

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

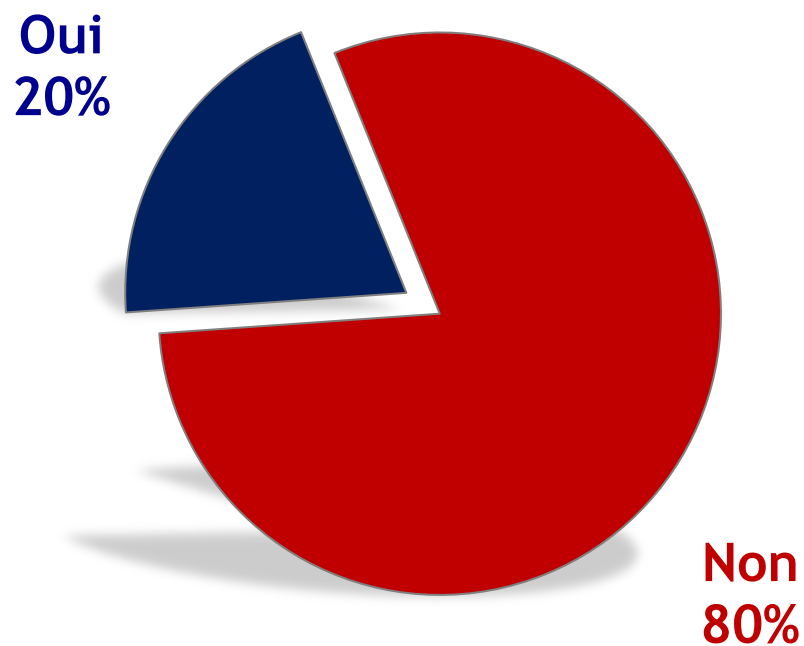
|

**Habitudes de consommation et
comportement santé des Français**

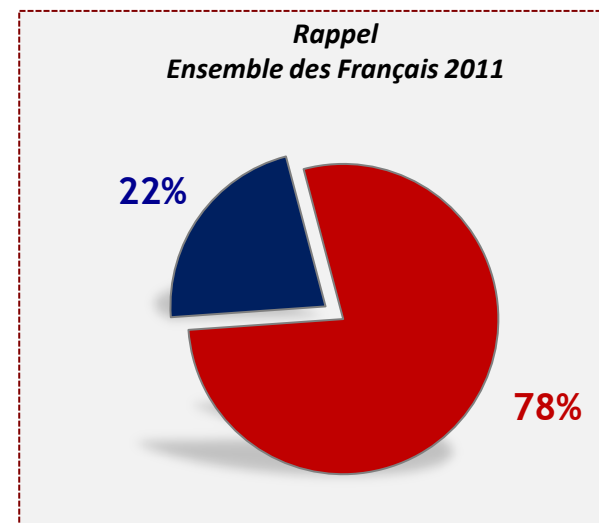


Question : Connaissez-vous le budget annuel que vous consacrez à la Santé ?

Ensemble Septembre 2012

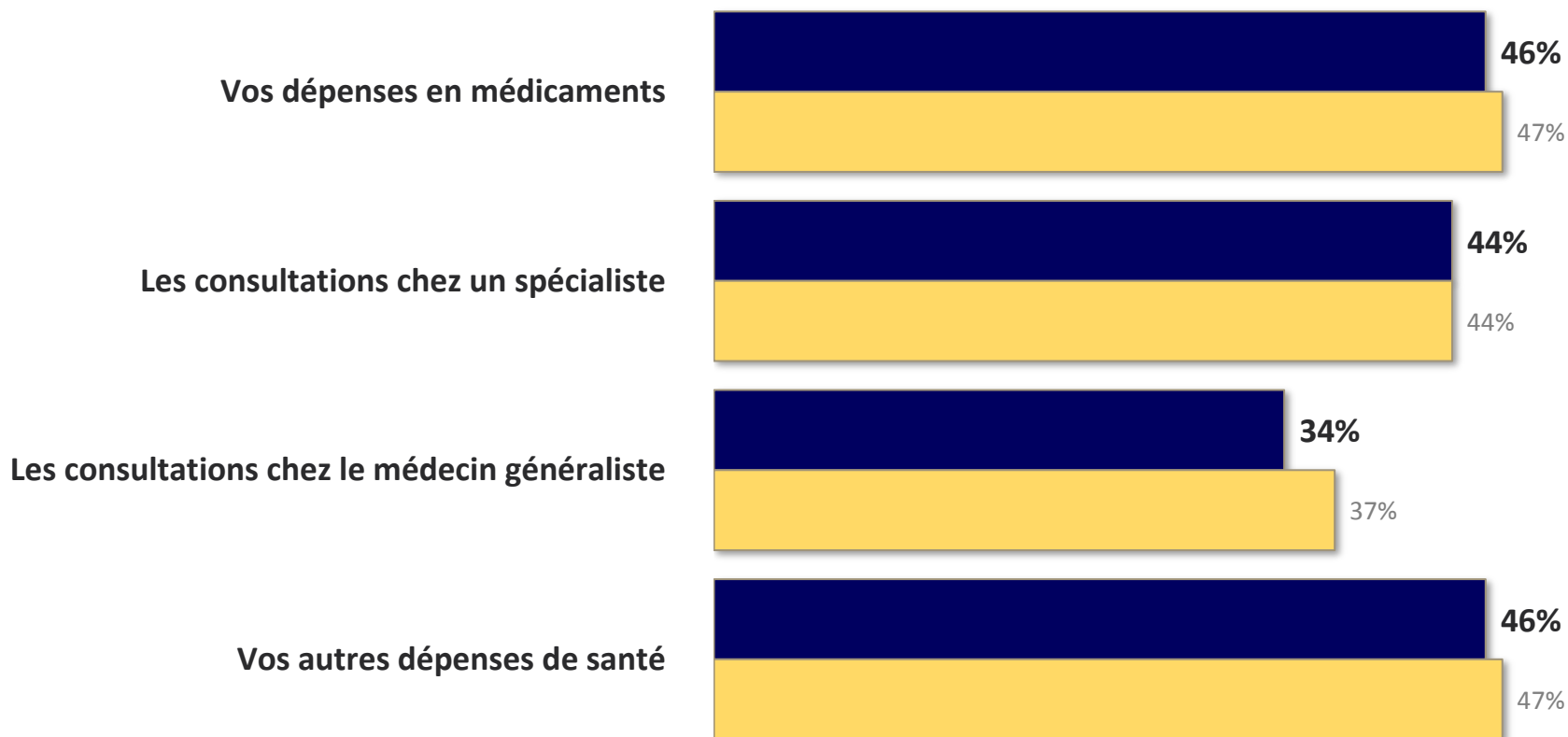


Rappel
Ensemble des Français 2011



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 -



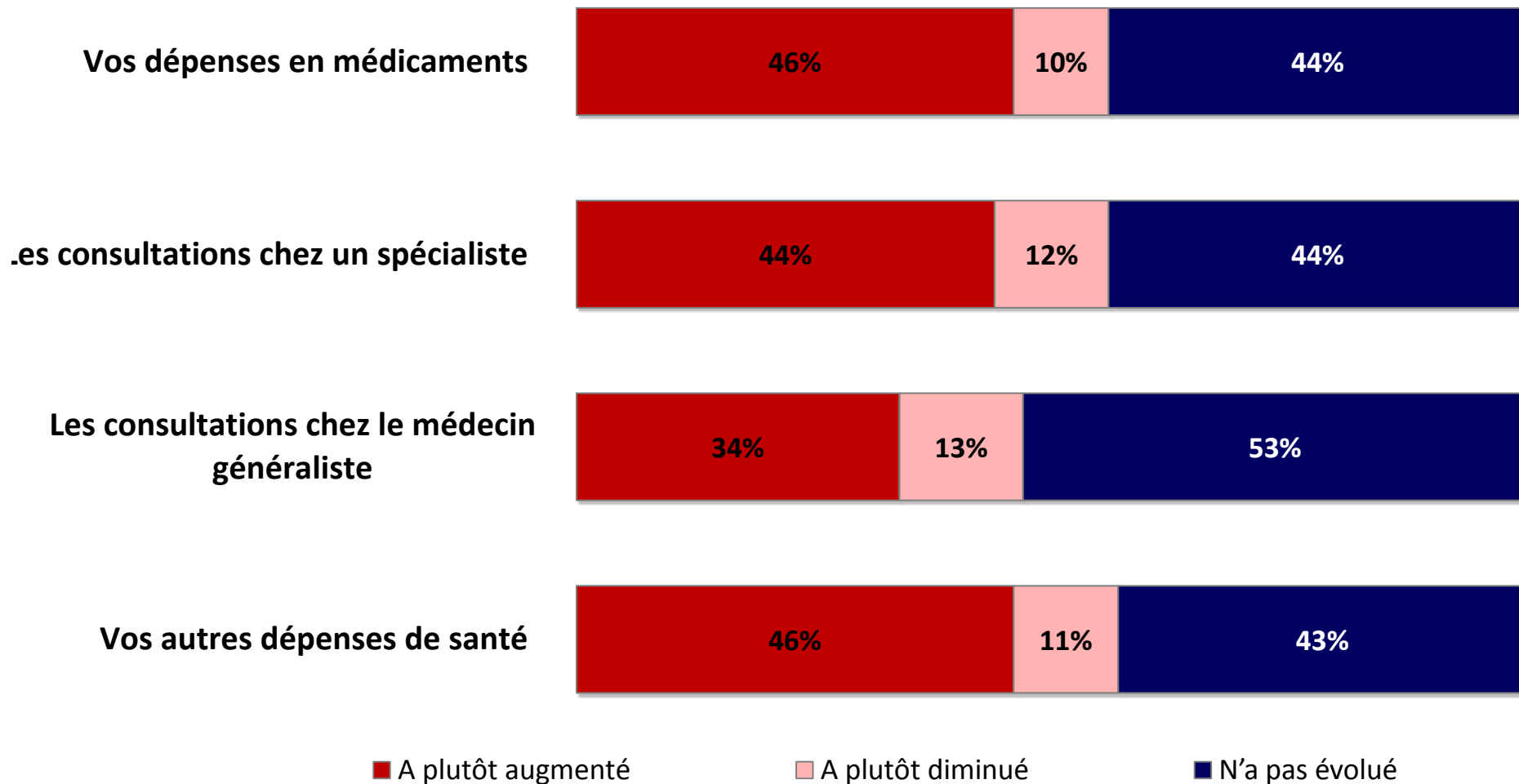
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



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

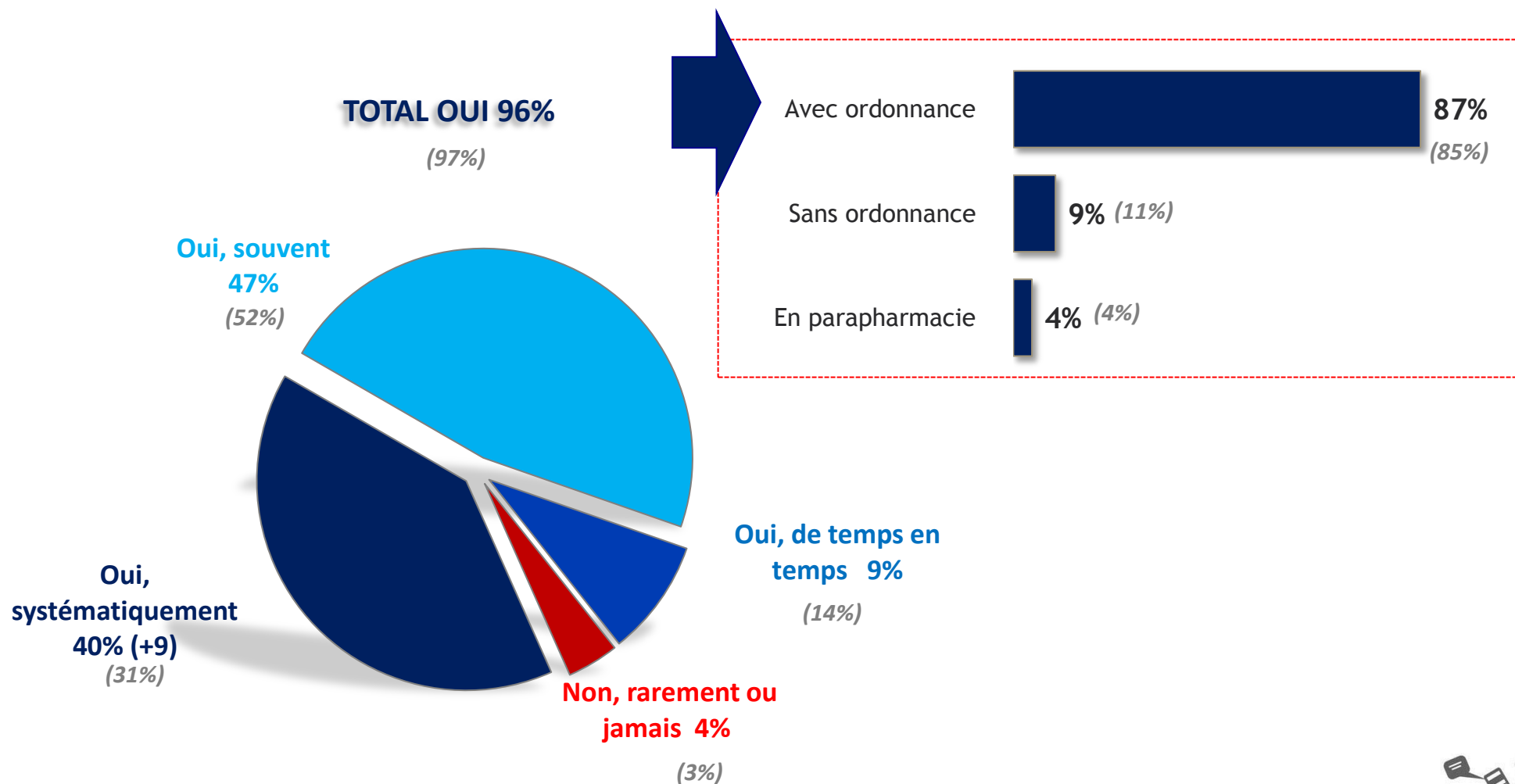
Question : Au cours des deux dernières années, diriez-vous que ce budget a plutôt évolué, plutôt diminué ou qu'il est resté stable en ce qui concerne ... ?



