

# 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.



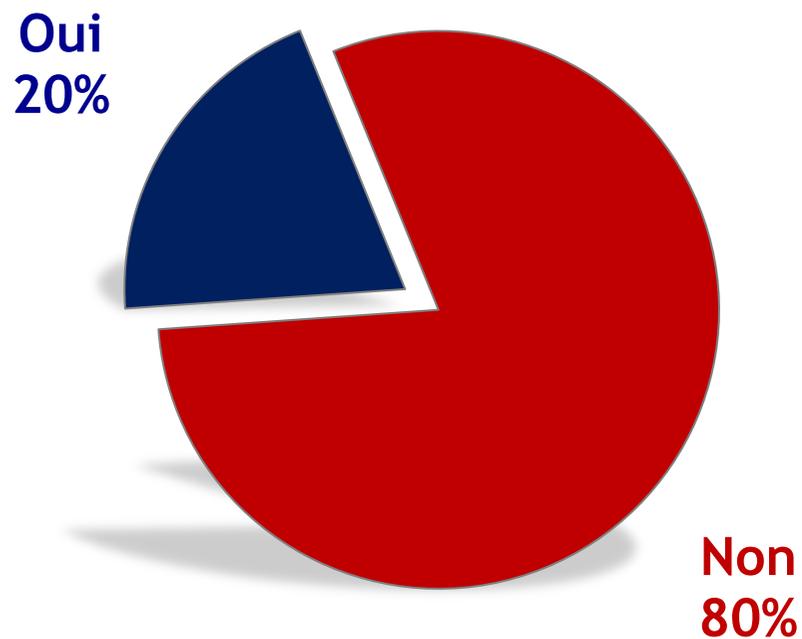
# A | Habitudes de consommation et comportement santé des Français



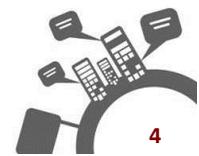
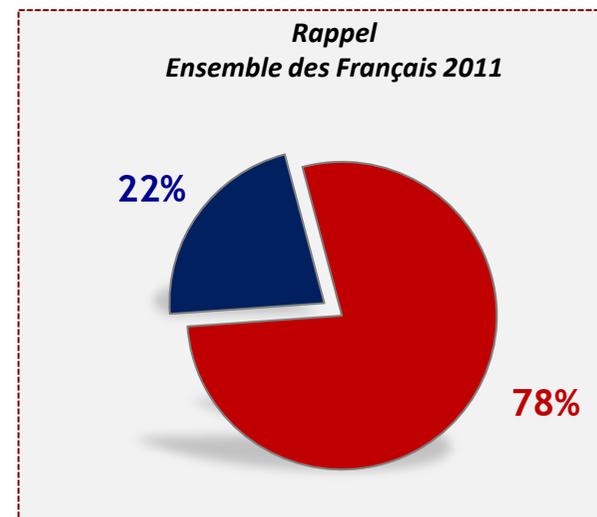
# Huit Français sur dix ne sont pas en mesure d'évaluer le montant annuel de leurs dépenses consacrées à la santé

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

**Ensemble Septembre 2012**

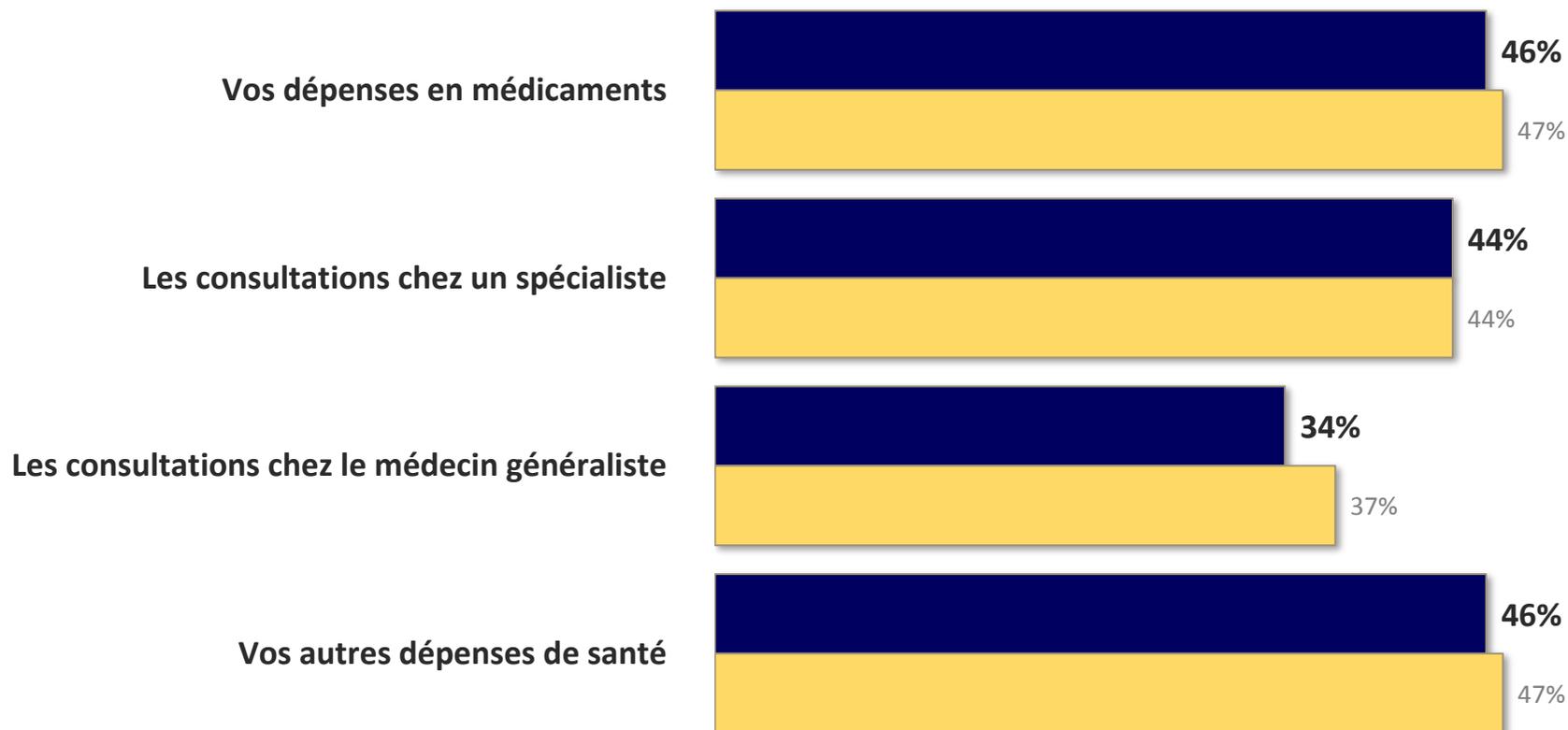


*Rappel  
Ensemble des Français 2011*



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 -



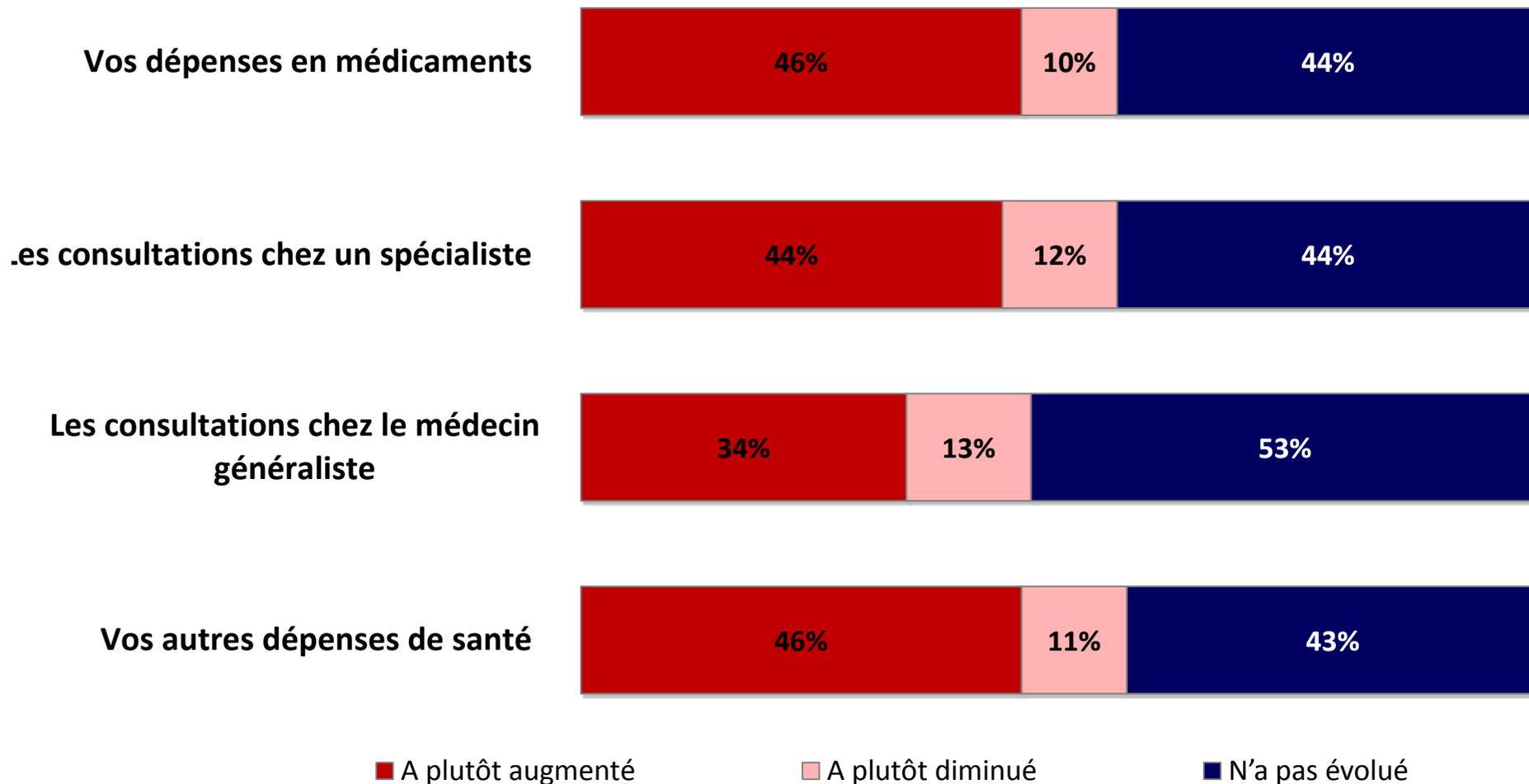
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



