

Étude Pharmacie Lafayette & IFOP : “Les attentes des Français vis-à-vis des pharmaciens”

Renoncement aux soins, pénurie de médicament ou contournement : 73% des Français ont déjà été concernés

« Difficultés à obtenir des rendez-vous médicaux, renoncement au soin, pénurie de médicaments, augmentation de la franchise médicale..., cette étude démontre de manière objective à quel point la santé des Français est impactée, tant par le pouvoir d'achat que par l'accessibilité au soin. Au sein de l'enseigne Pharmacie Lafayette, nous sommes profondément convaincus que la place du pharmacien, en tant que 1^{er} relai de santé de proximité, doit être valorisée car il peut répondre à bon nombre de ces problématiques » explique **Stéphane Solinski, directeur général de Pharmacie Lafayette.**

Pouvoir d'achat, la santé des Français impactée

Seule une courte majorité de Français estime qu'il est encore facile de prendre en charge toute ou partie du prix des traitements ou médicaments délivrés sur ordonnance (53%, dont seuls 9% « très facile ») et les frais liés aux consultations et examens médicaux (52%, dont seuls 10% « très facile »).

Plus d'1/3 des Français ont même déjà sollicité le pharmacien pour éviter de payer une consultation chez un médecin (39%), tandis que 36% ont déjà renoncé à acheter un médicament ou un traitement parce qu'il n'était pas remboursé, ou mal remboursé (30%).

Pour cause, **près de 6 Français sur 10 (59%) ont le sentiment que leurs dépenses de santé ont plutôt augmenté ces dernières années** (contre 28% qui les jugent stables, 9% qui estiment qu'elles diminuent et 4% qui ne se prononcent pas).

Dans cette perspective, **la hausse symbolique de la franchise médicale depuis le 31 mars dernier, lors d'un achat de médicament ou de préparation effectuée par le pharmacien, est jugée illégitime par près des deux tiers des Français (61%), dont 38% qui la jugent « pas du tout légitime ».**

L'accessibilité des soins en France, un droit mis à mal

Plus d'1 Français sur 2 (53%) considère difficile l'obtention de rendez-vous médicaux près de chez eux (dont 19% « très difficile »), et ils sont 62% à considérer qu'il est difficile (dont 24% « très difficile ») de les obtenir **dans un délai qui réponde à leur état de santé.**

Plus de 4 Français sur 10 ont déjà renoncé à se rendre chez le médecin en raison des difficultés à obtenir un rendez-vous rapidement (44%) ou près de chez eux (40%).

Si le médecin généraliste demeure le premier professionnel de santé jugé accessible par les Français en cas de besoin d'un conseil immédiat, **le pharmacien constitue un véritable relais** : 42% se sont reportés sur le pharmacien pour un conseil de santé lorsqu'ils ont dû renoncer au médecin faute de disponibilités.

Pour 8 Français sur 10, si le médecin généraliste demeure le premier professionnel de santé jugé le plus accessible en cas de besoin d'un conseil immédiat en matière de santé (cité en premier par 53%), près de 7 Français sur 10 mentionnent également le pharmacien (68%, dont 31% en premier). Ces deux scores, bien que très élevés, sont en recul par rapport à la précédente mesure lors d'une enquête réalisée en 2009*, où le médecin était cité comme étant le plus accessible par 94% des Français, et par 83% s'agissant du pharmacien.

Ainsi, en 15 ans, la question de l'accessibilité des professionnels de santé se fait de plus en plus pressante, d'autant que 25% des Français semblent de plus en plus faire appel à des stratégies alternatives tel que le recours à un.e autre médecin que leur médecin généraliste en cas de besoin d'un conseil immédiat – un score en très forte augmentation (+19 points) par rapport à 2009*. De la même manière, 17% solliciteraient un.e autre professionnel.le de santé (+12 points), et 10% un.e infirmier.ère (+2 points).

Ainsi, **pour les plus jeunes (18-24 ans), le pharmacien constitue directement le premier professionnel de santé accessible en cas de besoin d'un conseil immédiat (67%)**, loin devant le médecin (54% de citations), tandis que les 25-34 ans privilégient d'abord le médecin, comme l'ensemble de la population.