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 ... ?

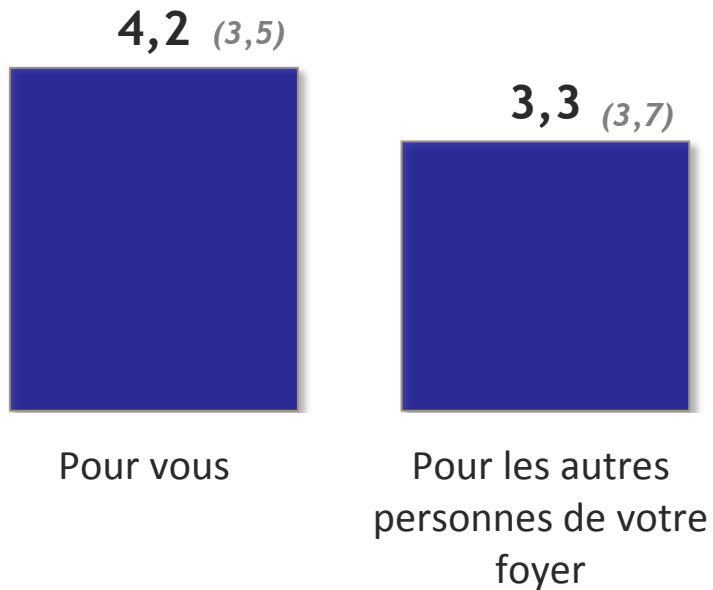


Une baisse de la fréquentation des spécialistes au profit de celle des médecins généralistes

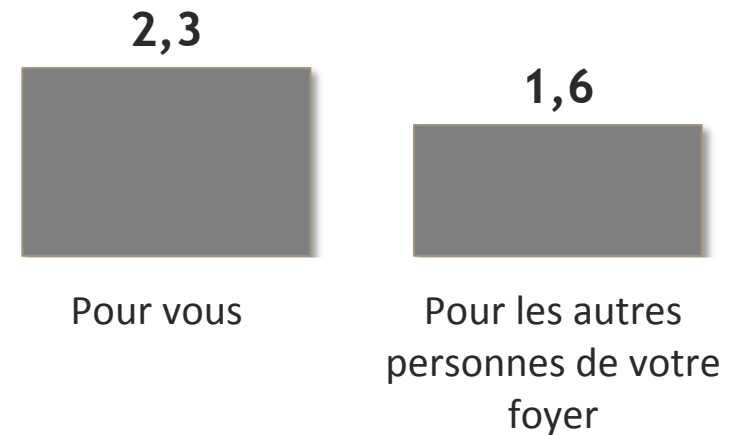
Question : Combien de fois par an consultez-vous un médecin généraliste ?

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

Un médecin généraliste



Un médecin spécialiste

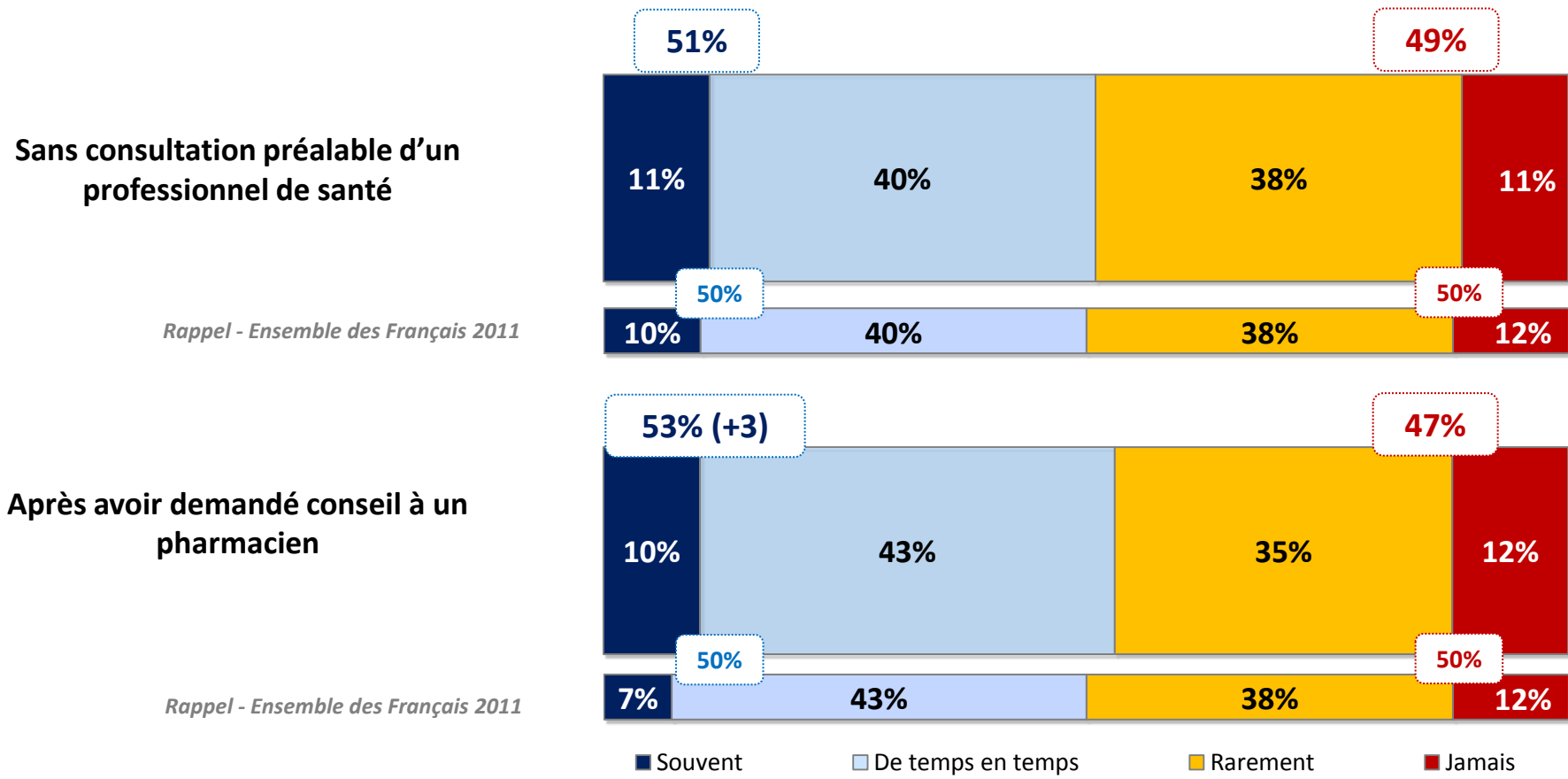


(...) rappels vague d'enquête 2011



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

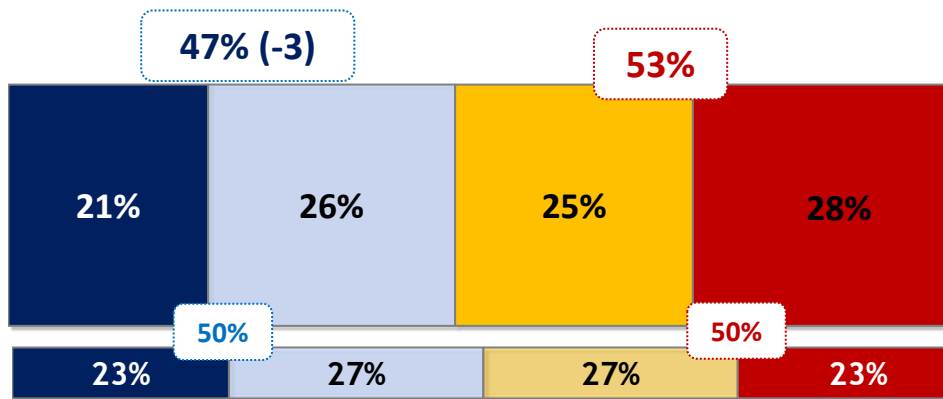
Question : Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais d'acheter des médicaments sans avoir consulté un professionnel de santé / après avoir demandé conseil à un pharmacien ?



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

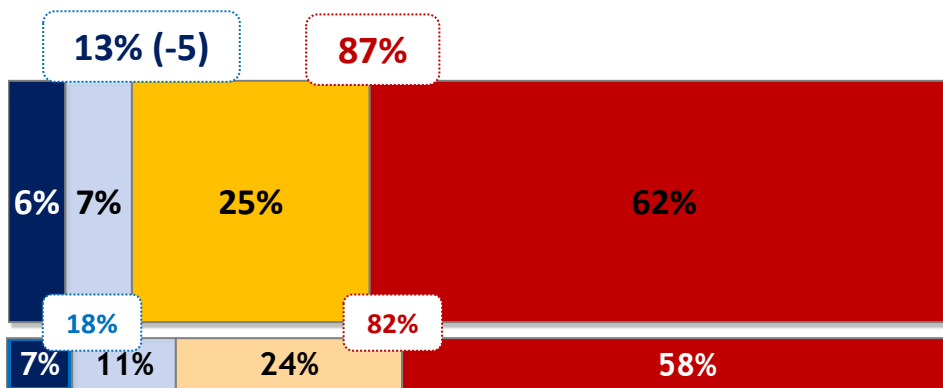
Acheter certains médicaments en grande surface