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

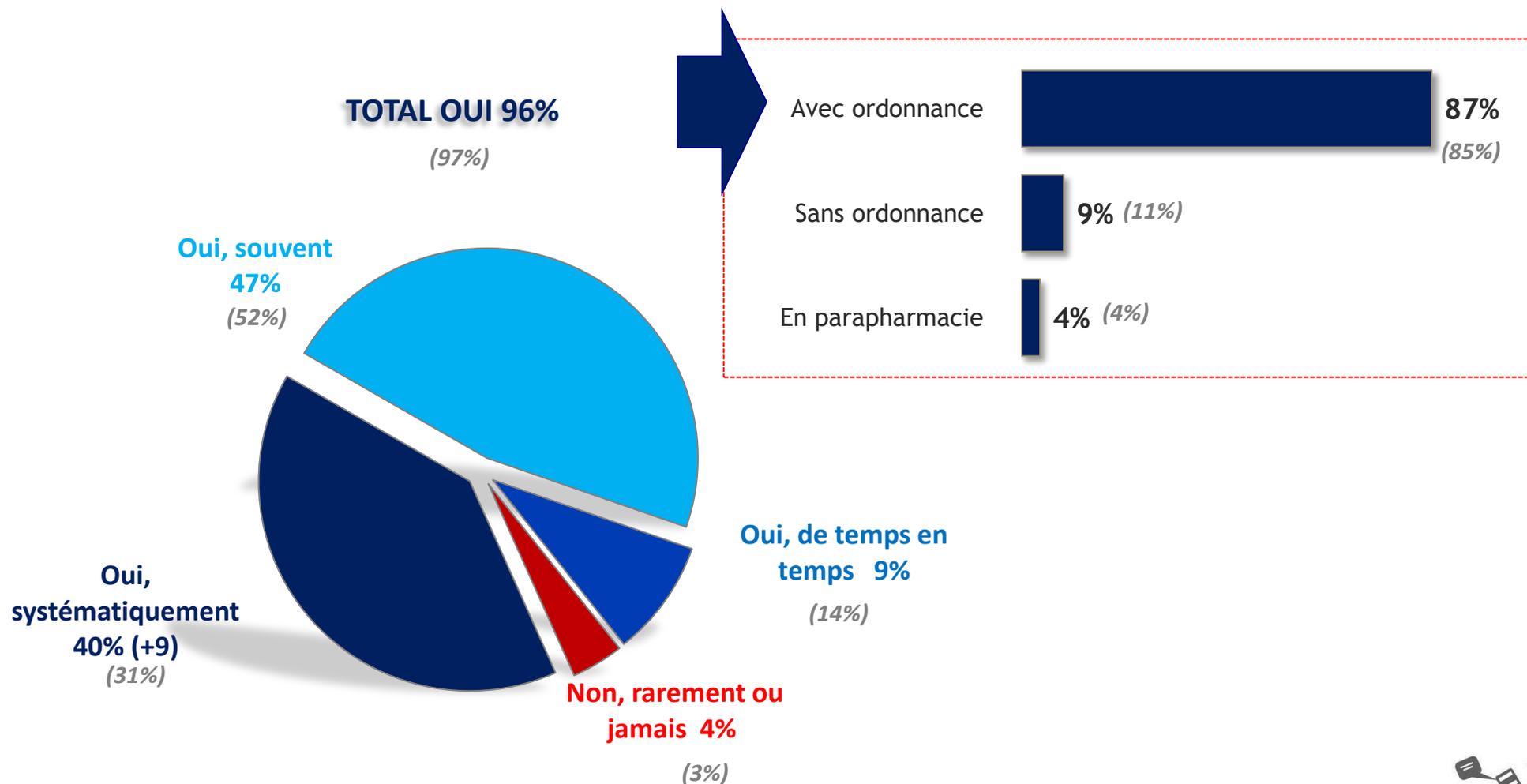
Question : Au cours des deux dernières années, diriez-vous que ce budget a plutôt évolué, plutôt diminué ou qu'il est resté stable en ce qui concerne ... ?



# 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 ... ?

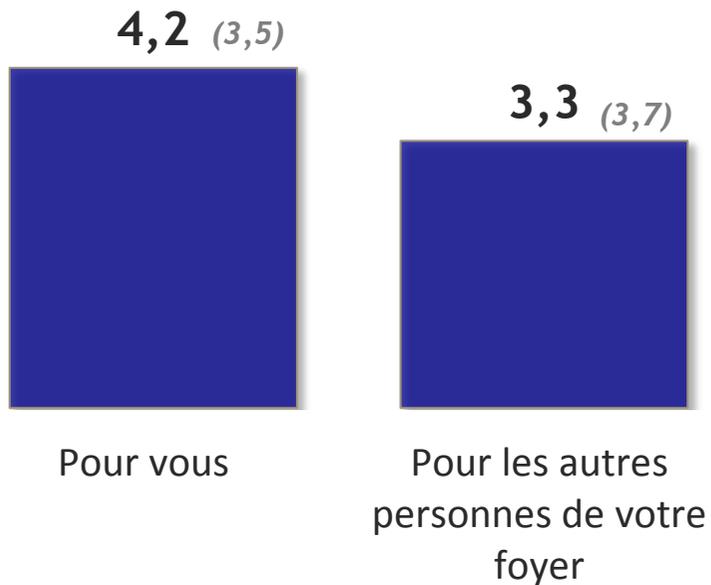


# Une baisse de la fréquentation des spécialistes au profit de celle des médecins généralistes

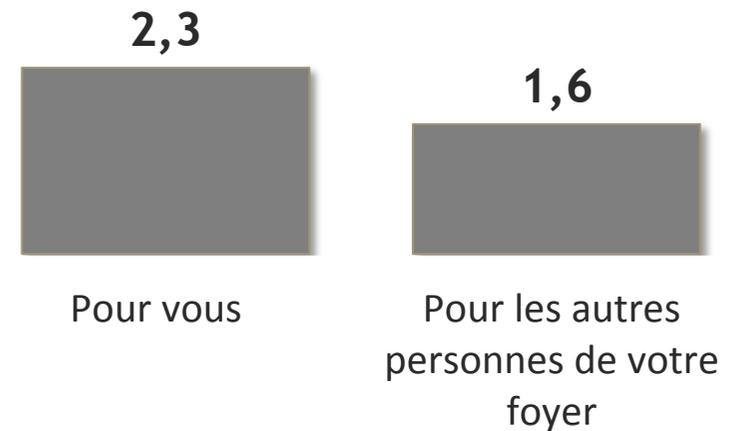
Question : Combien de fois par an consultez-vous un médecin généraliste ?

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

## Un médecin généraliste



## Un médecin spécialiste

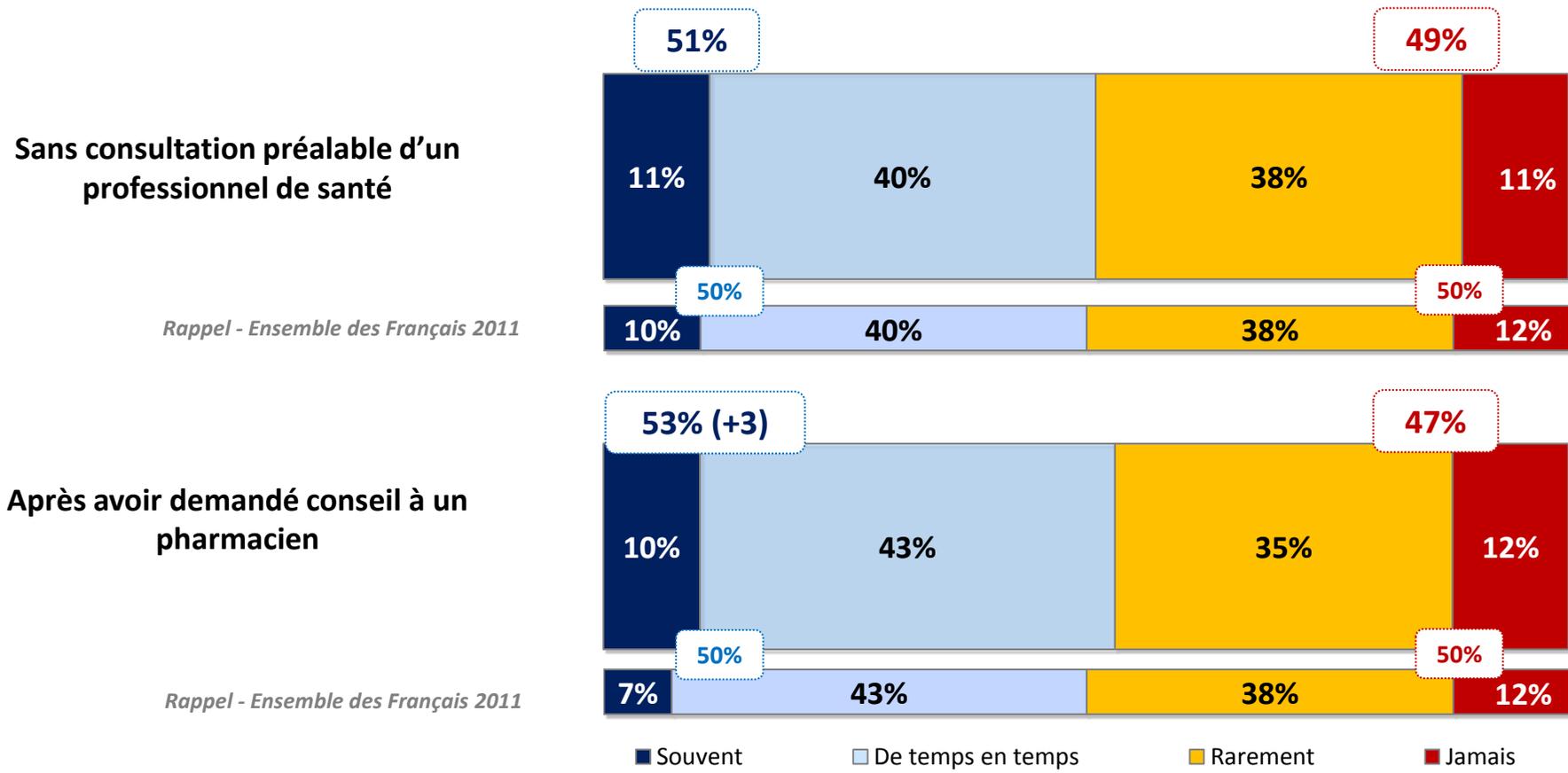


(...) rappels vague d'enquête 2011



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

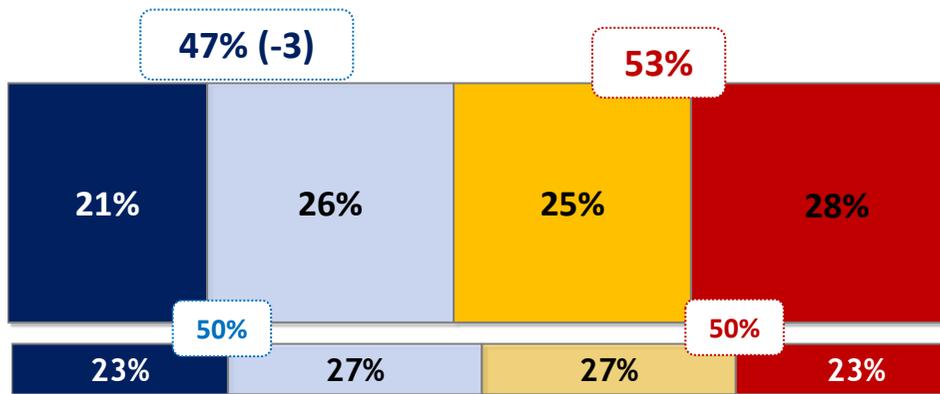
Question : Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais d'acheter des médicaments sans avoir consulté un professionnel de santé / après avoir demandé conseil à un pharmacien ?



