **92% des personnes interrogées estiment que les Français consomment trop de médicaments**



- ❖ **Mais l'automédication est une pratique qui concerne 1 Français sur 2.**
53% des personnes pratiquent toutefois l'automédication en s'appuyant sur les recommandations du pharmacien (+2% vs 2011)
- ❖ **47% des Français sont prêts à acheter certains médicaments en grande surface, soit un recul de 3% vs 2011. L'achat de médicaments sur Internet séduit encore 13% des Français interrogés (en baisse également, de – 5%)**
- ❖ **94% des Français font confiance à leur pharmacien ; 80% des personnes interrogées entrent dans une pharmacie pour demander un conseil personnel au pharmacien**



- ❖ **60%** des personnes interrogées souhaitent que **le rôle du pharmacien s'étende à travers la mise en place de nouveaux services** et les jeunes sont particulièrement intéressés par cette possibilité en officine (*64% des 18-24 ans soutiennent cette démarche*).
- ❖ A titre d'exemple, la **préparation de doses administrées par le pharmacien**, qui s'inscrit dans une **prise de conscience collective relative à la limitation du gaspillage**, remporte une large adhésion avec **87% de personnes interrogées favorables à cette initiative**.



- ❖ Parmi les autres services attendus, **la livraison à domicile est une nouvelle fois sollicitée par 75% des Français. La généralisation des conseils et des soins prodigués par le pharmacien, tout en étant remboursé, pour les petites pathologies, suscite également un intérêt croissant pour les Français (77% contre 72% en 2011).**
- ❖ Enfin, **la mise en place de rendez-vous personnalisés et confidentiels avec leur pharmacien** reçoit un accueil sensiblement plus favorable que l'an passé (**55% des Français** soutiennent cette possibilité contre 50% en 2011).



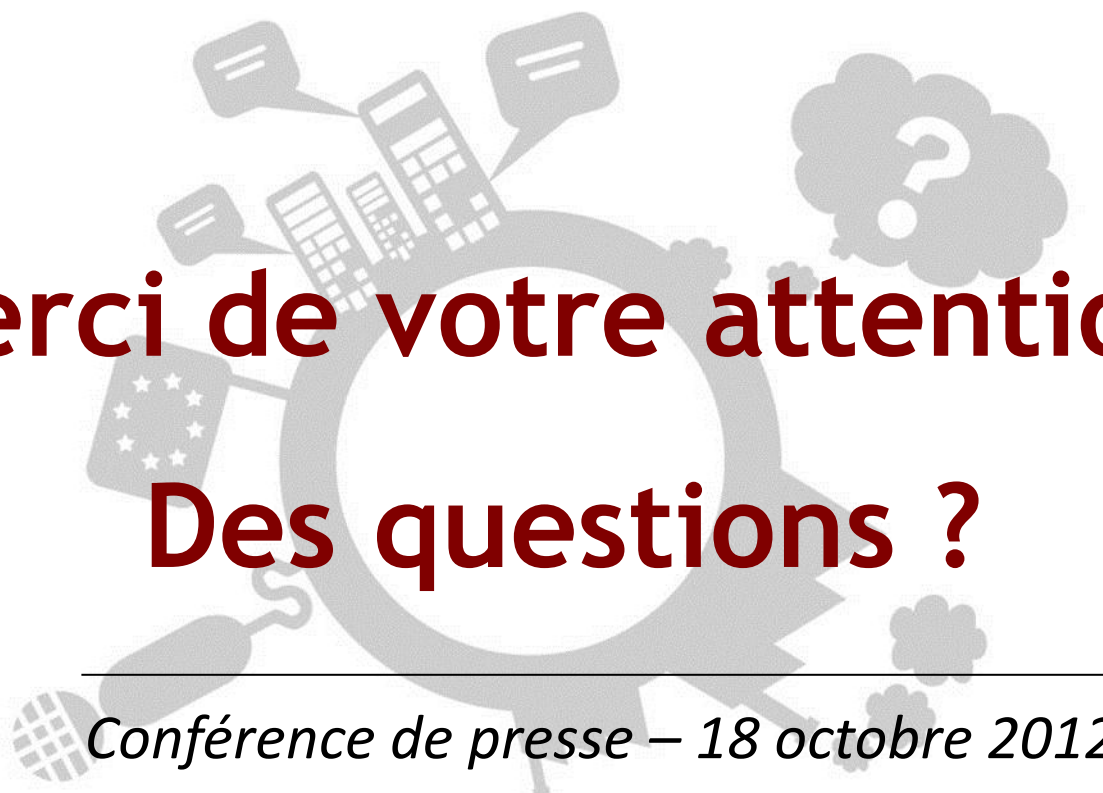
- ❖ **Pharmacien, un métier d'avenir** : *De nouvelles attentes des usagers ... des opportunités à saisir, un positionnement différent*
- ❖ **Le pharmacien, acteur efficient du système de santé** : *Nouvelle convention, nouvelle rémunération ... concilier création de valeur en santé et création de valeur économique et humaine*
- ❖ **La pharmacie, bien plus qu'un espace de vente...**
enfin un lieu unique dédié à toutes les solutions santé
- ❖ **Un nouveau business plan** : **bâtir un nouvel exercice avec une autre base de rémunération tout en s'adaptant à la nouvelle réalité économique**
- ❖ **Ré intégrer le patient, l'individu, « Comme acteur de SA santé »**



Une stratégie « d'advocacy »

- ❖ **Devancer les évolutions** (*les provoquer si nécessaire pour ne pas subir*)
- ❖ **Investir dans :**
 - *les services aux pharmaciens*
 - *les services aux consommateurs*
- ❖ **Des objectifs « Health Economy »**
- ❖ **Au-delà du versant identitaire, le versant économique**
- ❖ **L'acteur de référence des débats concernant les évolutions du système de Santé**





**Merci de votre attention.
Des questions ?**

Conférence de presse – 18 octobre 2012