Rappel - Ensemble des Français 2011



Acheter des médicaments sur Internet

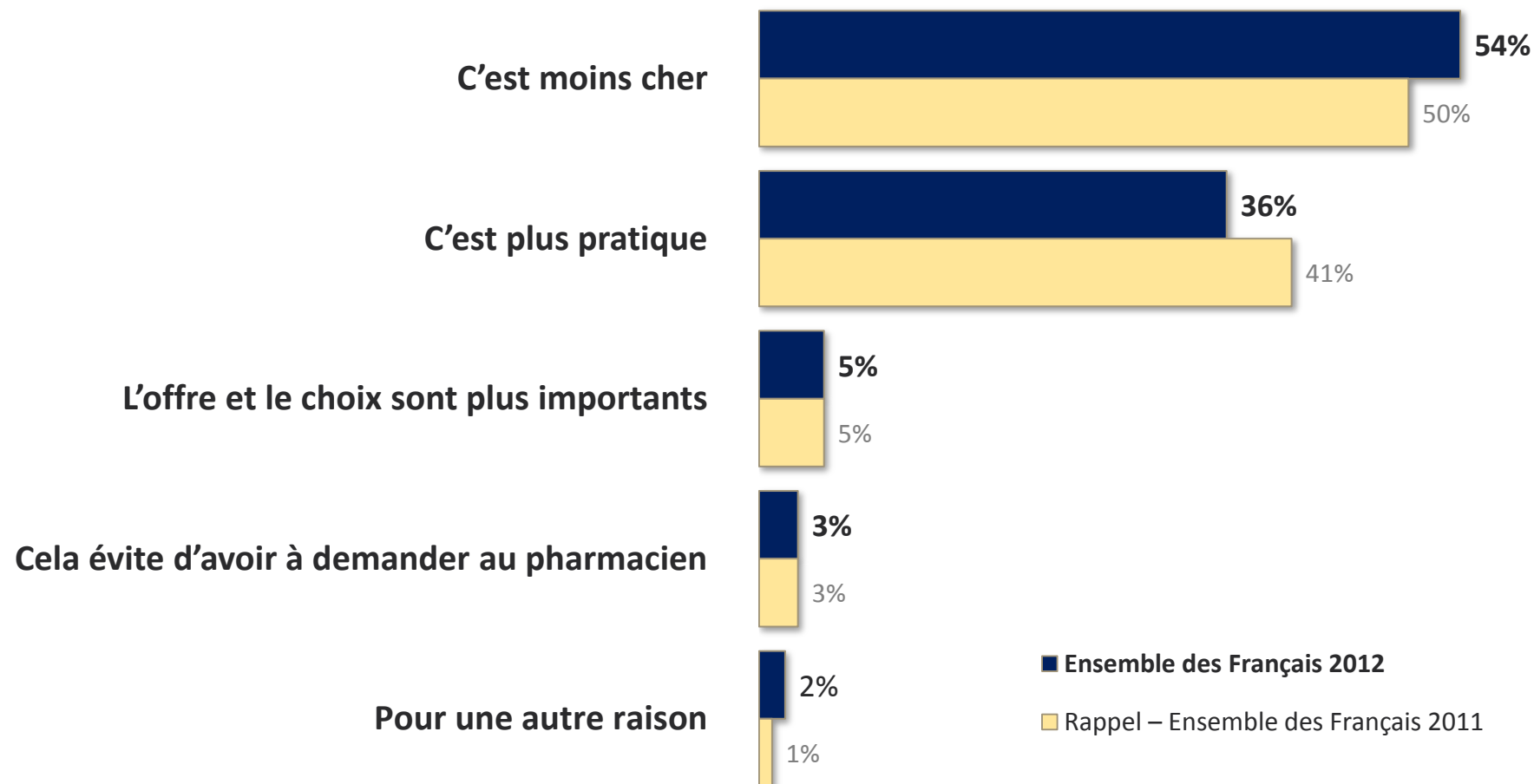
Rappel - Ensemble des Français 2011



■ 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 ?



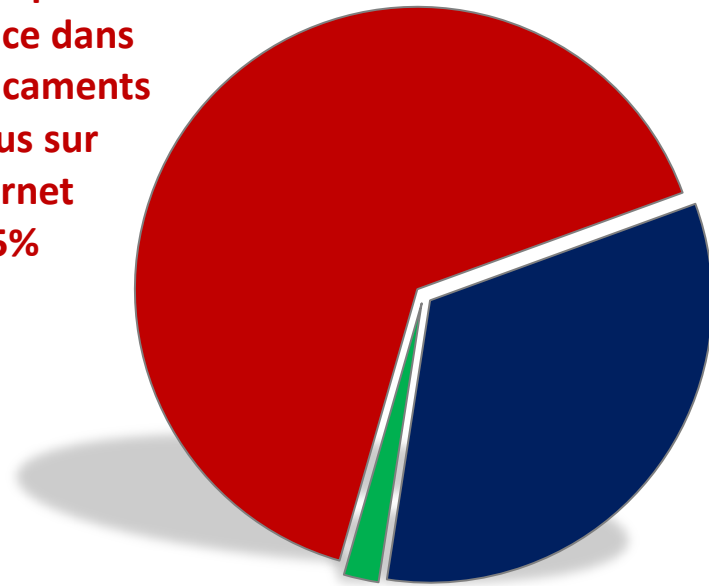
Base : Personnes ayant déclaré être prêtes à acheter des médicaments en grande surface ou sur Internet.



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

Ensemble Septembre 2012

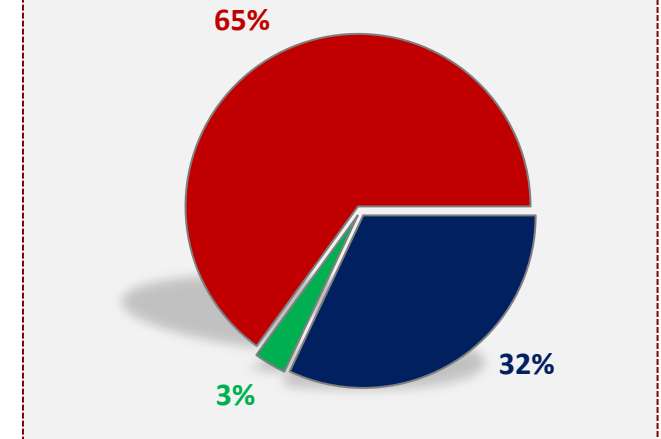
**Je n'ai pas
confiance dans
les médicaments
vendus sur
Internet
65%**



**Pour une autre
raison
2%**

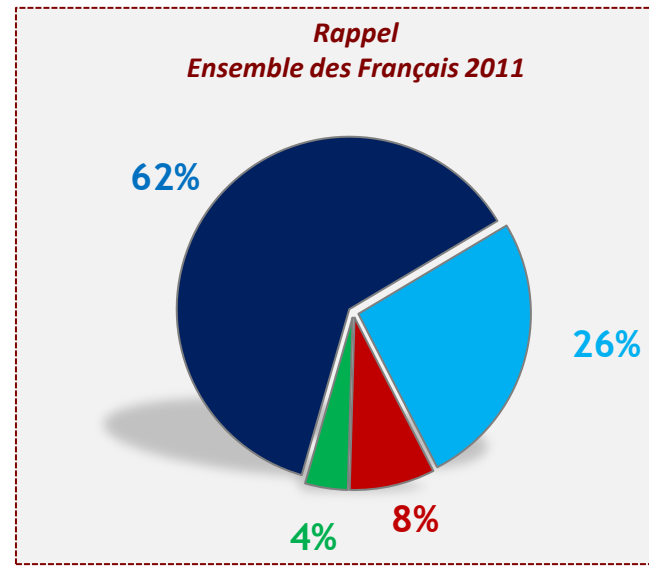
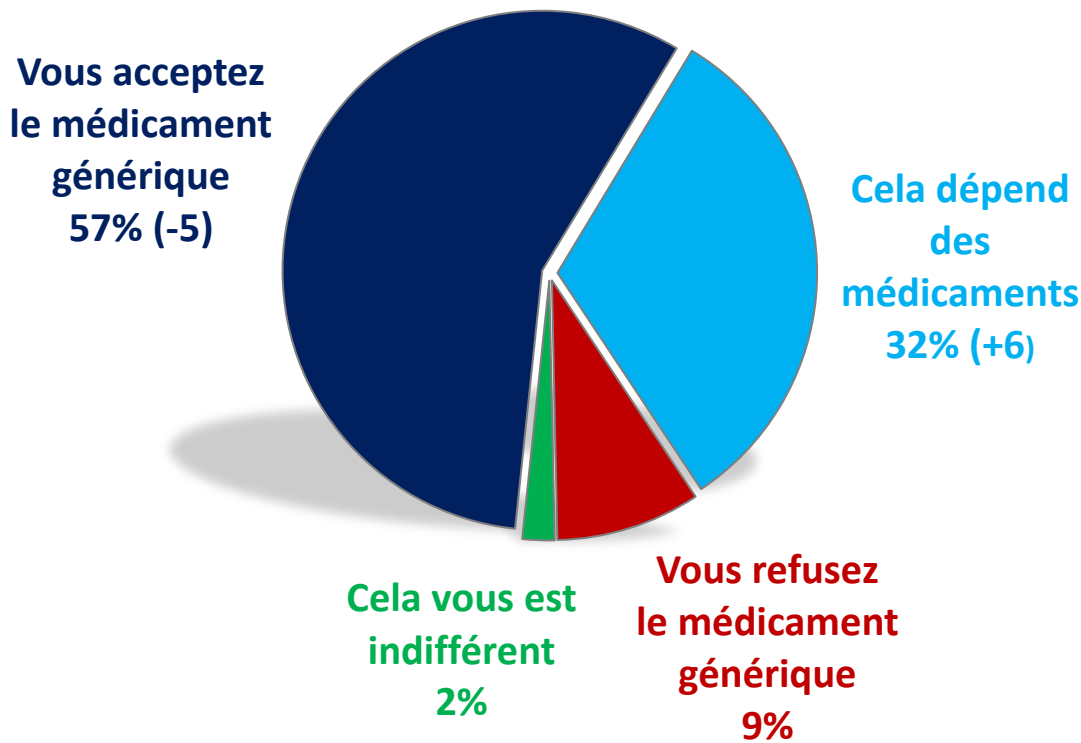
**Je préfère
bénéficier des
conseils de mon
pharmacien
33%**

*Rappel
Ensemble des Français 2011*

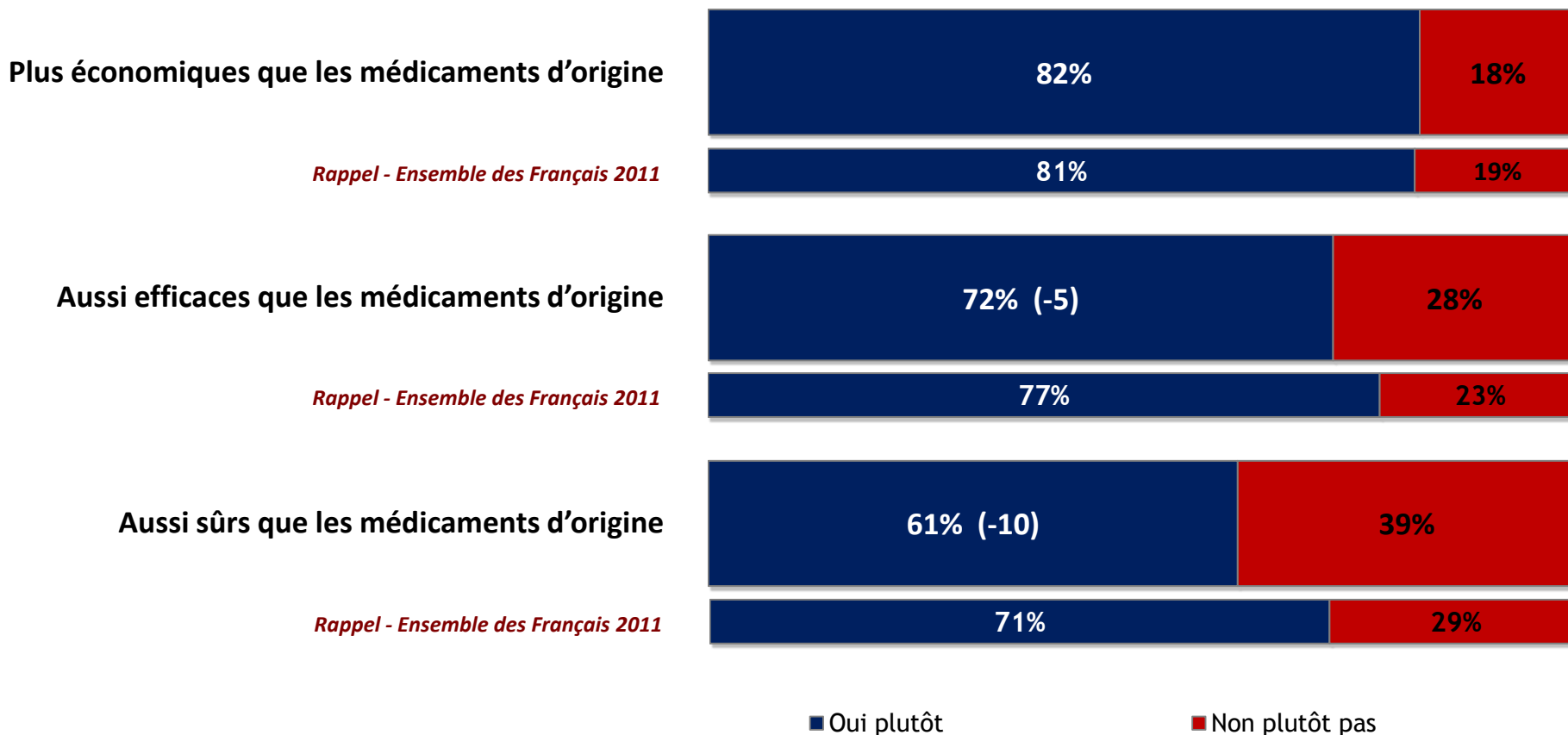


Question : Si votre médecin vous prescrit un médicament et que votre pharmacien vous propose de le remplacer par un générique ... ?