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

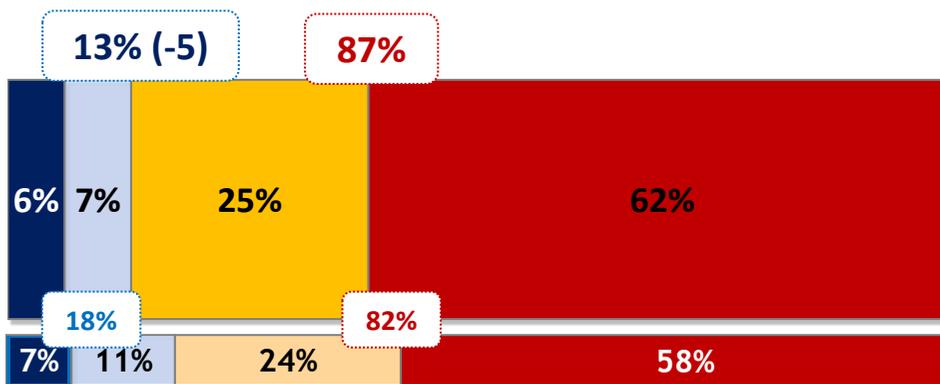
Acheter certains médicaments en grande surface

Rappel - Ensemble des Français 2011



Acheter des médicaments sur Internet

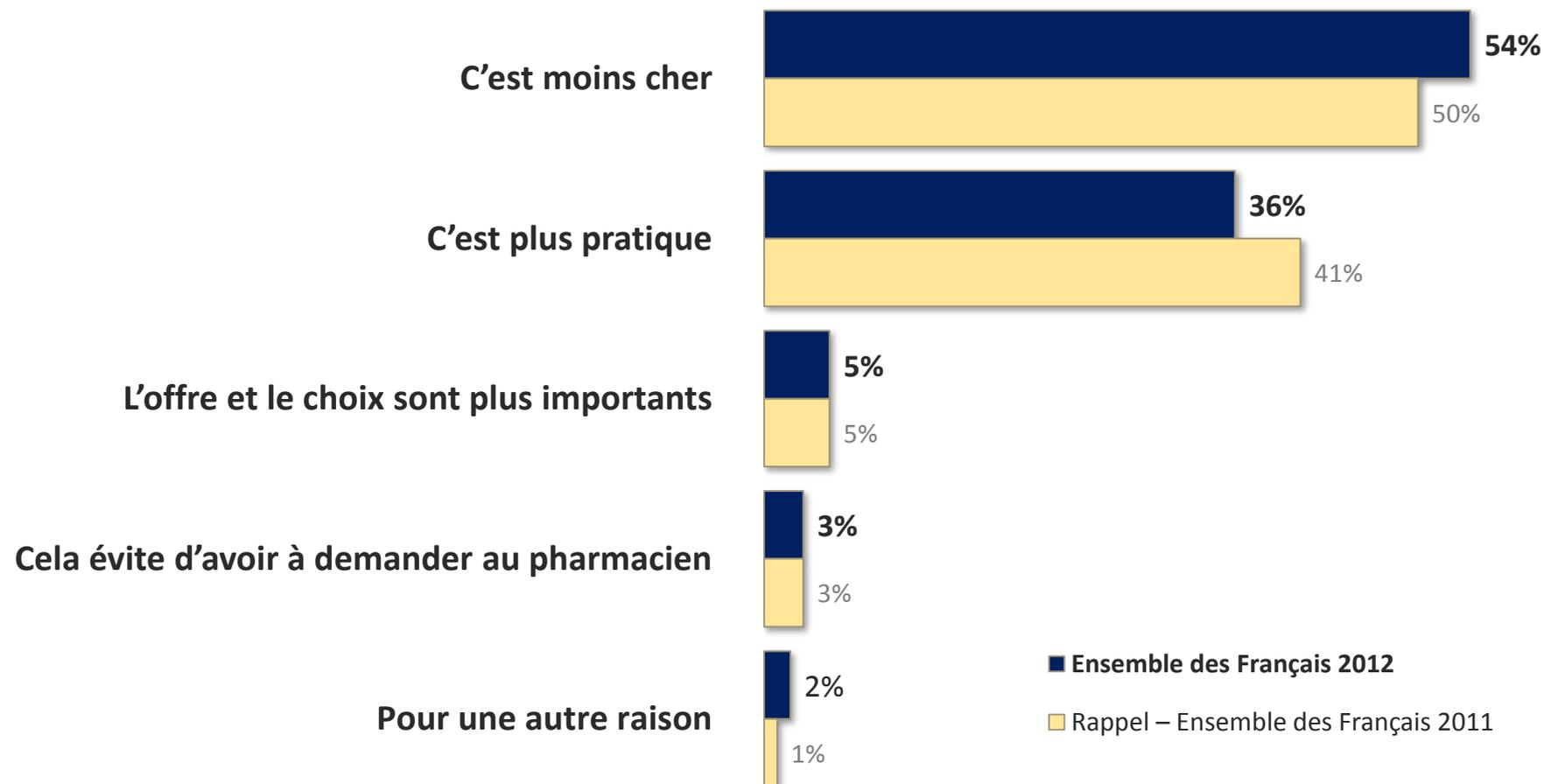
Rappel - Ensemble des Français 2011



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



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



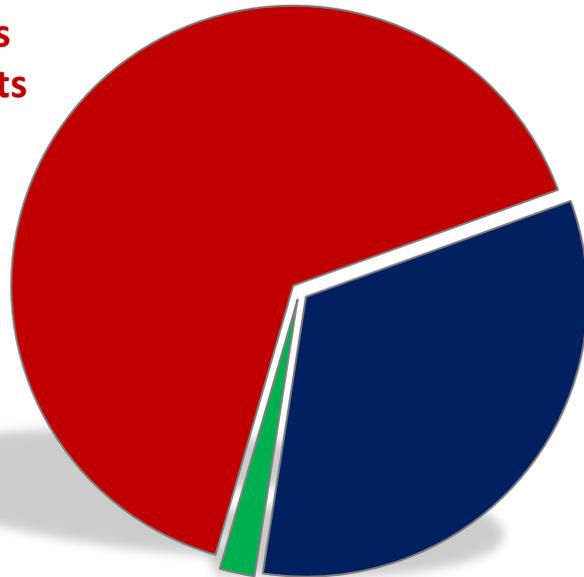
**Base** : Personnes ayant déclaré être prêtes à acheter des médicaments en grande surface ou sur Internet.



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

**Ensemble Septembre 2012**

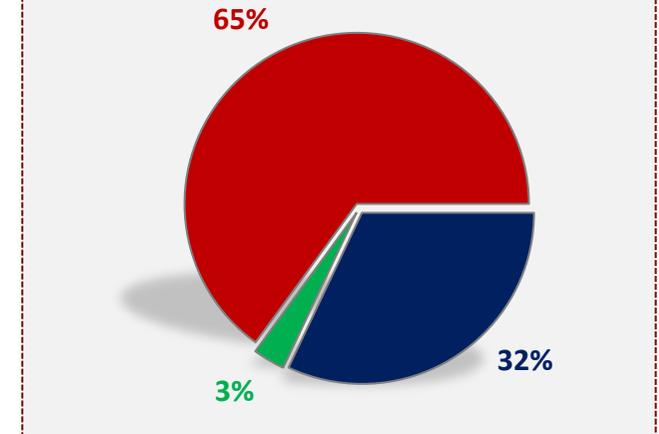
**Je n'ai pas  
confiance dans  
les médicaments  
vendus sur  
Internet  
65%**



**Pour une autre  
raison  
2%**

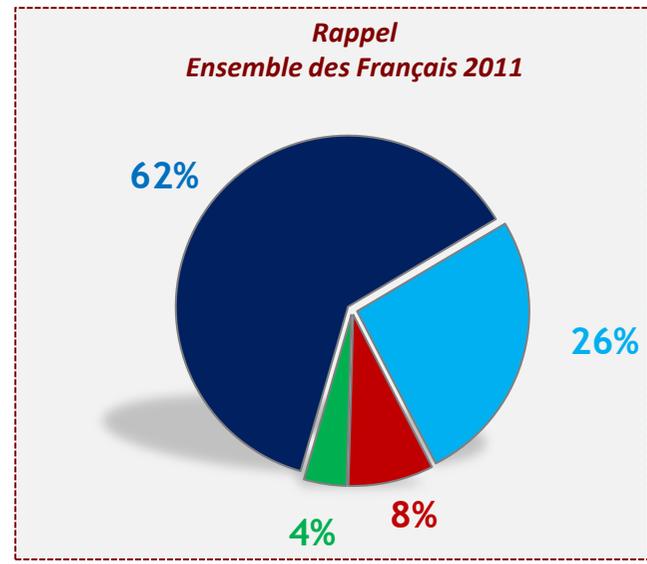
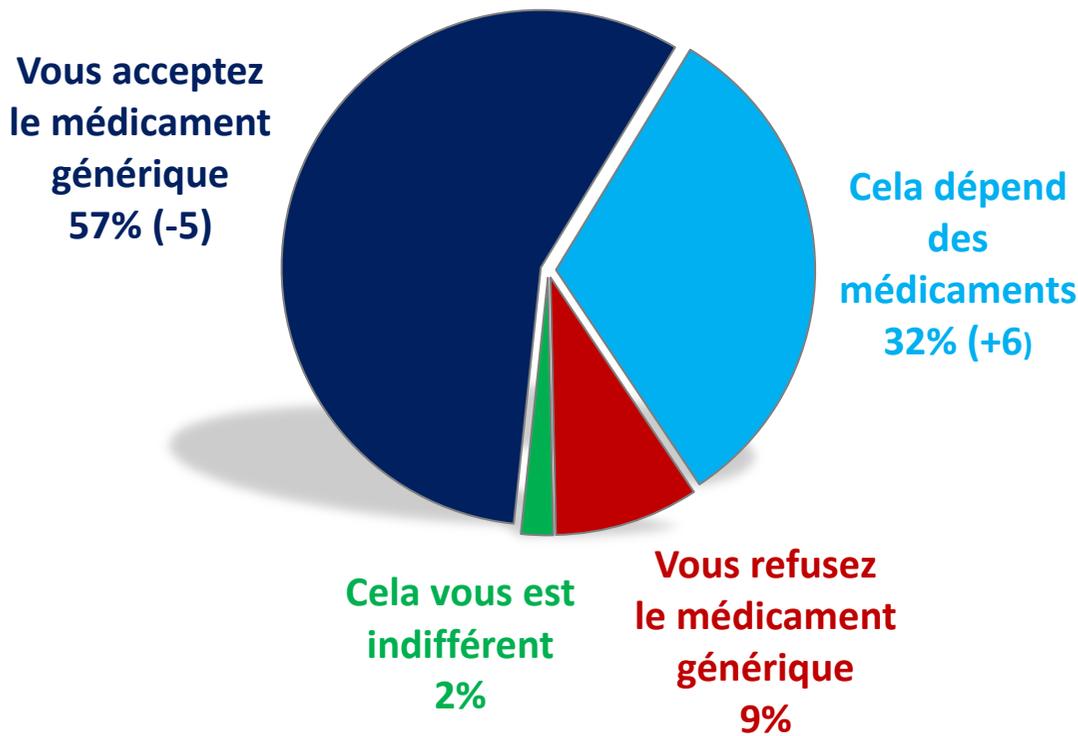
**Je préfère  
bénéficier des  
conseils de mon  
pharmacien  
33%**

