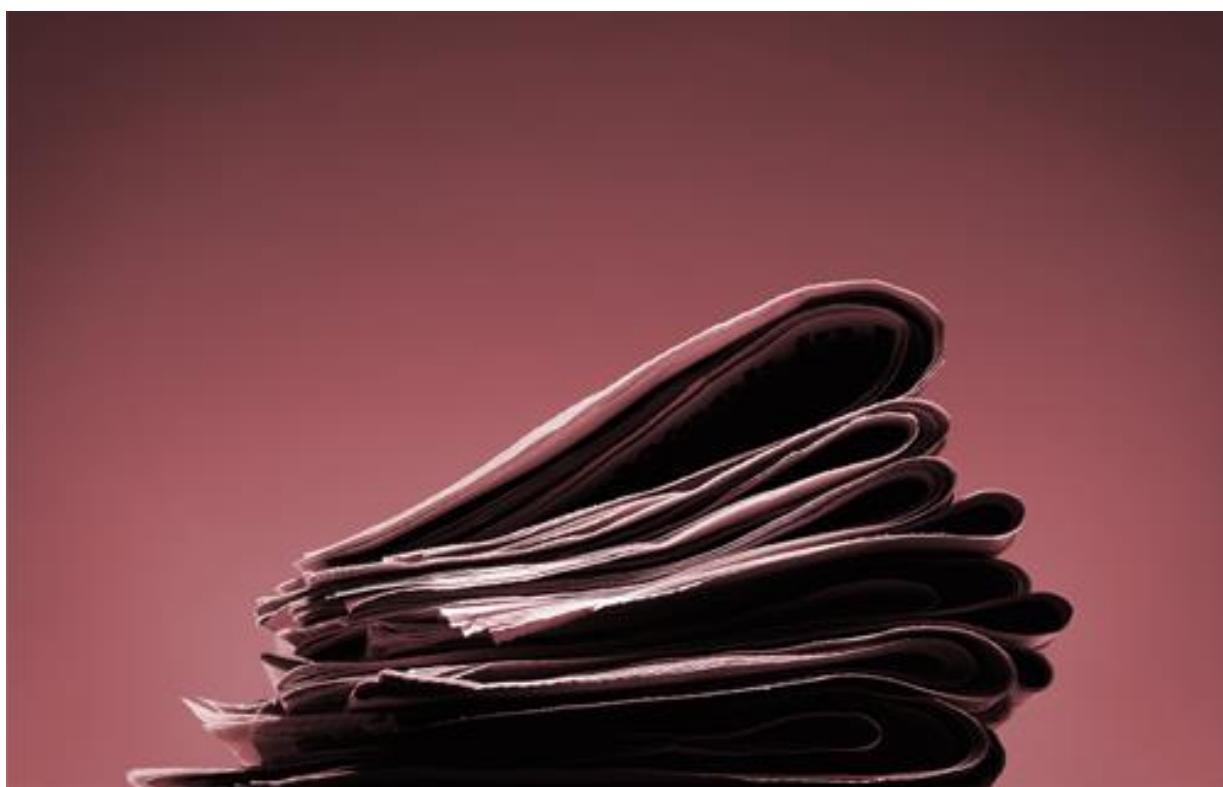


Davantage de prestations de services au lieu d'une guerre des prix

Les changements de rôle des pharmacies sont perçus par la population



Étude réalisée pour le compte de PharmaSuisse

Équipe projet

Lukas Golder Expert en Politique et Médias

Cloé Jans Politologue

Martina Mousson Politologue

Stephan Tschöpe Politologue

Aaron Venetz Politologue

Noah Herzog Secrétariat et Administration

Berne, le 14 mars 2018
Copyright by gfs.bern

Objectif et base de données de l'étude

L'importance des pharmacies suisses dans l'ensemble du système de santé a été renforcée par la révision de la loi sur les produits thérapeutiques et de la loi sur la profession médicale. À présent, d'autres décisions centrales sont prises concernant la nouvelle loi sur les ordonnances qui doit également être modifiée à la suite de la révision de la loi sur les produits thérapeutiques. Certaines de ces dispositions sont déjà entrées en vigueur au début de 2018. Le Conseil fédéral avait prévu une procédure de consultation jusqu'à fin octobre 2017 pour d'autres innovations applicables à partir de 2019. Celle-ci concernait également les médicaments (sur ordonnance) qui seront disponibles à l'avenir dans les pharmacies. Or, indépendamment des innovations du droit de la prescription, le paysage de la pharmacie est également en pleine mutation : d'une part, l'offre en prestations de services s'élargit considérablement. D'autre part, des changements structurels peuvent être observés dans l'environnement du marché des pharmacies, notamment en raison de l'émergence rapide des boutiques et des fournisseurs en ligne.