Pénurie de médicaments, le principal défi des pharmaciens pour les Français

Pour **plus de 6 Français sur 10 (63%)**, la lutte contre la pénurie et la rupture de certaines molécules ou médicaments apparaît comme le principal défi auquel doivent tenter de répondre les pharmacies dans les prochaines années.

Le fait de **proposer des services additionnels** aux services déjà existants en pharmacie constitue le 2^e défi pour presque 1 Français sur 2 (**48%**). 44% mettent aussi en lumière la nécessité de lutter contre l'augmentation du prix des médicaments non-remboursés et des produits en parapharmacie.

29% souhaitent voir se développer davantage la sensibilisation et la prévention sur les grands enjeux de santé publique, et 16% la poursuite de la digitalisation des services de santé.

Entretiens de santé, vaccinations, dépistage, téléconsultation : encore des efforts à mener pour les faire connaître aux Français

Quant aux services et actes de santé pratiqués par le pharmacien, la crise sanitaire et l'irruption du Covid-19 semblent avoir joué un rôle-clé dans la compréhension par le grand public des missions élargies des pharmacies. En effet, **la quasi-unanimité des Français (93%) a connaissance du dépistage contre le Covid-19 en pharmacie, et 89% savent qu'ils peuvent s'y faire vacciner**. De la même façon, le dépistage contre l'angine et le diabète sont connus par près des deux tiers des Français (respectivement 65% et 62%). La vaccination contre la grippe est également connue par 87% des interrogés, sans doute notamment suite aux différentes campagnes de prévention à destination des plus âgés.

Dans une moindre mesure, une courte majorité de Français a connaissance du **dépistage** pour une **infection urinaire** (54%) ou encore de la possibilité de se voir prescrire des antibiotiques en cas d'angine ou d'infection urinaire suite à la réalisation d'un test de dépistage (51%). La possibilité d'effectuer ses **rappels de vaccins inscrits au calendrier vaccinal**, la vaccination contre le **tétanos**, contre le **papillomavirus** et contre la **varicelle** sont enfin respectivement connus par 60%, 58%, 55% et 54% des Français.

Le service de téléconsultation en pharmacie est quant à lui connu par moins d'1 Français sur 2 (48%) et seulement 6% l'ont déjà utilisé. Parmi ceux n'en ayant pas eu connaissance, 26% déclarent toutefois pouvoir l'utiliser à l'avenir, soit un total de 74% connaissant déjà le service ou étant prêt à l'utiliser à l'avenir. A nouveau, les 18-24 ans, digital natives et également plus enclins à se rendre en pharmacie plutôt que chez le médecin, sont parmi les plus nombreux à déclarer avoir connaissance de ce service de téléconsultation ou à déclarer pouvoir l'utiliser à l'avenir (85%, soit +11 points par rapport à la moyenne).

En revanche, **les entretiens de santé** réalisables en pharmacie (entretien de suivi pour un traitement chronique) ne sont connus que par près d'un tiers des Français (34%) : 36% pour l'entretien de suivi pour un traitement chronique, 35% pour un entretien suite à une polymédication, 35% pour l'entretien femme enceinte et seulement 28% pour un traitement anticancéreux par voie orale, soit par moins de 3 Français sur 10.

** Source : enquête Vision Critical réalisée par téléphone du 26 au 31 octobre 2009 auprès d'un échantillon national représentatif de 1 002 Français âgés de 18 ans et plus*

Méthodologie : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 1015 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 30 avril au 2 mai 2024.

À propos de Pharmacie Lafayette

Depuis plus de 15 ans, Pharmacie Lafayette milite pour rendre la santé accessible à tous via une politique de prix bas tous les jours, une offre large de produits et l'expertise de ses pharmaciens. Si l'enseigne bouleverse les codes de son secteur, elle reste fidèle aux valeurs et à la mission du métier de pharmacien : accompagner et conseiller les clients-patients.