*Rappel  
Ensemble des Français 2011*

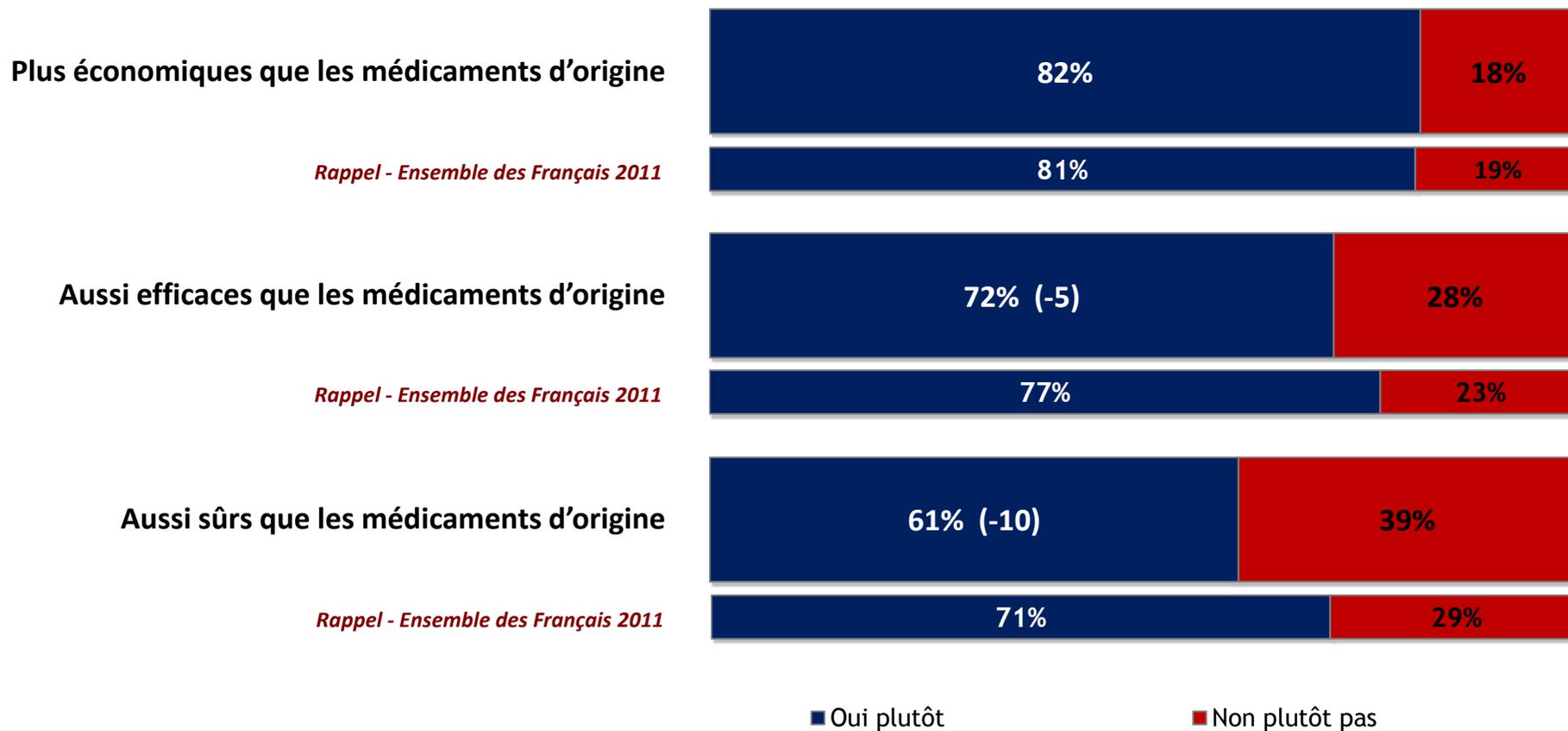


Question : Si votre médecin vous prescrit un médicament et que votre pharmacien vous propose de le remplacer par un générique ... ?

**Ensemble Septembre 2012**



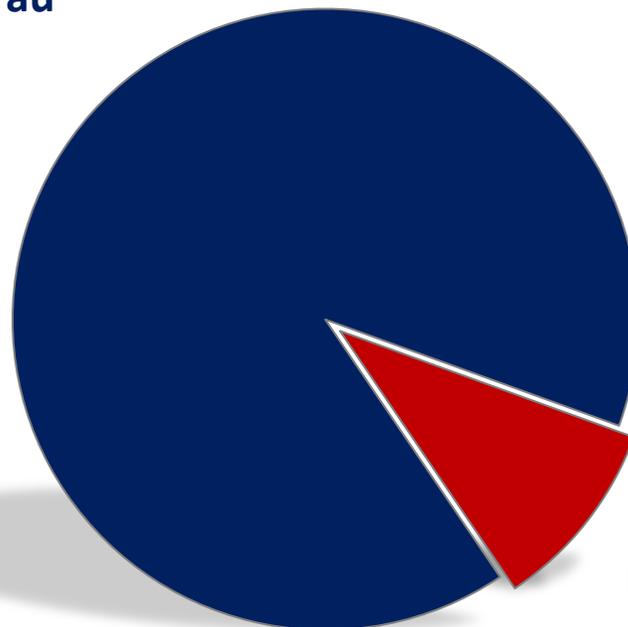
Question : En pensant aux médicaments génériques, est-ce que vous diriez qu'ils sont ... ?



## 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%

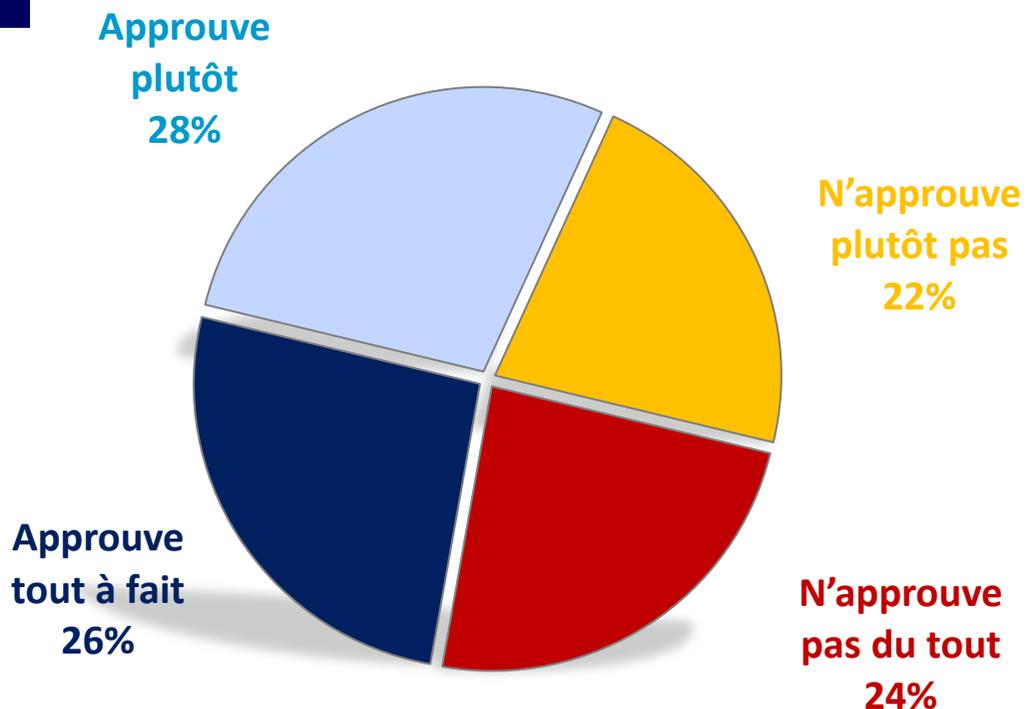


Non, je ne suis  
pas au courant  
10%



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

**TOTAL**  
**Approuve**  
**54%**



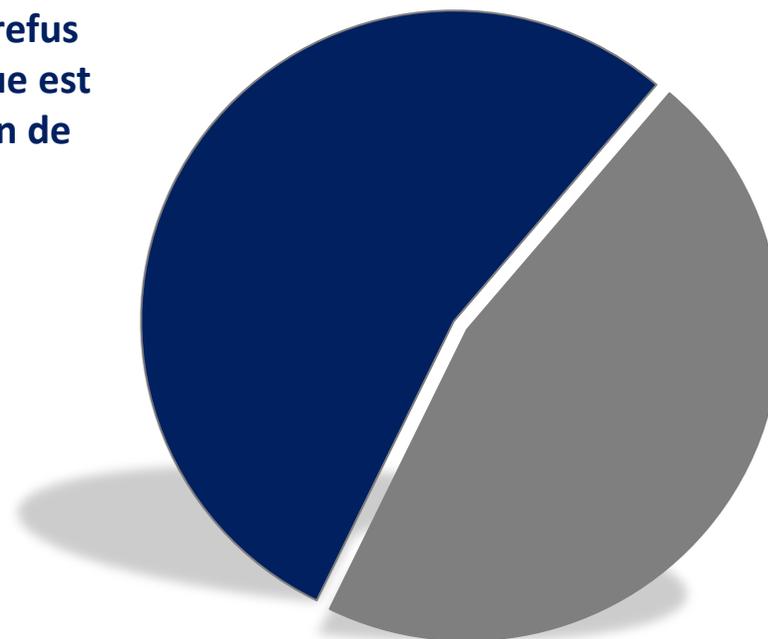
**TOTAL**  
**N'approuve pas**  
**46%**



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%**



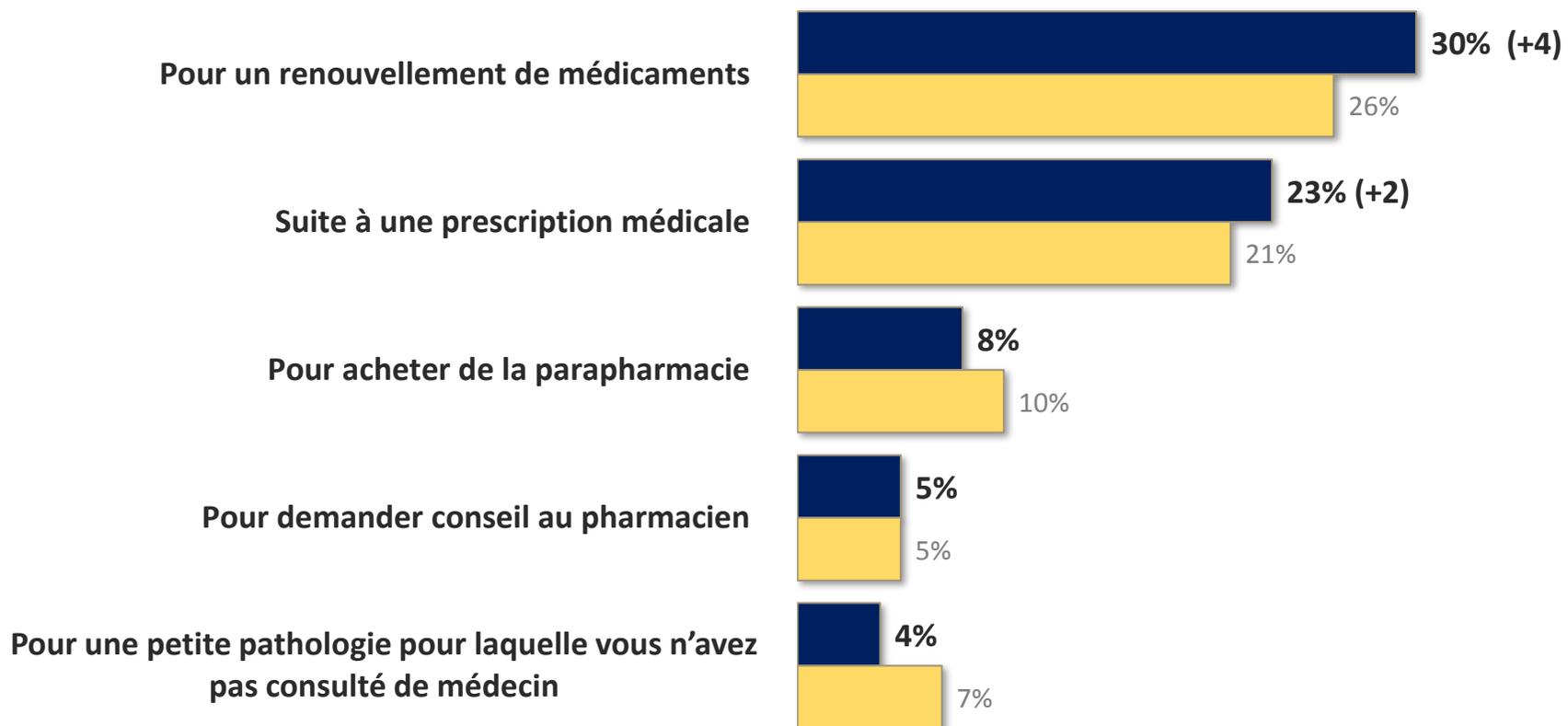
# **B | Le rapport à la pharmacie et au pharmacien**