Dans ce contexte dynamique, l'objectif poursuivi avec le Moniteur des pharmacies est de faire le point sur la perception des pharmacies auprès de la population suisse.

Les aspects suivants ont été examinés concrètement en 2018 :

- Premiers points de contact en cas de problèmes de santé
- Confiance dans les pharmacies en comparaison avec d'autres professionnels ou instances de santé
- Analyse de la situation thématique et des questions liées aux pharmacies
- Déclarations sur les caractéristiques et les prestations de services des pharmacies
- Qualité des services, rapport qualité-prix
- Acceptation de nouvelles possibilités et prestations

En plus de l'analyse actuelle, il est désormais, après cinq vagues de sondage, possible d'observer les aspects ci-dessus au fil du temps sur une base solide.

Le questionnaire a été élaboré en collaboration avec pharmaSuisse. En 2017, il a été réduit d'environ la moitié des questions et l'échantillon a été diminué de près de 1200 à 1004 habitants. Les questions supprimées l'année dernière ont été reprises en 2018. L'enquête a été réalisée par téléphone sur la base d'un entretien de 18 minutes (en moyenne). De plus amples informations sur la base de données de l'étude ont été regroupées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1

Compte-rendu technique succinct du Moniteur des pharmacies

Donneur d'ordre	pharmaSuisse
Institut exécutant	Institut de recherche gfs.bern
Population de base	Citoyens suisses âgés de 18 ans et plus, qui parlent l'une des trois langues principales
Envergure de l'échantillon	Nombre total de personnes interrogées N = 1000
Type de sondage	CATI
Procédure de sélection	au hasard pour les numéros de téléphone et la composition du ménage
Durée de l'enquête	du 24.01 au 08.02.2018
Jour moyen de l'enquête	31.01.2018
Durée moyenne de l'enquête	18 minutes, écart-type 3,7 minutes
Erreur d'échantillonnage théorique	± 3,2 pour cent à 50/50 et 95 pour cent de probabilité

La pharmacie de service de l'avenir

Pour s'imposer sur le marché, la pharmacie de l'avenir doit se concentrer de plus en plus sur les services. Les pharmaciens sont de moins en moins vendeurs de médicaments (OTC) et deviennent de plus en plus le point de contact pour la solution la plus rapide possible aux problèmes des patients. Dans la perception de la population, le pharmacien reste aujourd'hui la personne de confiance la plus importante pour les troubles de santé mineurs, tandis que la profession médicale jouit de la plus grande confiance dans le cas des maladies chroniques.

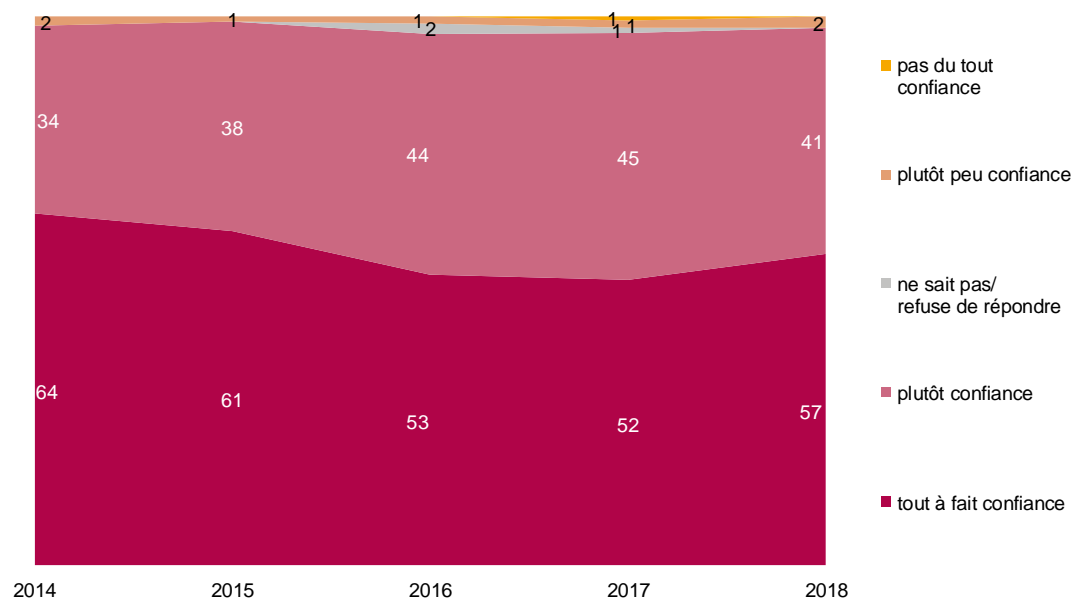
La confiance dans les pharmacies est traditionnellement présente dans tout le pays. Ces dernières années, notamment la proportion d'habitants qui accordent une grande confiance aux pharmacies a cependant diminué. Or, cette année, on remarque un certain revirement. La part où la confiance dans les pharmacies est très élevée augmente de 5 pour cent.