Ensemble Septembre 2012



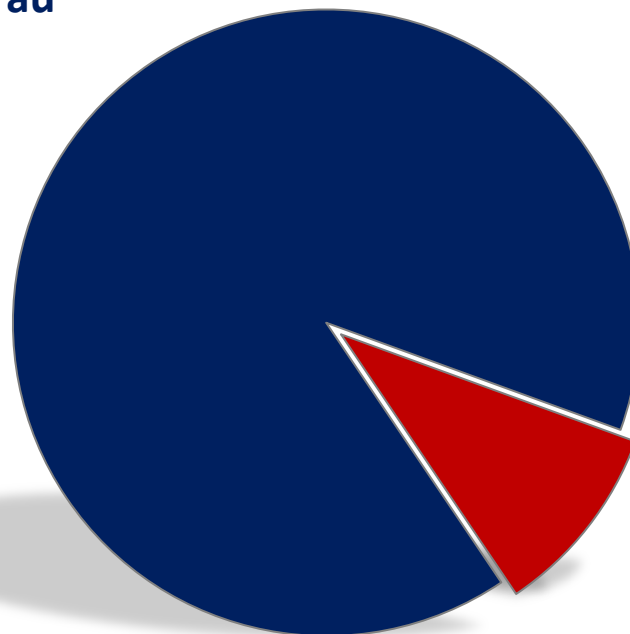
Question : En pensant aux médicaments génériques, est-ce que vous diriez qu'ils sont ... ?



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%

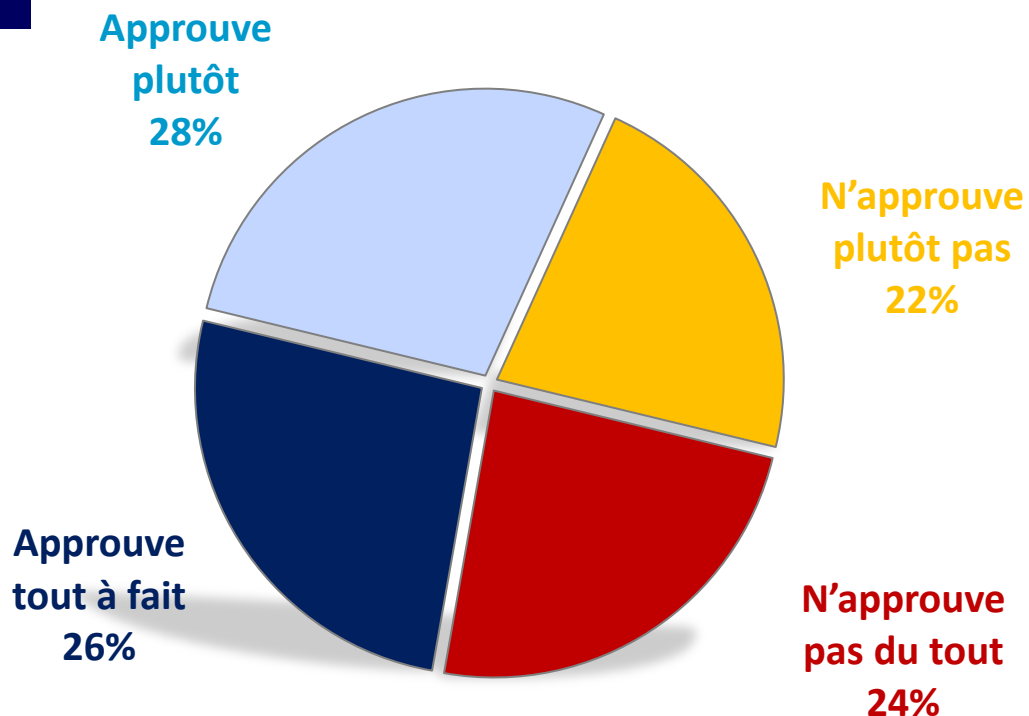


Non, je ne suis
pas au courant
10%



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%



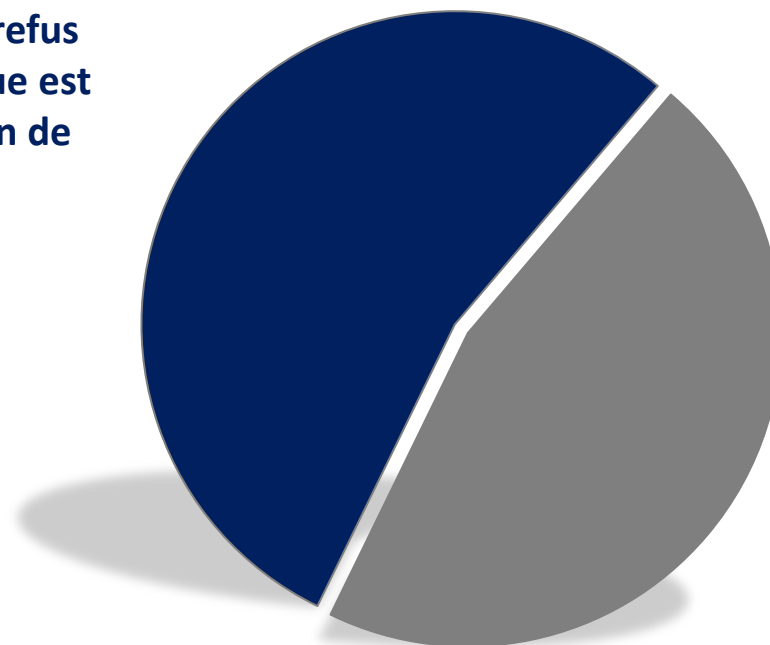
TOTAL
N'approuve pas
46%



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%



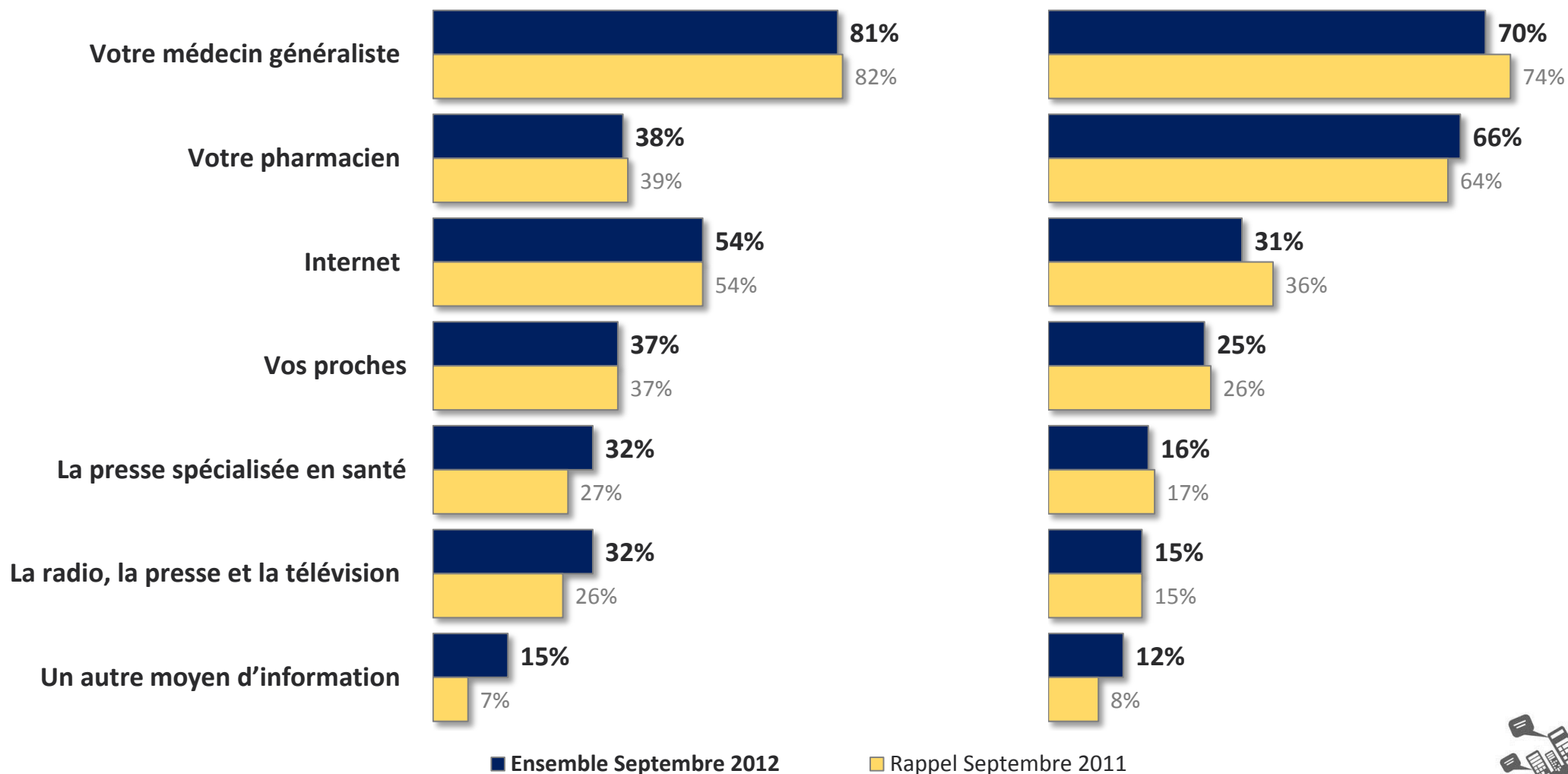
B | Le rapport à la pharmacie et au pharmacien



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

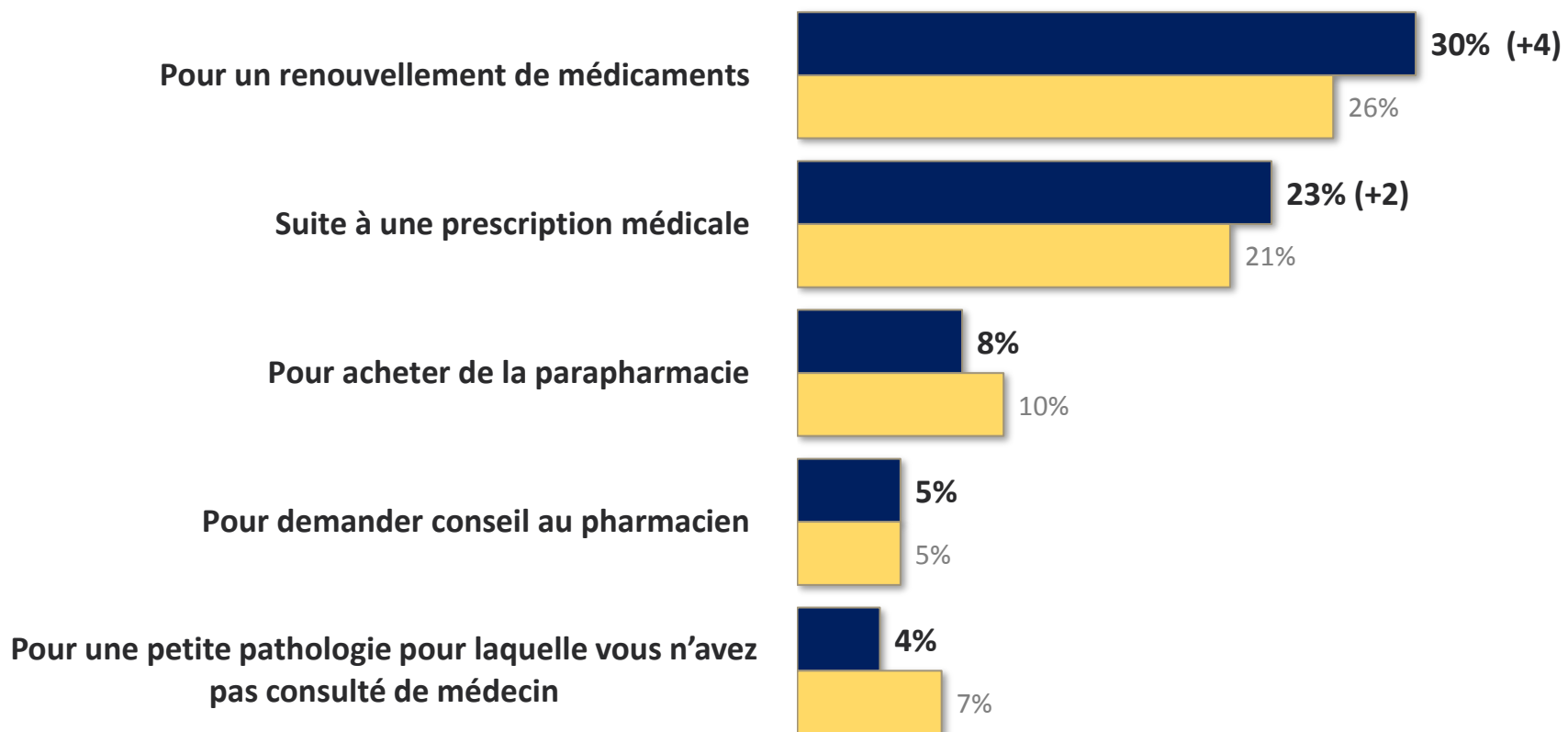
Des questions de santé

Un médicament / des traitements



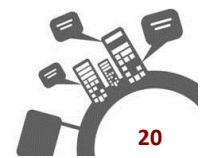
Question : Vous rendez-vous dans une pharmacie pour vous personnellement ?