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

## -Récapitulatif : Au moins une fois par semaine



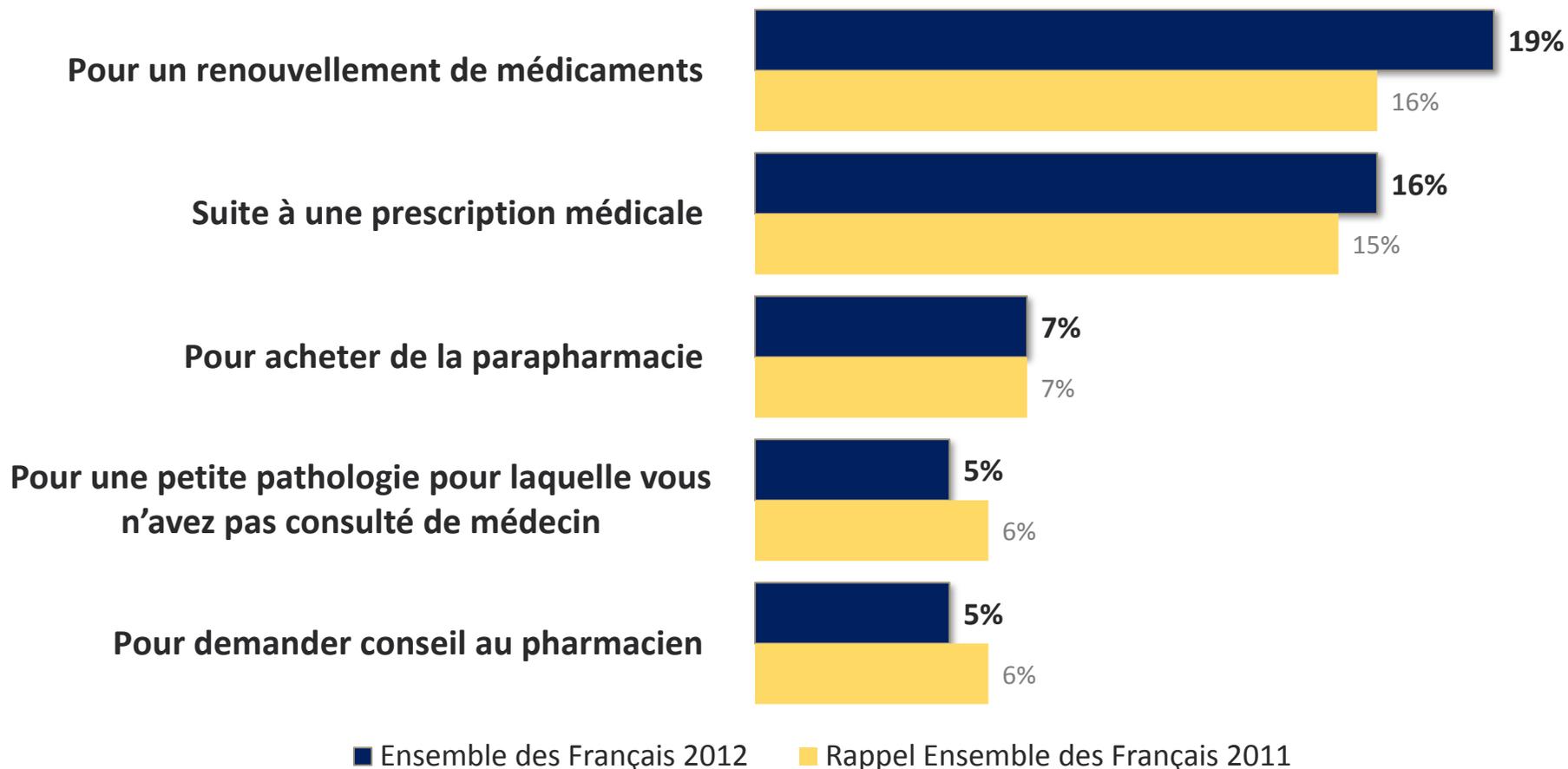
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



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

## -Récapitulatif : Au moins une fois par semaine



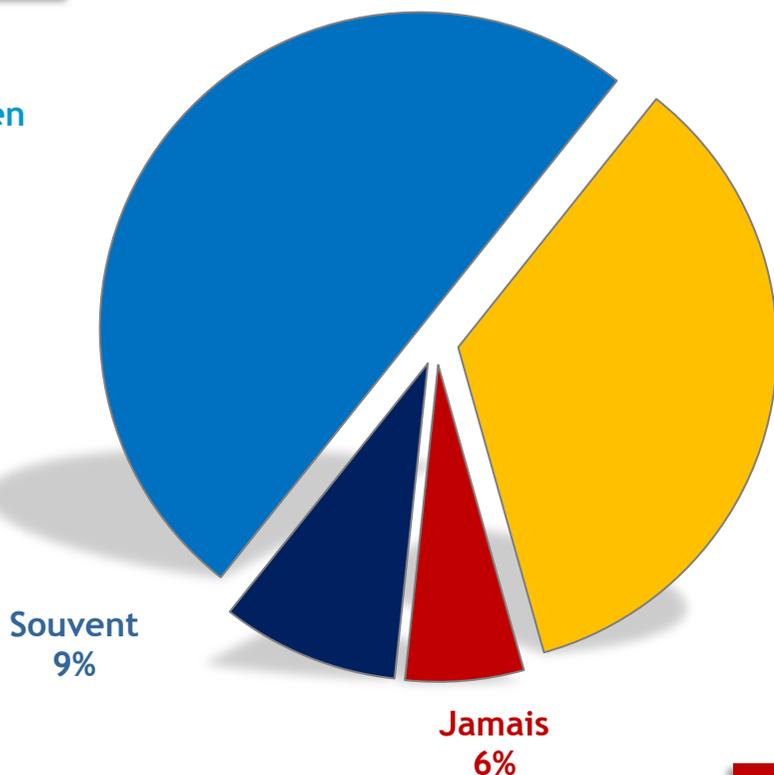
# L'obtention de conseils auprès de son pharmacien concerne près de 6 Français sur dix et demeure une pratique occasionnelle

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

Ensemble Septembre 2012

**TOTAL Oui**  
59%

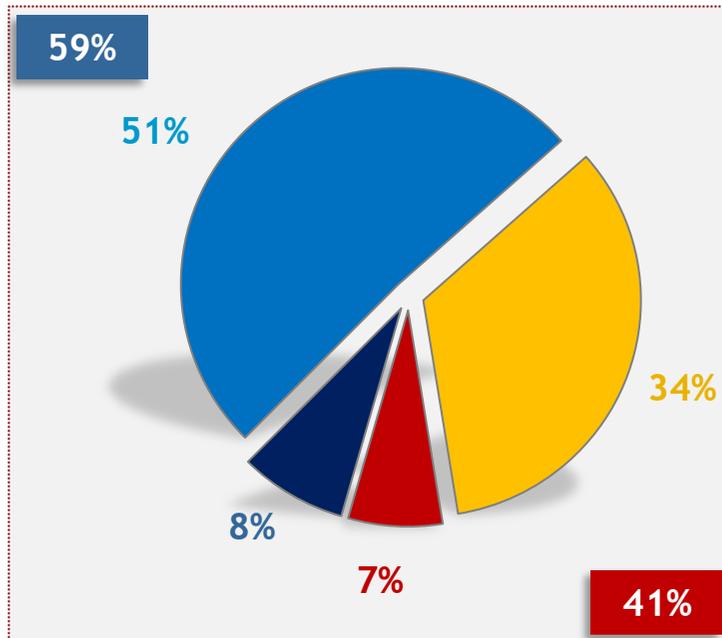
De temps en temps  
50%



Rarement  
35%

**TOTAL Non**  
41%

Rappel  
Ensemble des Français 2011



59%

51%

34%

8%

7%

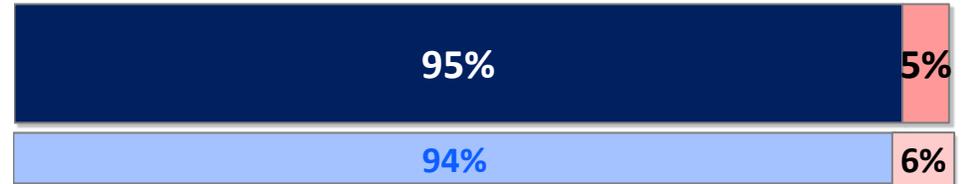
41%



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

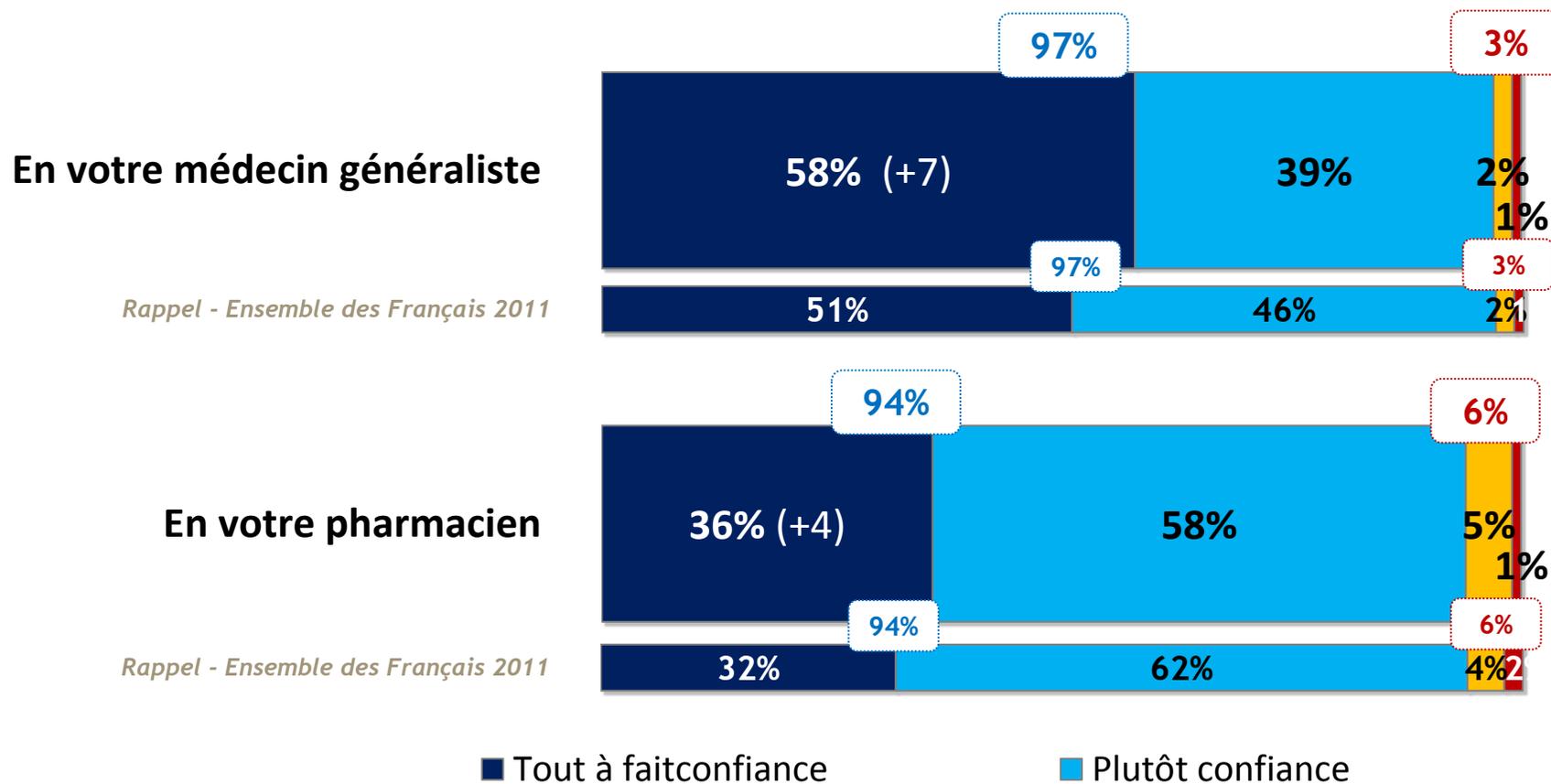


# C | Image et attentes à l'égard du pharmacien



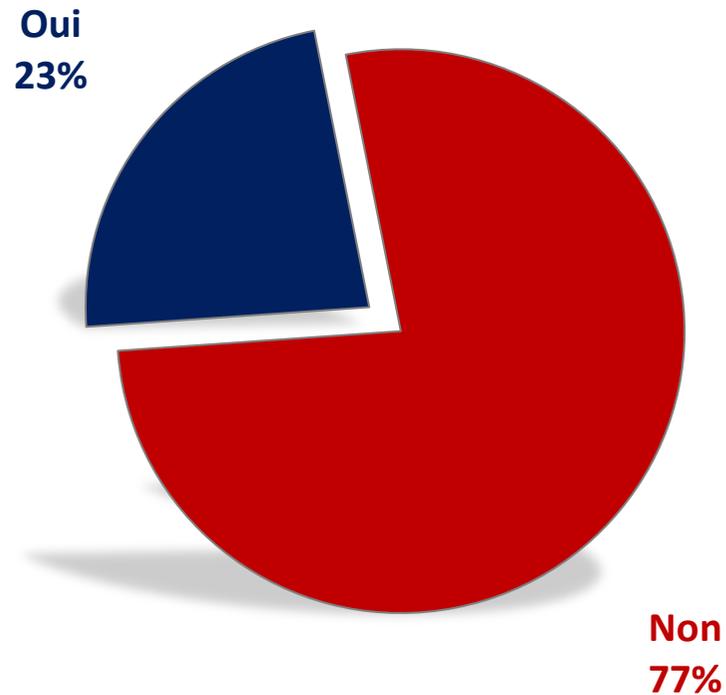
# Une confiance élevée et fortement enracinée à l'égard des professionnels de santé

Question : Avez-vous ... ?

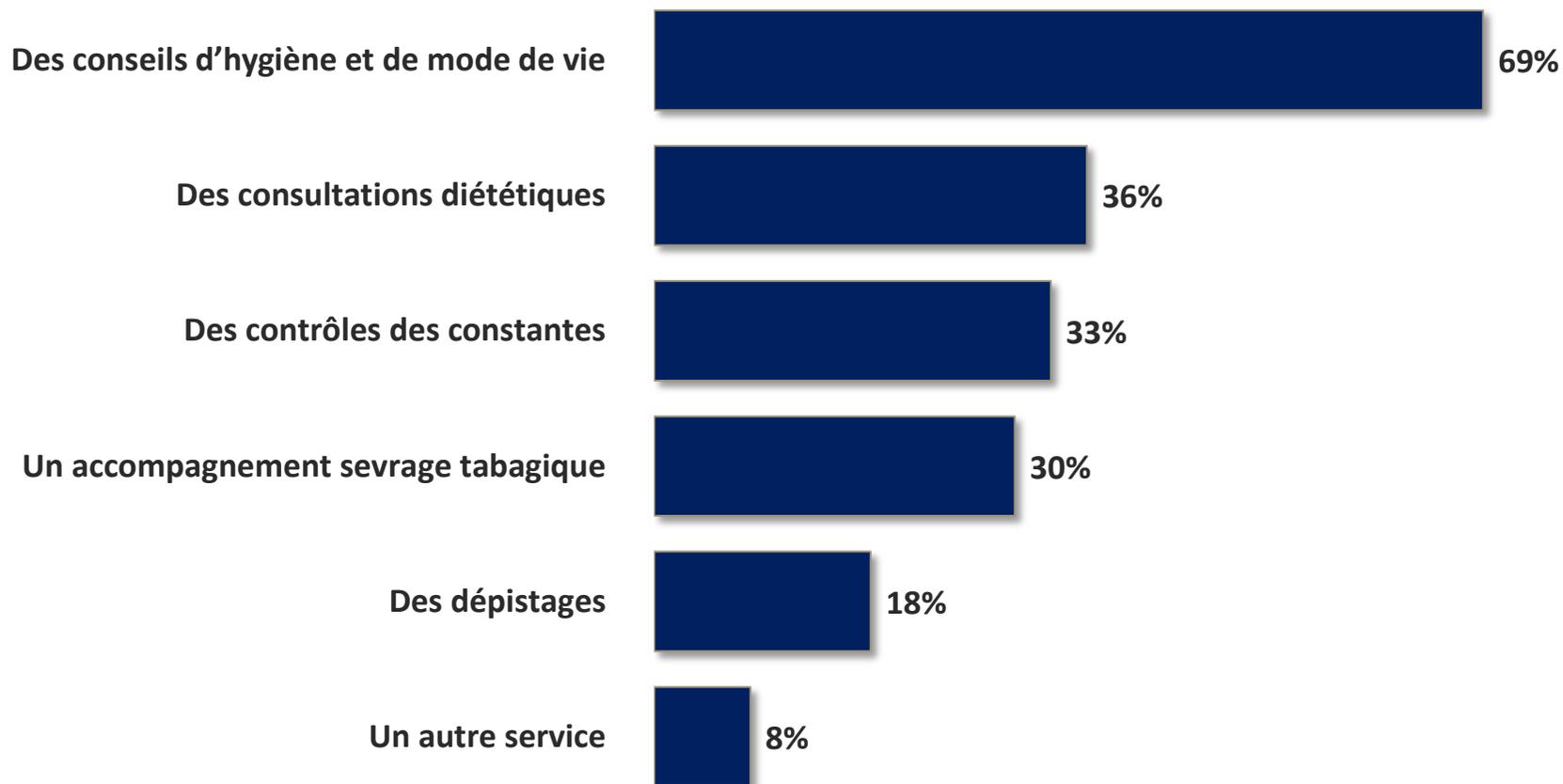


# Près d'un quart des Français constatent que leur pharmacie offre des services spécifiques

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 ?



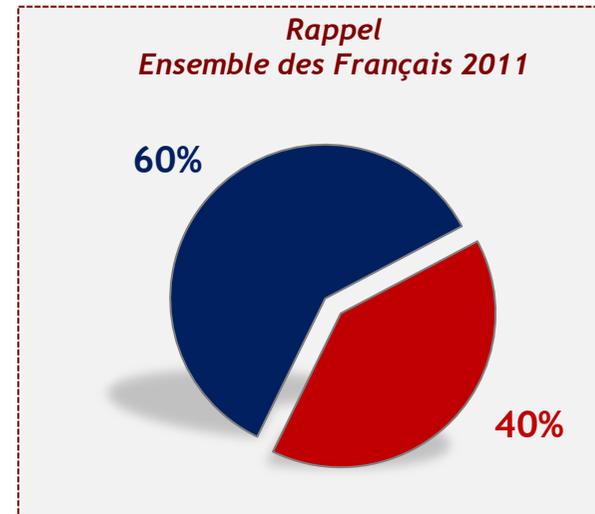
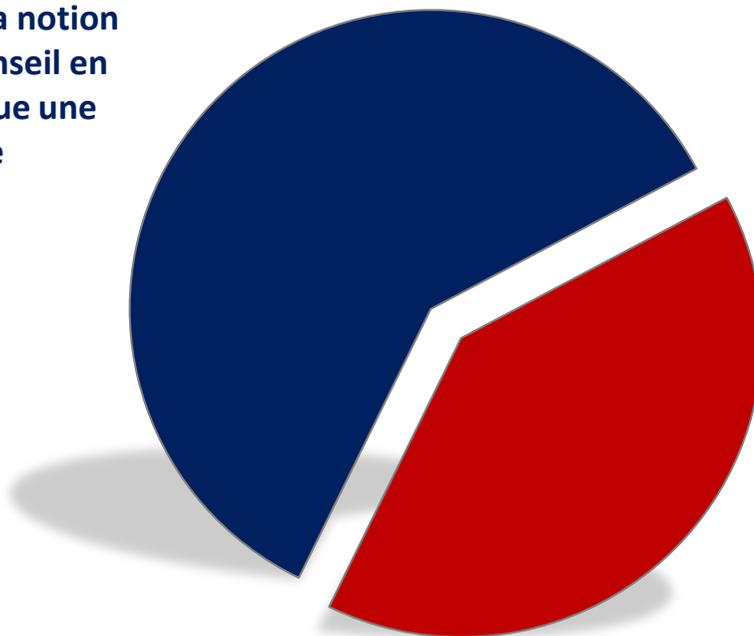
**Base** : Personnes dont la pharmacie propose des services spécifiques, soit 23% de l'échantillon.



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%**

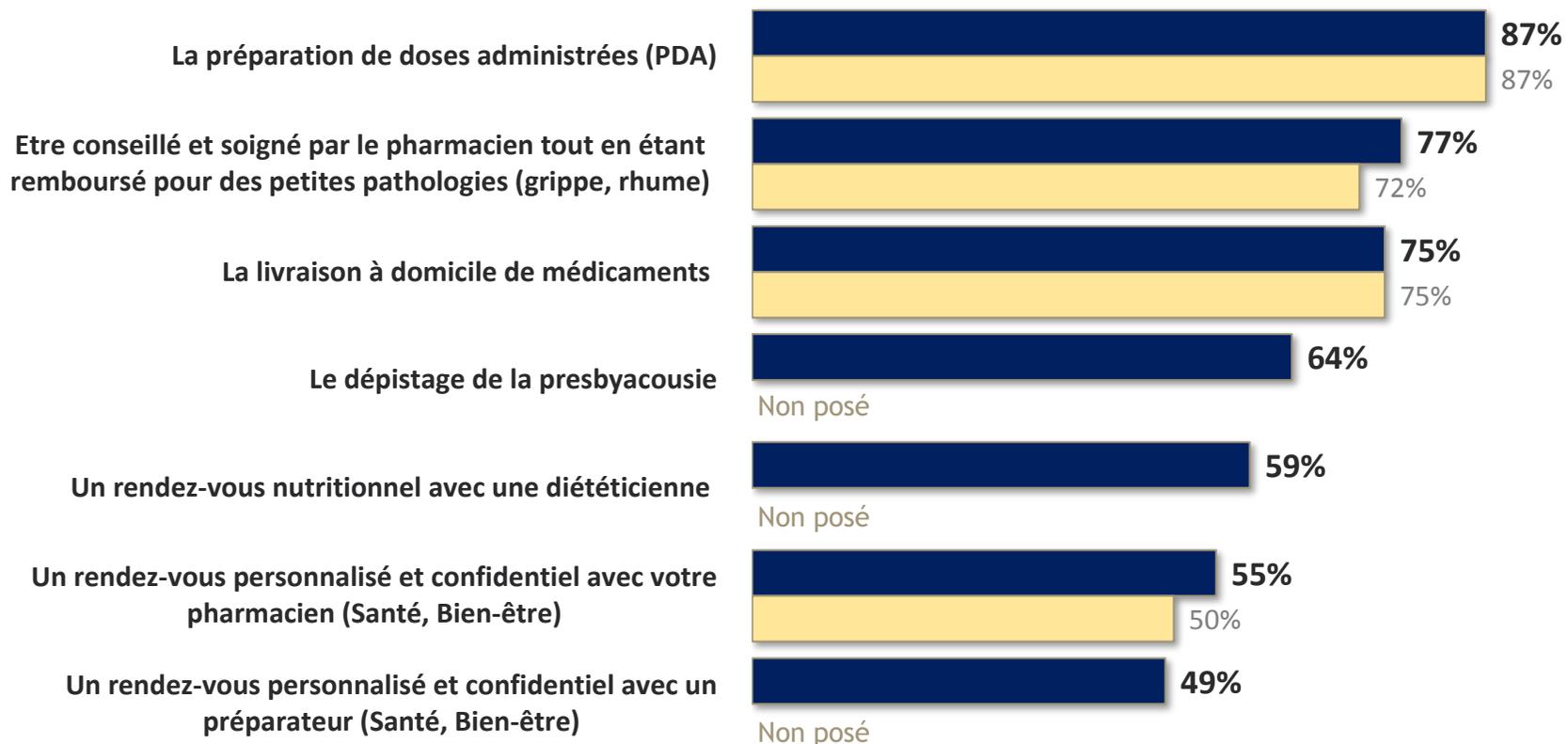


Ce n'est pas une évolution positive car le rôle de pharmacien est avant tout de délivrer des médicaments  
**40%**