-Récapitulatif : Au moins une fois par semaine



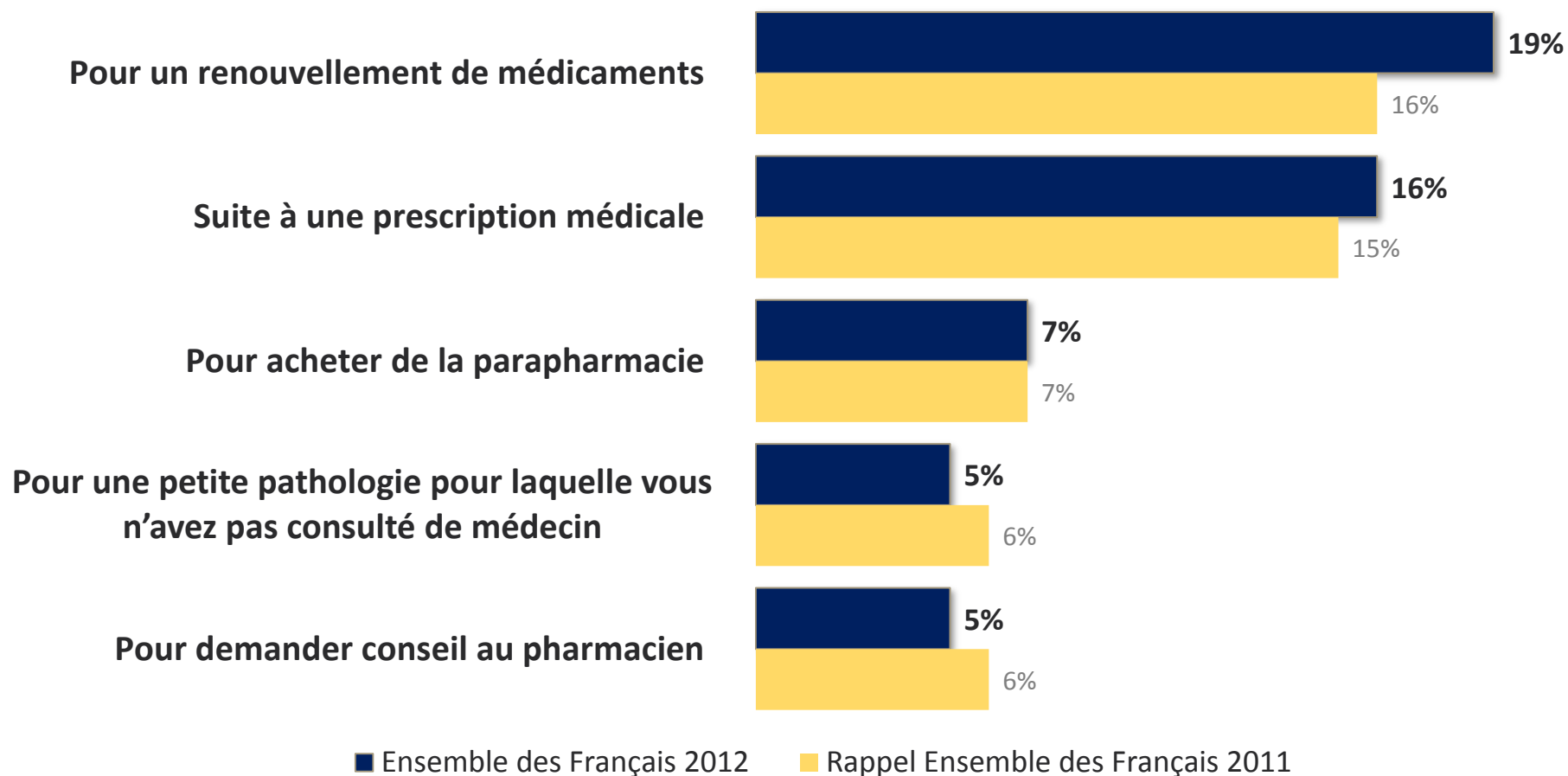
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011



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

-Récapitulatif : Au moins une fois par semaine



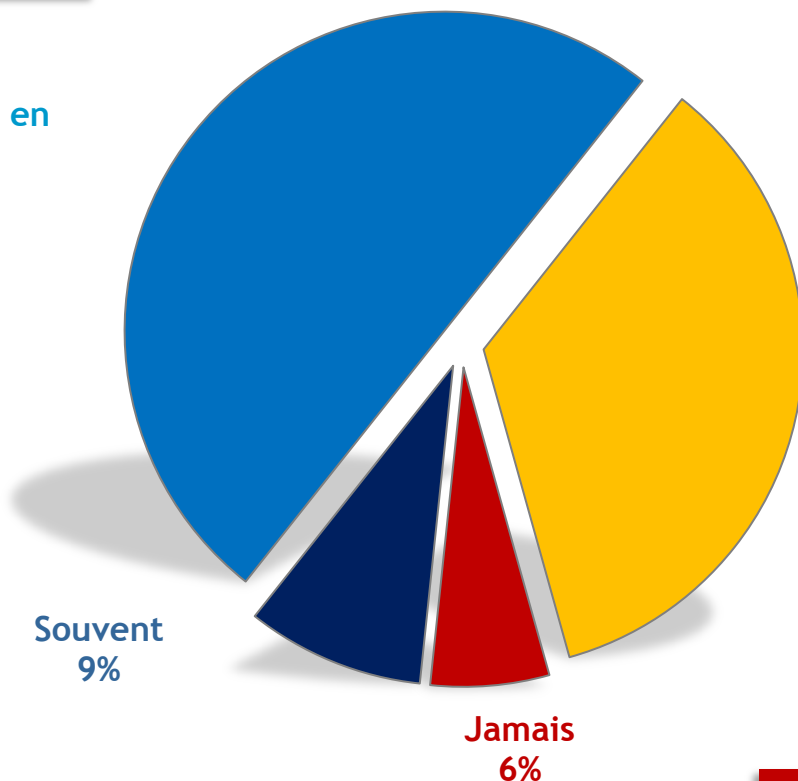
L'obtention de conseils auprès de son pharmacien concerne près de 6 Français sur dix et demeure une pratique occasionnelle