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)

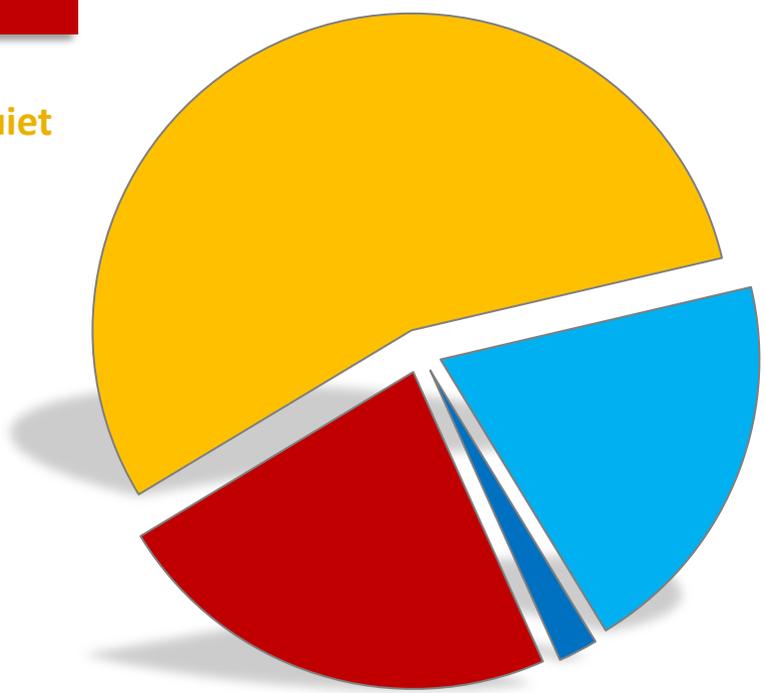
Assez inquiet  
55%

Très inquiet  
23% (+2)

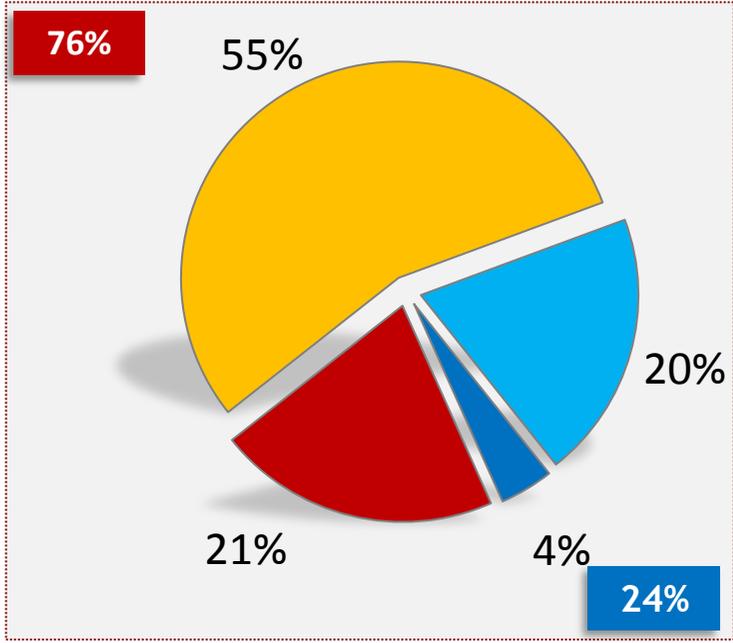
Pas du tout inquiet  
2%

Peu inquiet  
20%

**TOTAL Non**  
22%

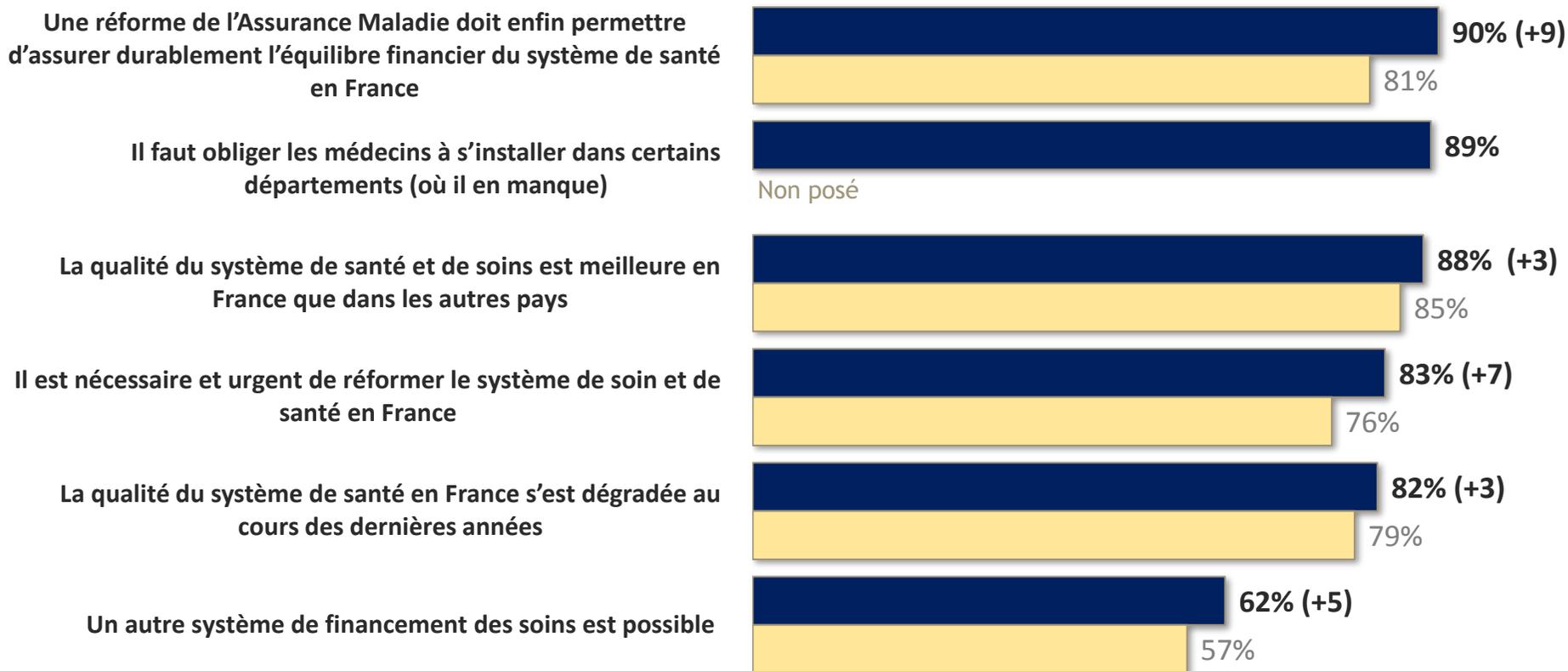


*Rappel*  
**Ensemble des Français 2011**



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



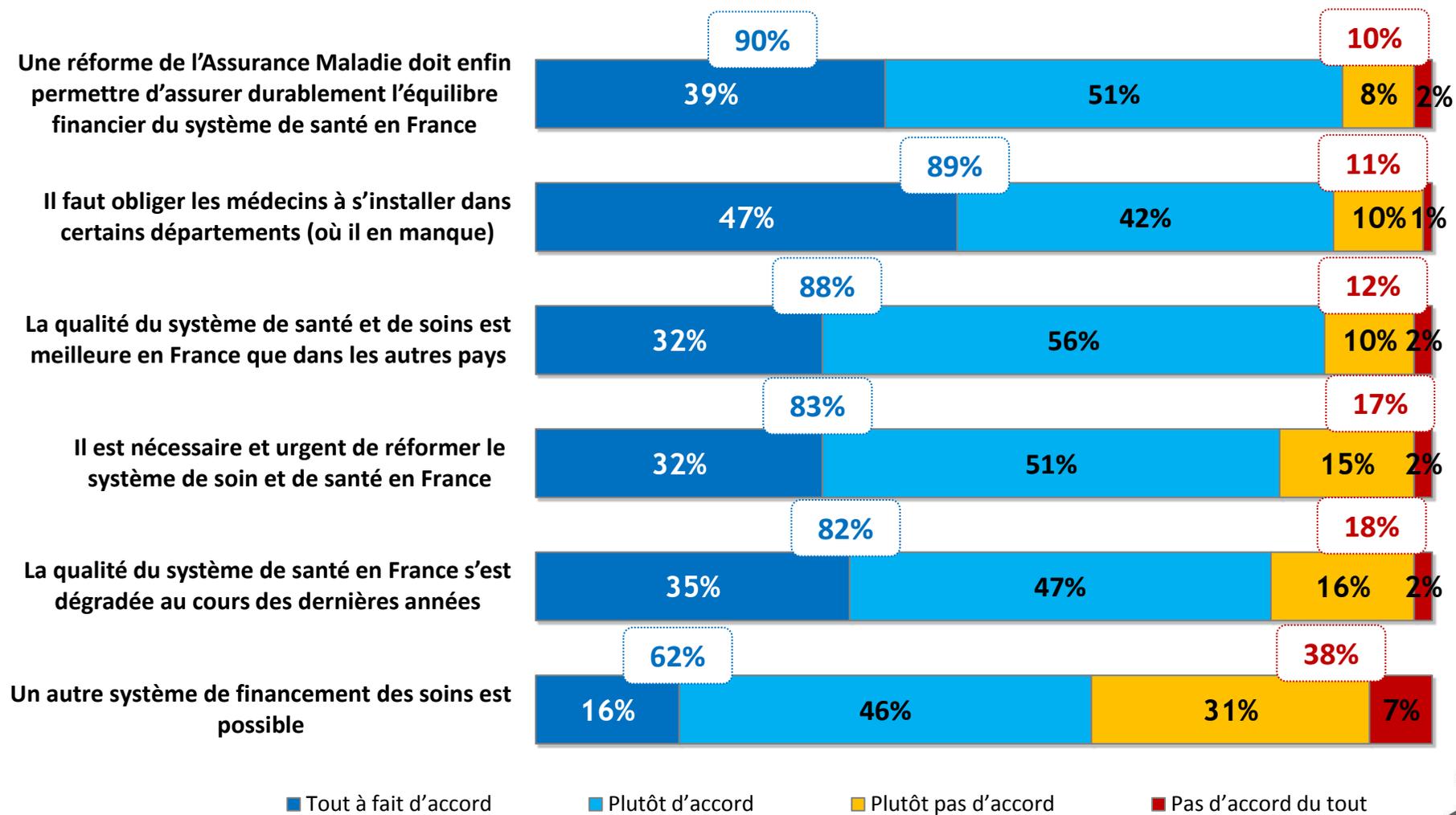
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



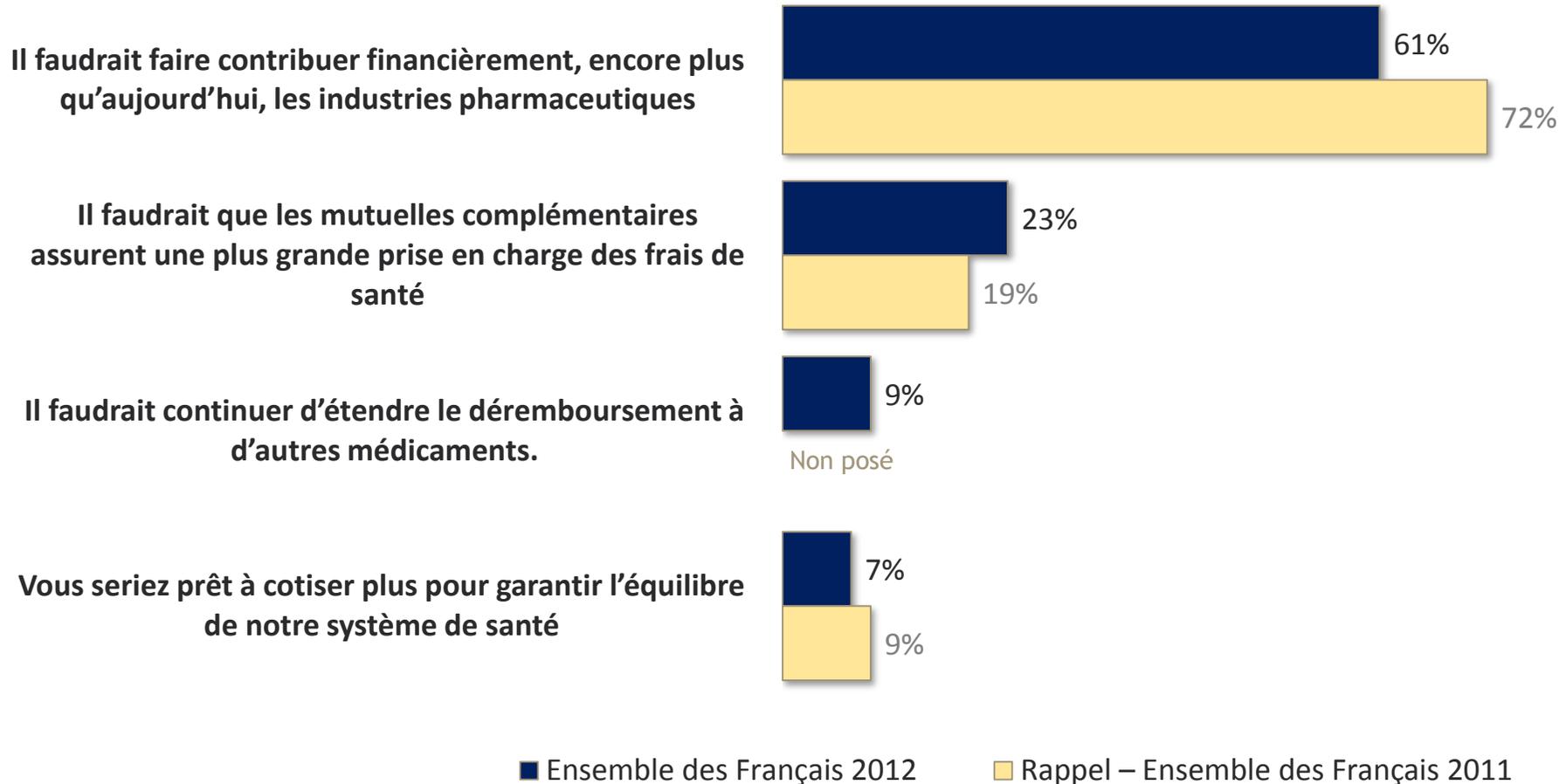
# La qualité du système de santé français est reconnue, mais son évolution est perçue comme gravement menacée. Dans un contexte très anxiogène, des attentes fortes s'enracinent en faveur d'une réforme.

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**



*Rappel - Ensemble des Français 2011*



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



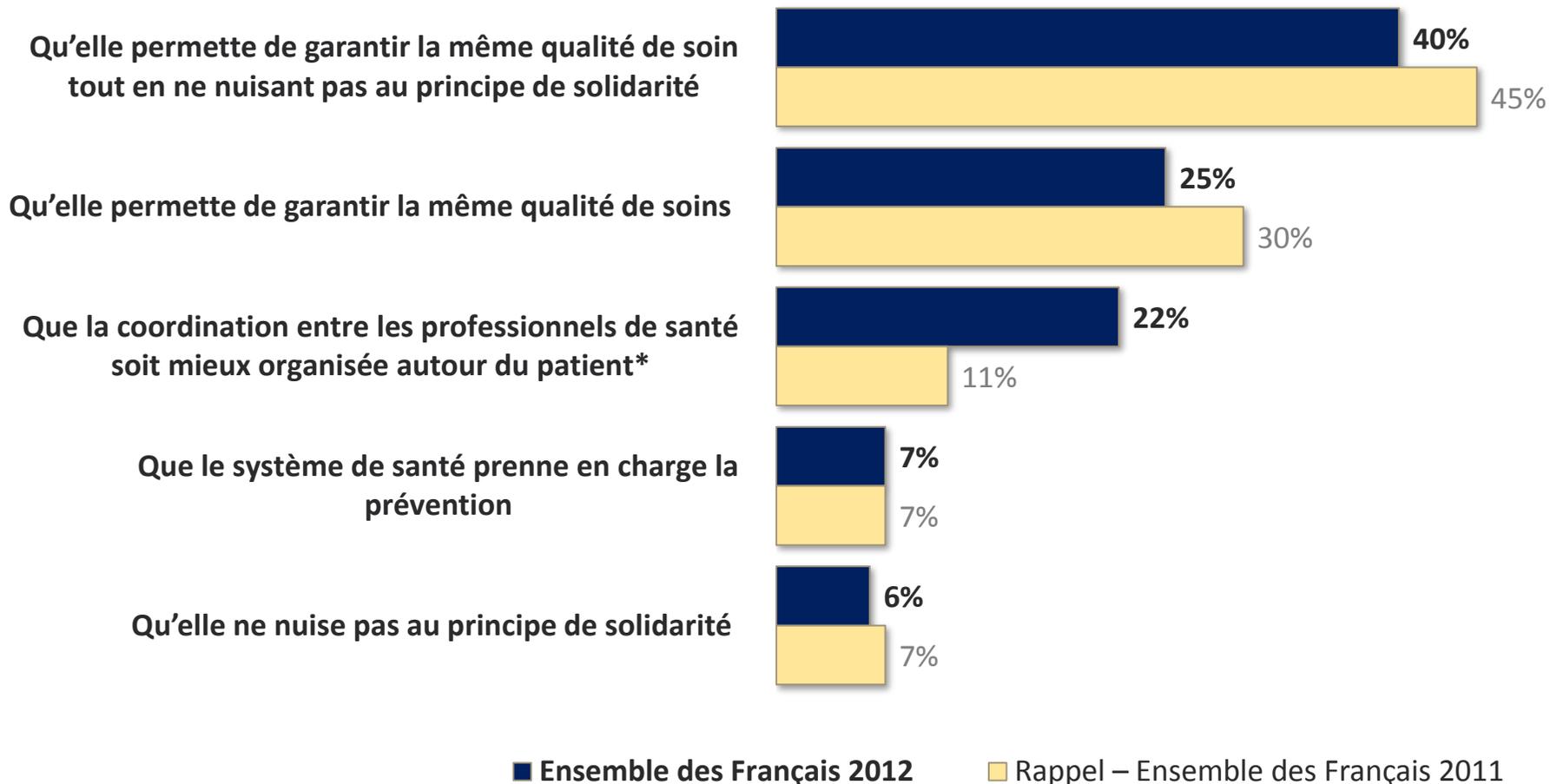
*Rappel - Ensemble des Français 2011*



■ Oui plutôt                      ■ Non plutôt pas



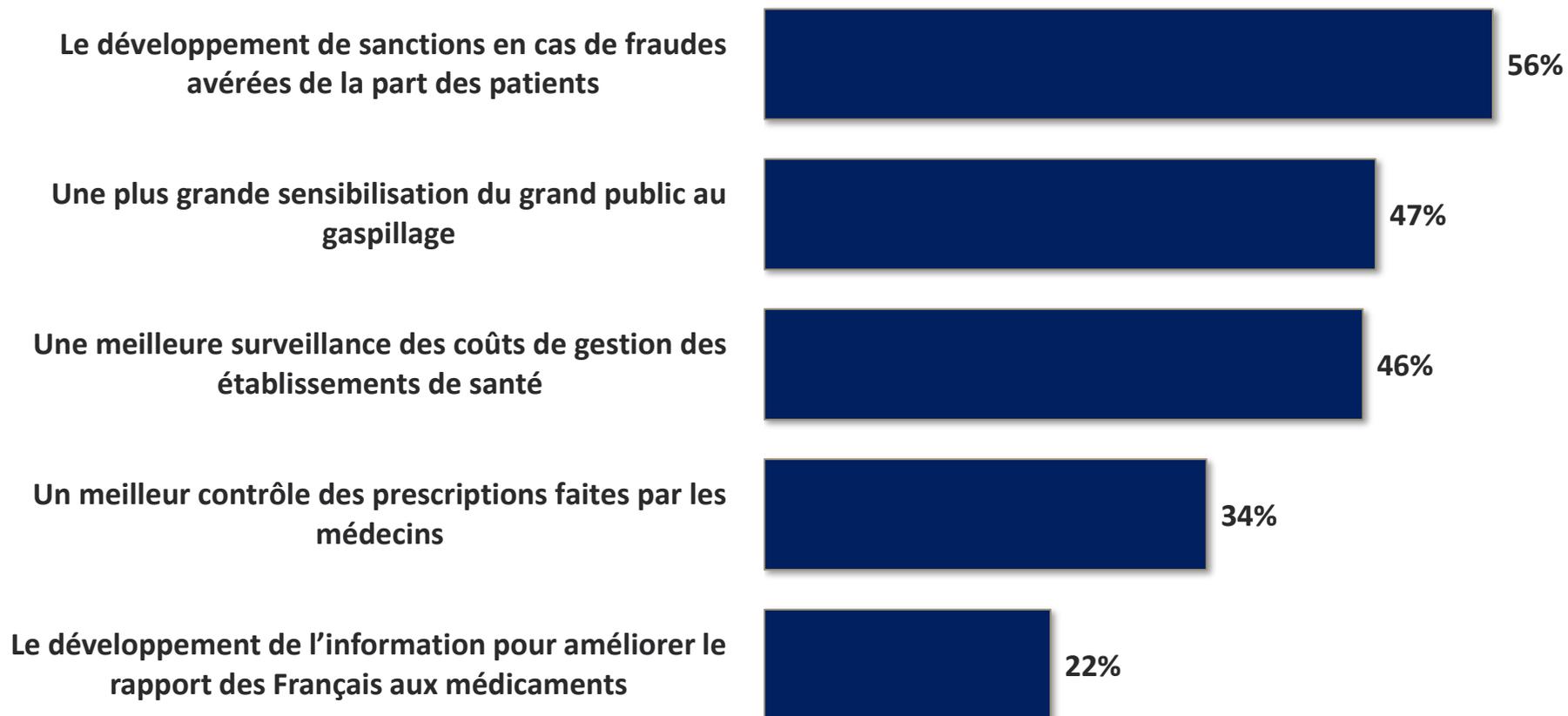
Question : Qu'attendez-vous en priorité de la réforme de l'Assurance maladie?



\* 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*