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

Ensemble Septembre 2012

TOTAL Oui
59%

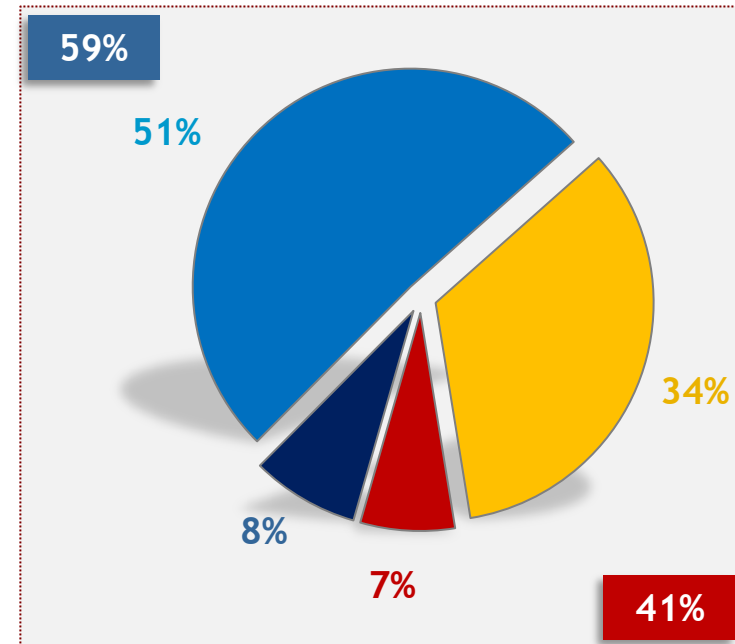
De temps en temps
50%



Rarement
35%

TOTAL Non
41%

Rappel
Ensemble des Français 2011



59%

51%

34%

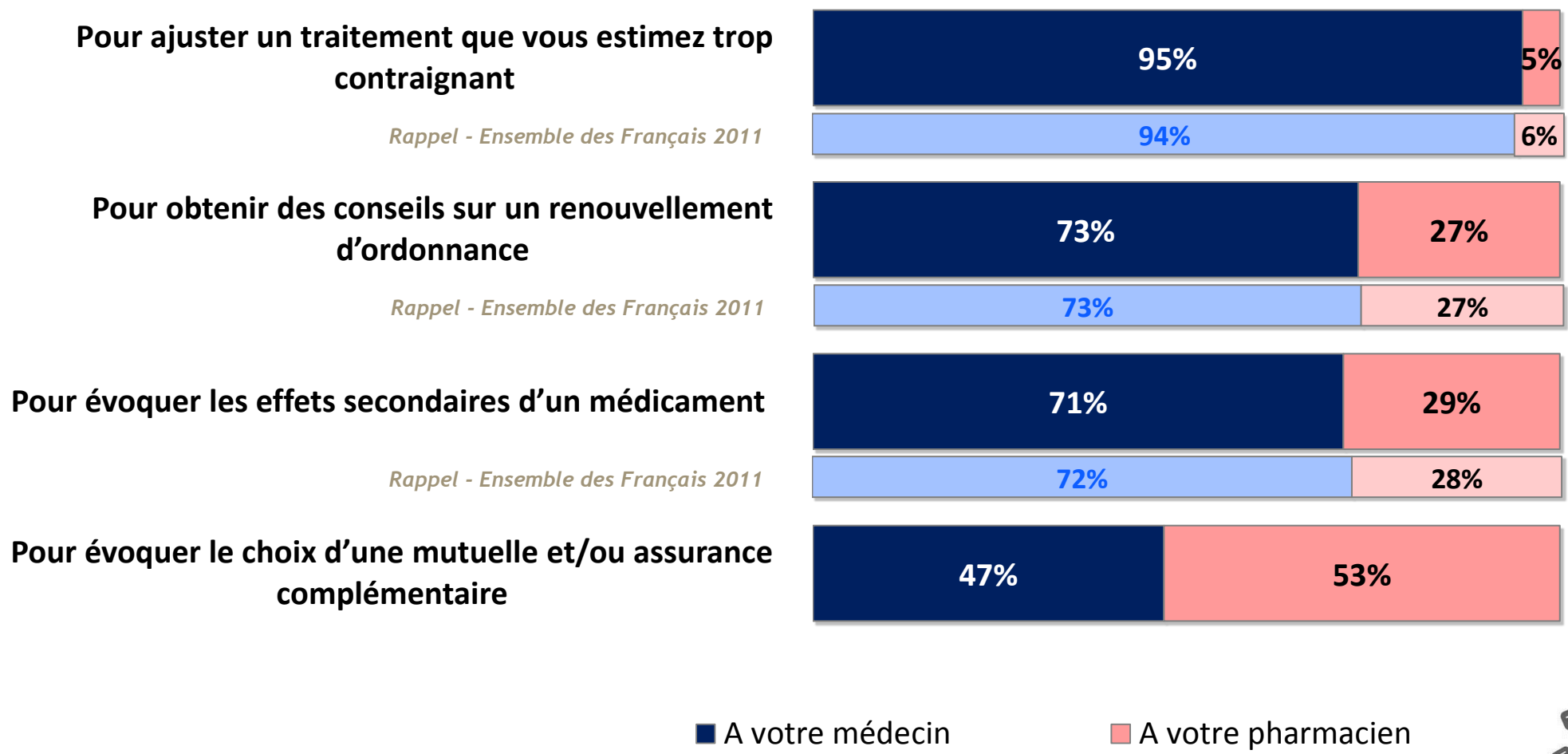
8%

7%

41%



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

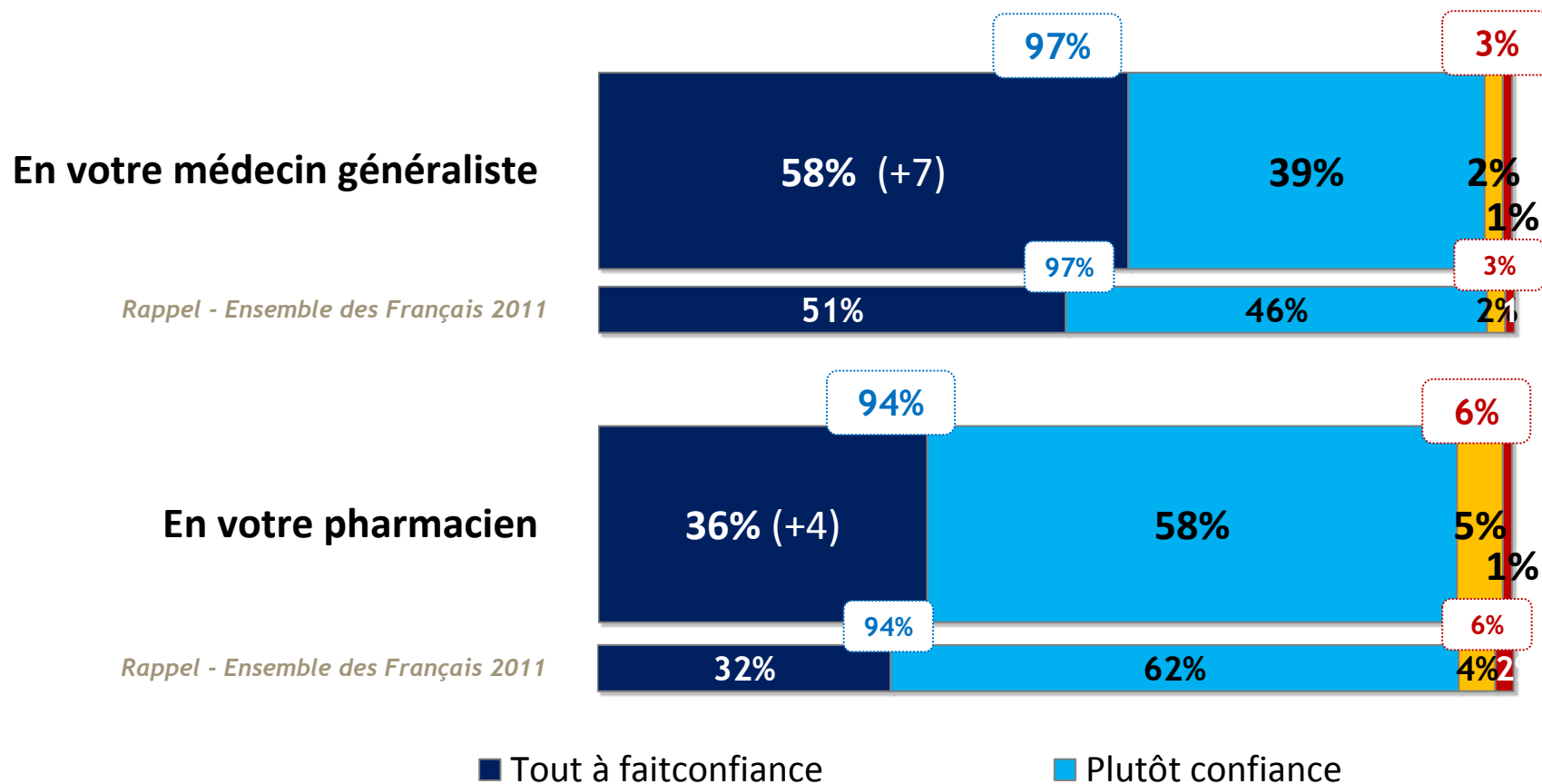


C | Image et attentes à l'égard du pharmacien



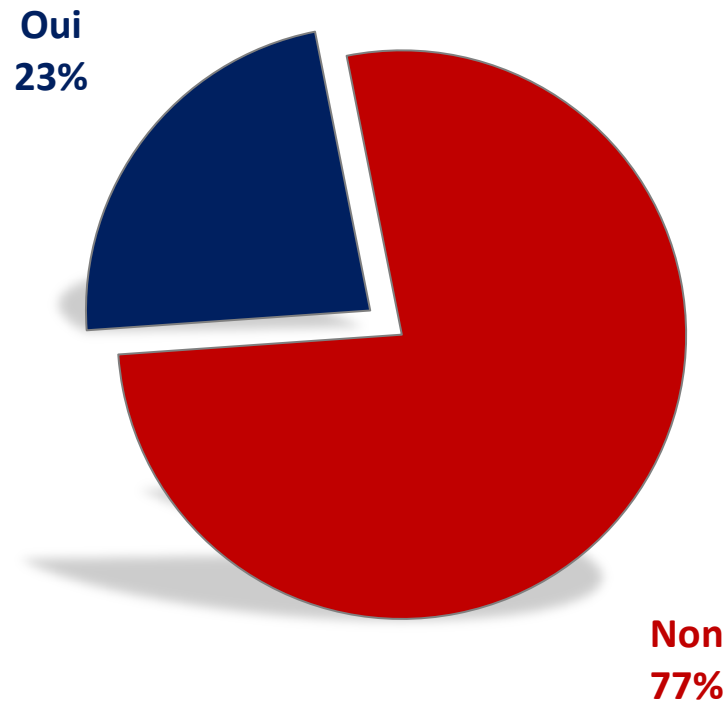
Une confiance élevée et fortement enracinée à l'égard des professionnels de santé

Question : Avez-vous ... ?

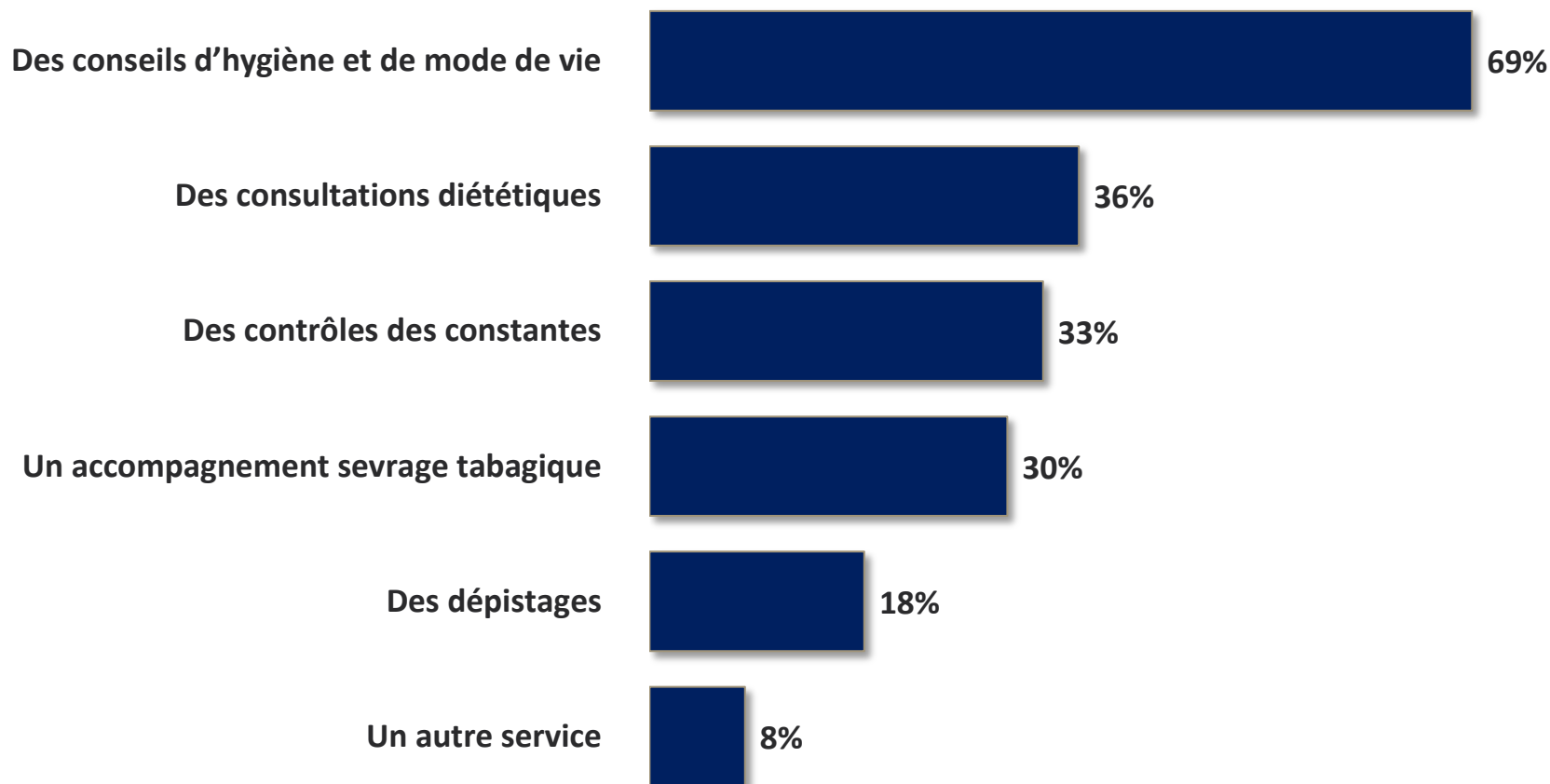


Près d'un quart des Français constatent que leur pharmacie offre des services spécifiques

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 ?



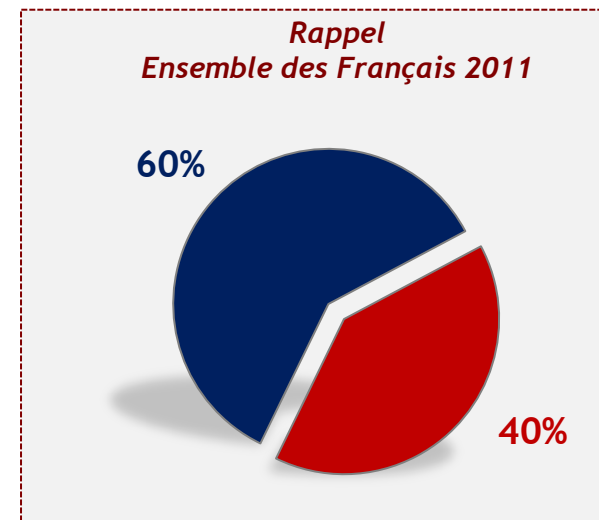
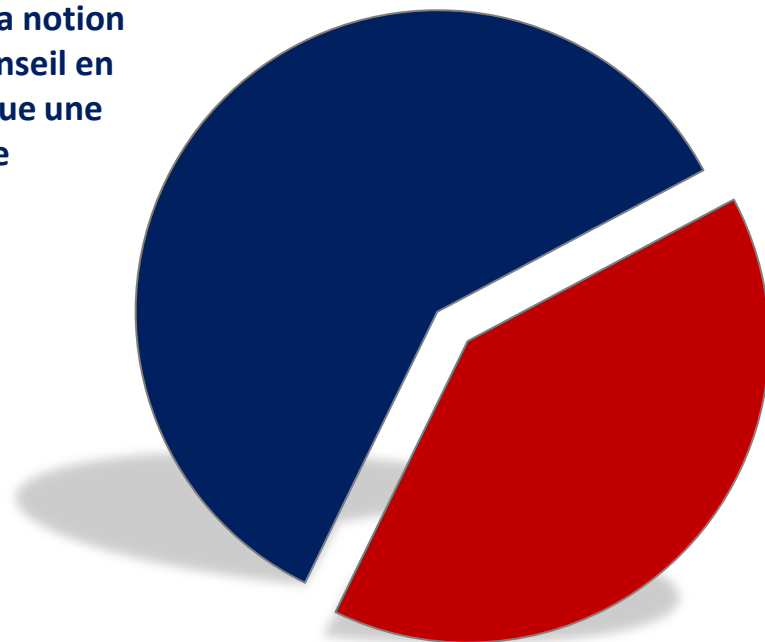
Base : Personnes dont la pharmacie propose des services spécifiques, soit 23% de l'échantillon.



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%

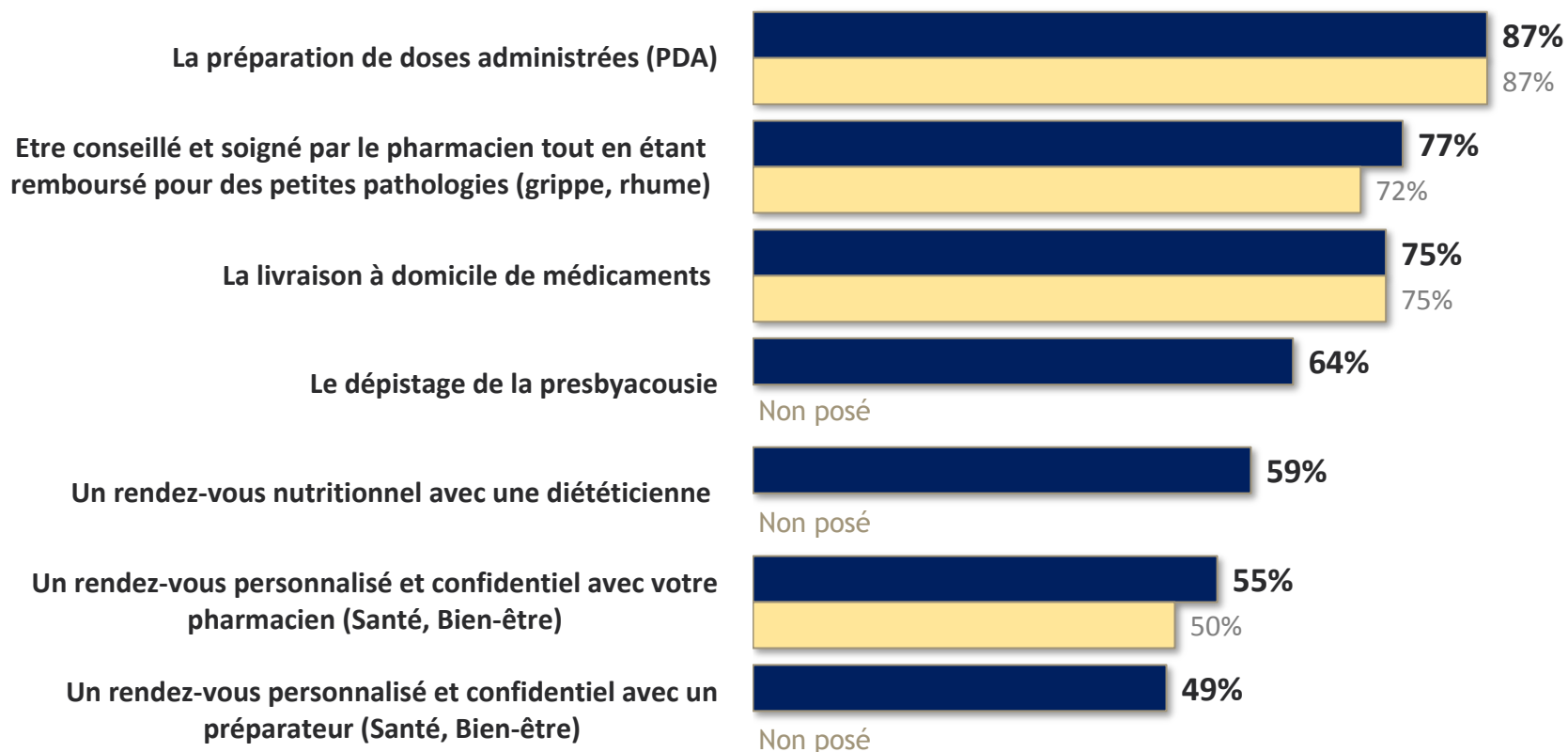


Ce n'est pas une évolution positive car le rôle de pharmacien est avant tout de délivrer des médicaments
40%



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)**

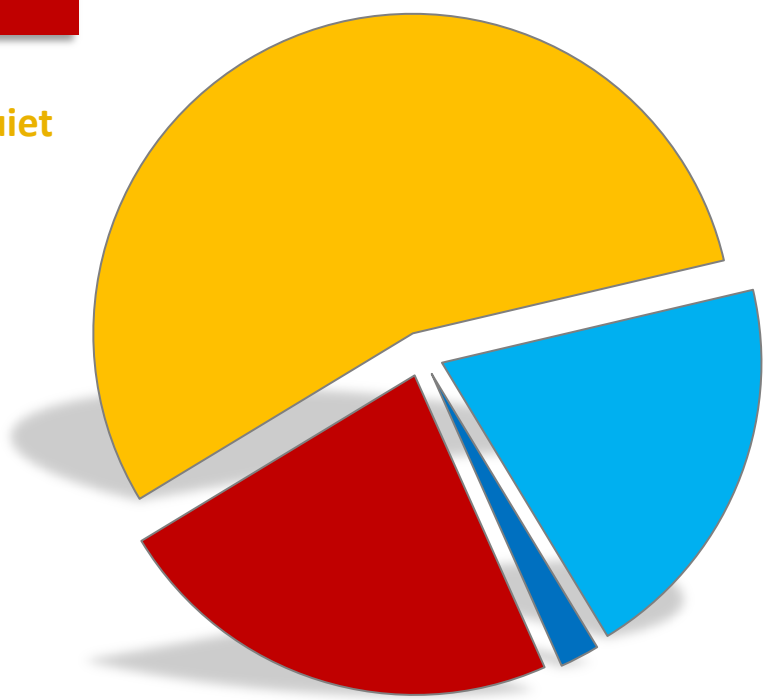
**Assez inquiet
55%**

**Très inquiet
23% (+2)**

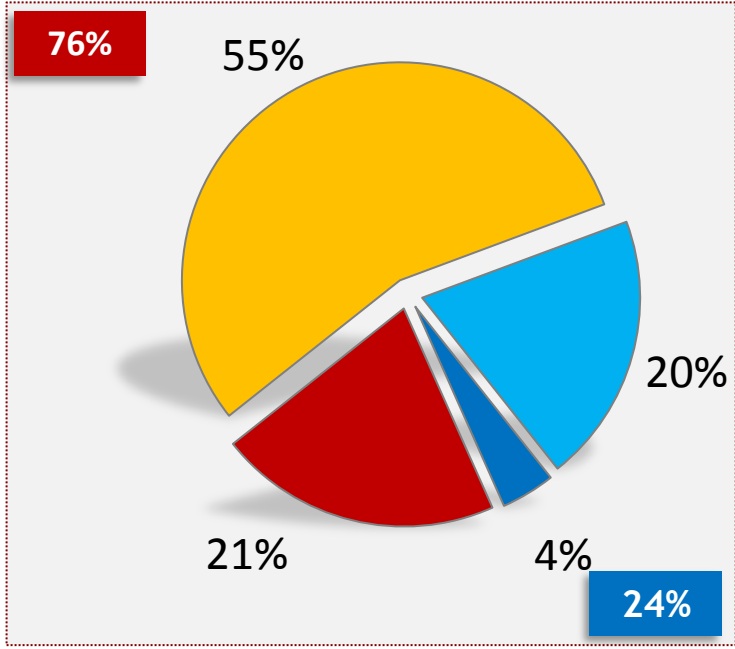
**Pas du tout inquiet
2%**

**Peu inquiet
20%**

**TOTAL Non
22%**

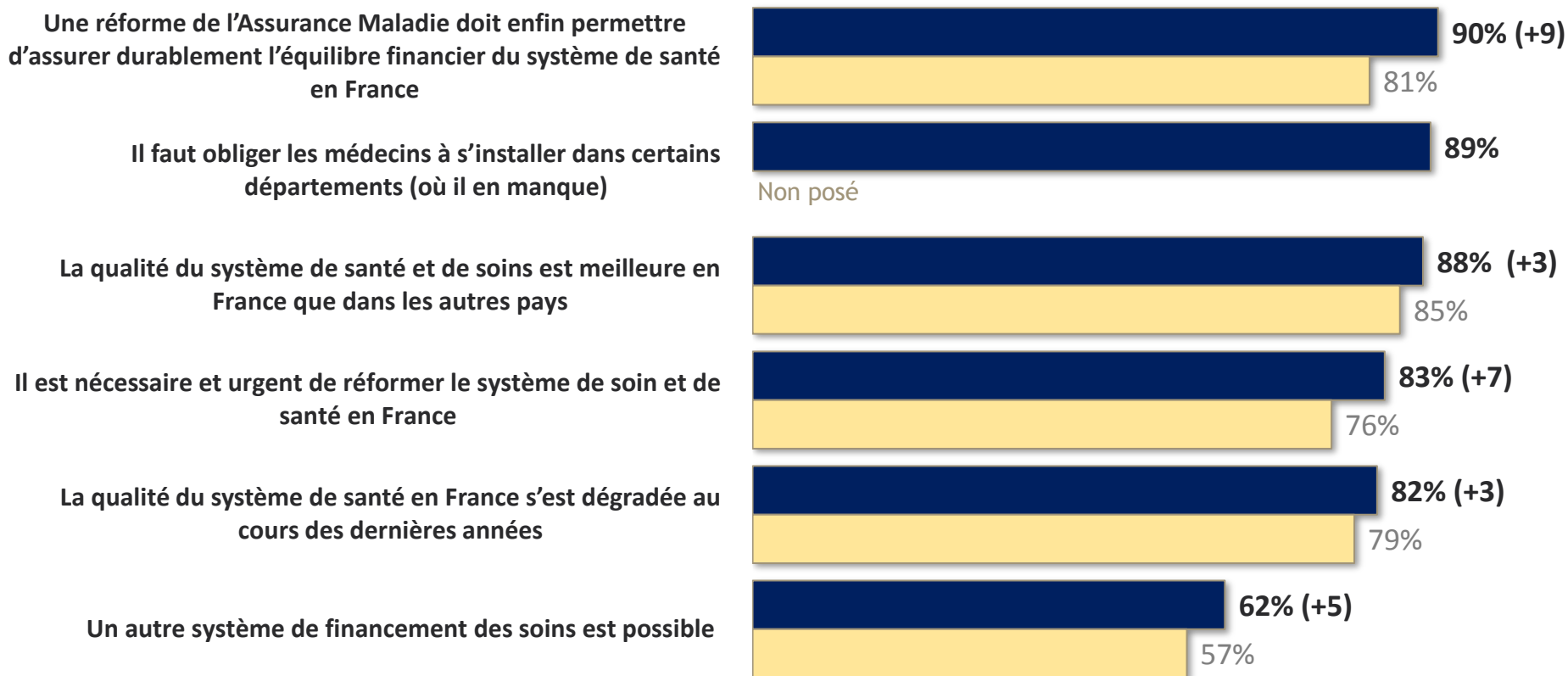


Rappel
Ensemble des Français 2011



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



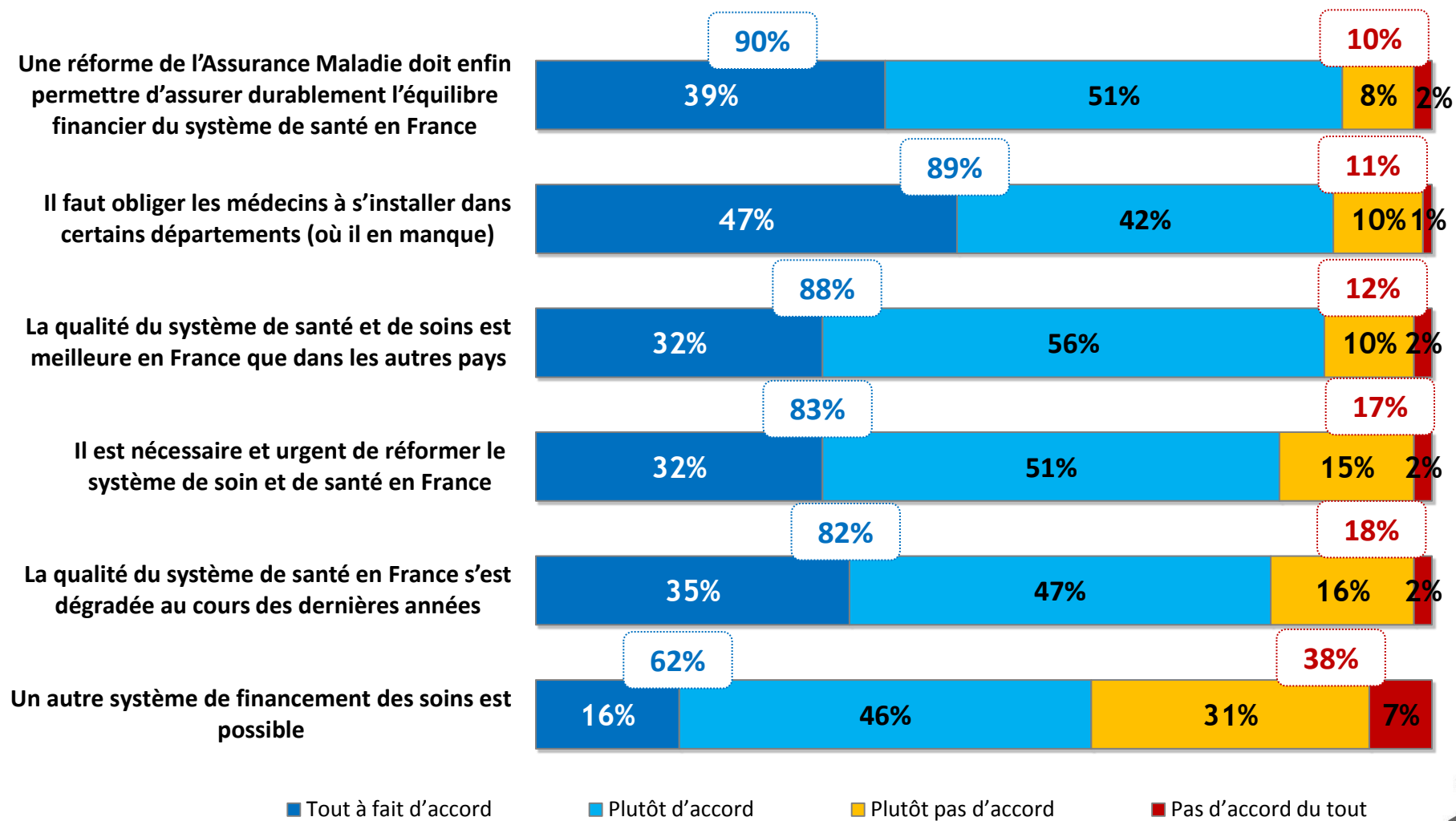
■ Ensemble des Français 2012

■ Rappel – Ensemble des Français 2011

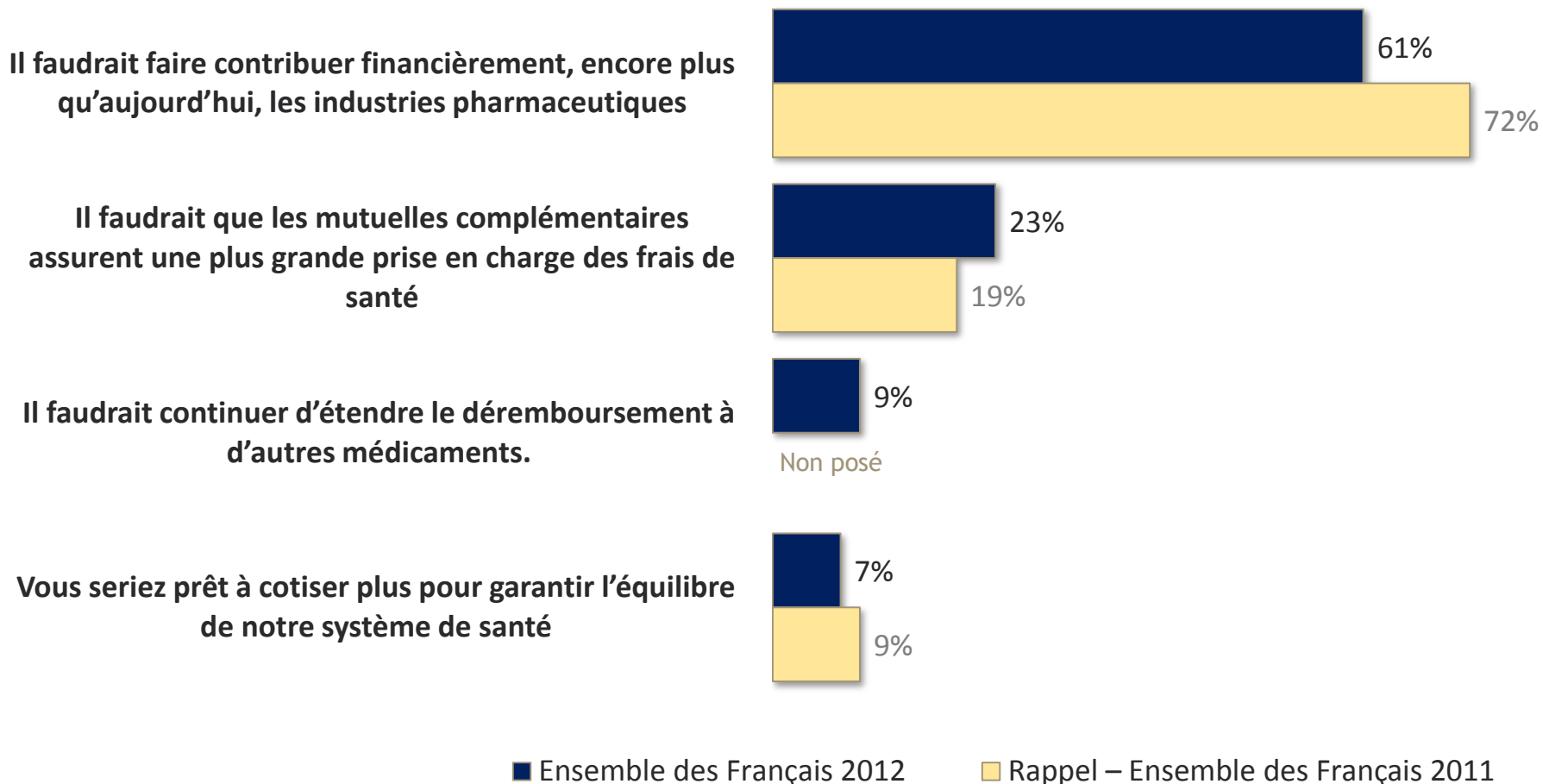


La qualité du système de santé français est reconnue, mais son évolution est perçue comme gravement menacée. Dans un contexte très anxiogène, des attentes fortes s'enracinent en faveur d'une réforme.

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 ... ?



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



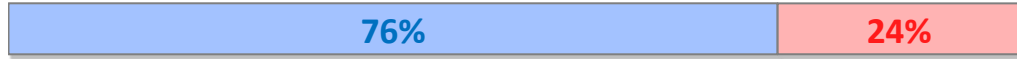
Des exigences élevées et diverses concernant les remboursements attendus de la part d'une mutuelle santé

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



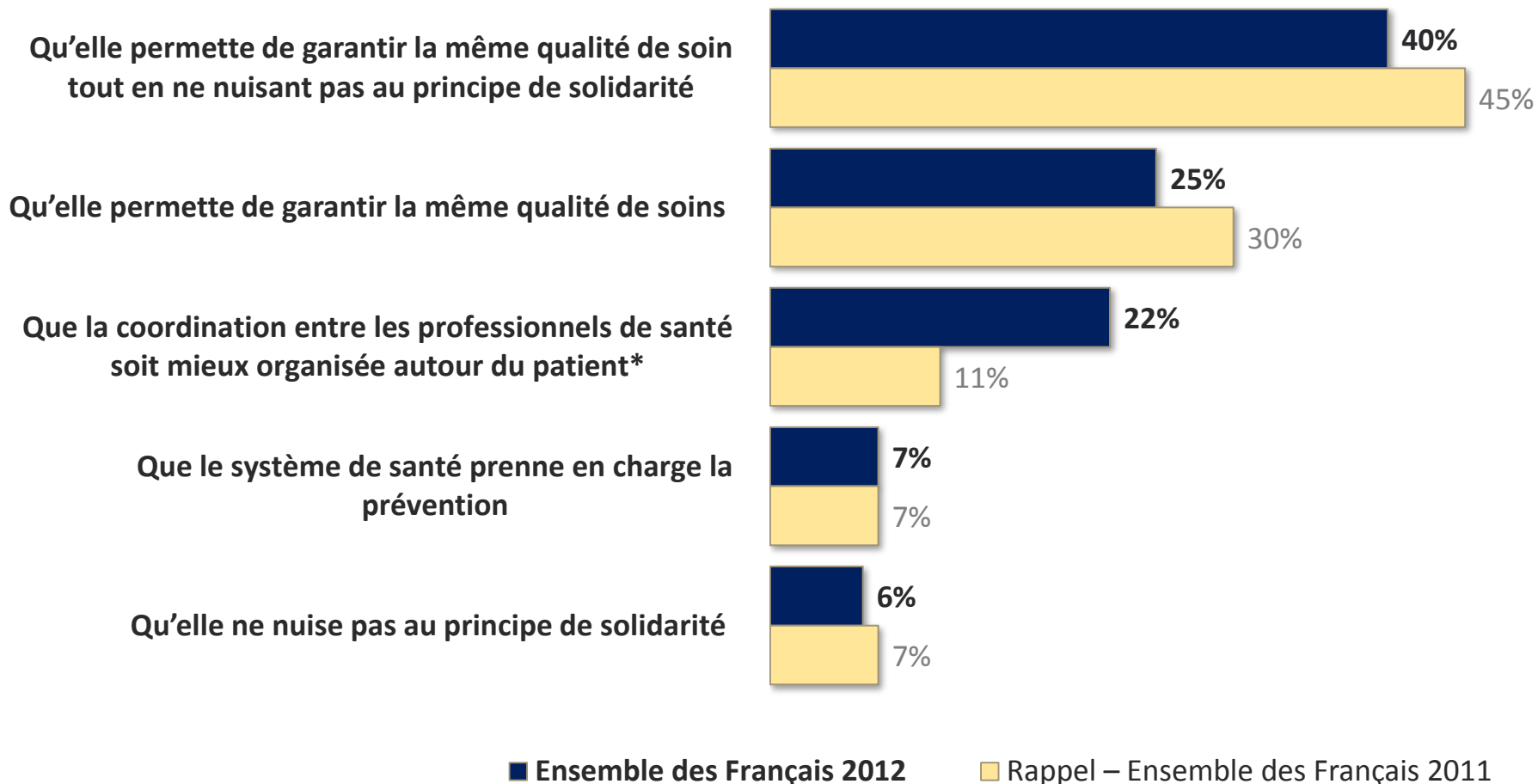
Rappel - Ensemble des Français 2011



■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas



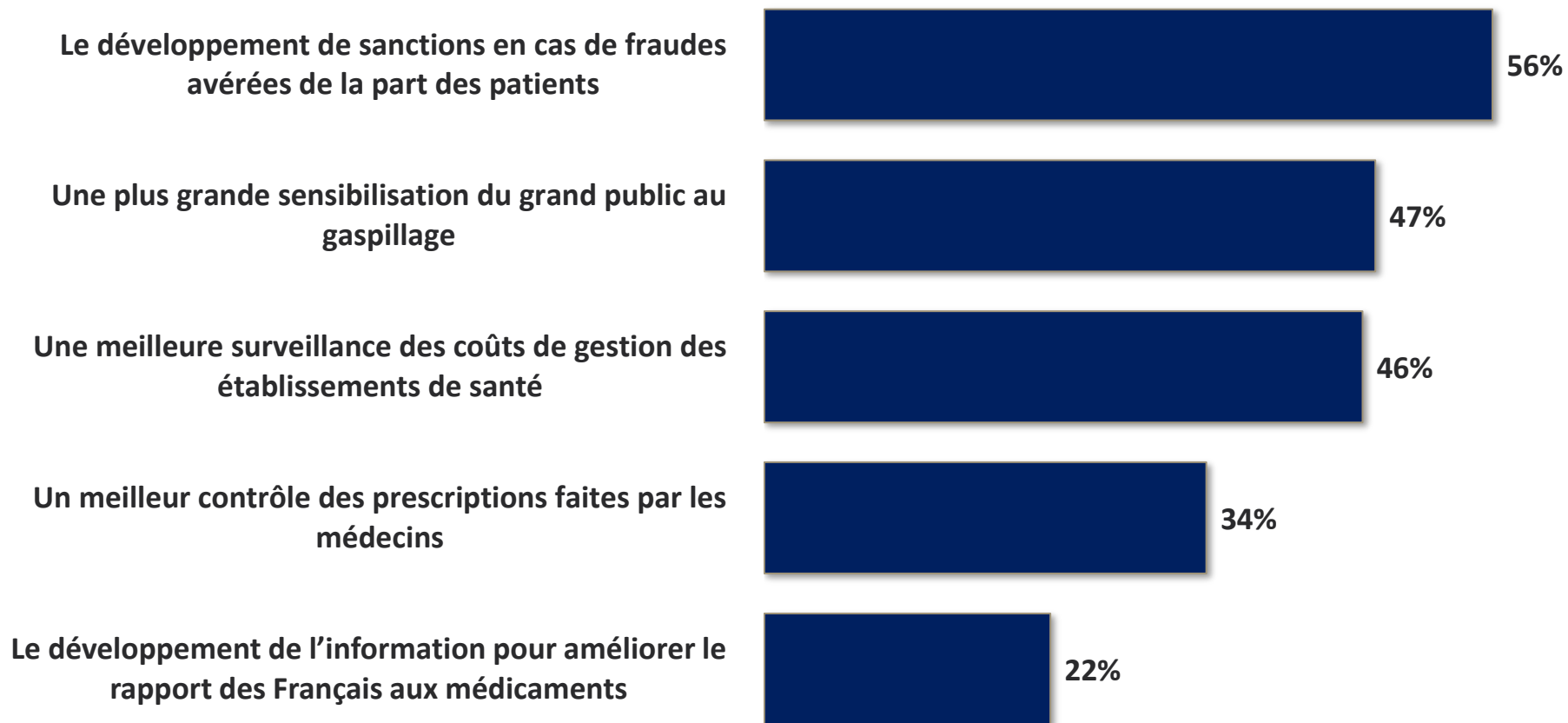
Question : Qu'attendez-vous en priorité de la réforme de l'Assurance maladie?



* 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