Graphique 1

Tendance Filtré Confiance dans les pharmacies

«À quel point faites-vous confiance à cette pharmacie – lui faites-vous tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt peu confiance ou pas du tout confiance ?»

en % des habitants/es de plus de 18 ans qui se rendent la plupart du temps à la même pharmacie



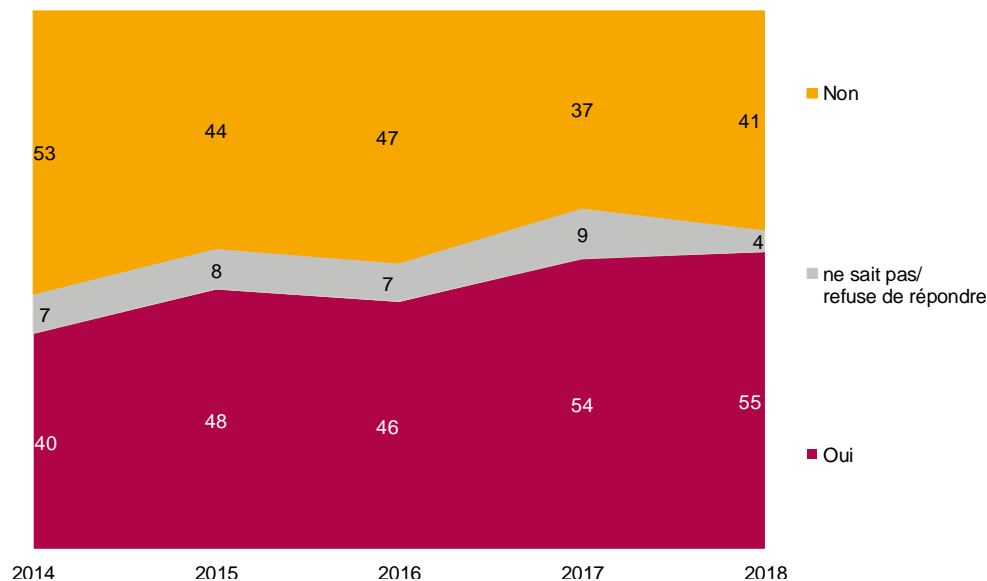
© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (n de 2017 env. 770, n jusqu'à 2016 env. 950)

L'extension du domaine de compétence des pharmacies est bien accueillie par la population. L'évolution culturelle vers un rôle plus important pour les pharmacies se fait lentement mais elle est encore nettement perceptible. Aujourd'hui, une nette majorité de la population peut imaginer le choix d'un modèle d'assurance-maladie incluant un premier bilan de santé en pharmacie (55 %). Or, ce n'était pas le cas il y a quelques années.

Tendance Filtre Première évaluation de la situation en pharmacie

«Pourriez-vous imaginer de choisir un modèle économique d'assurance auprès de votre caisse maladie, qui comprendrait une première clarification des problèmes de santé dans cette pharmacie ?»

en % des habitants/es de plus de 18 ans qui se rendent la plupart du temps à la même pharmacie



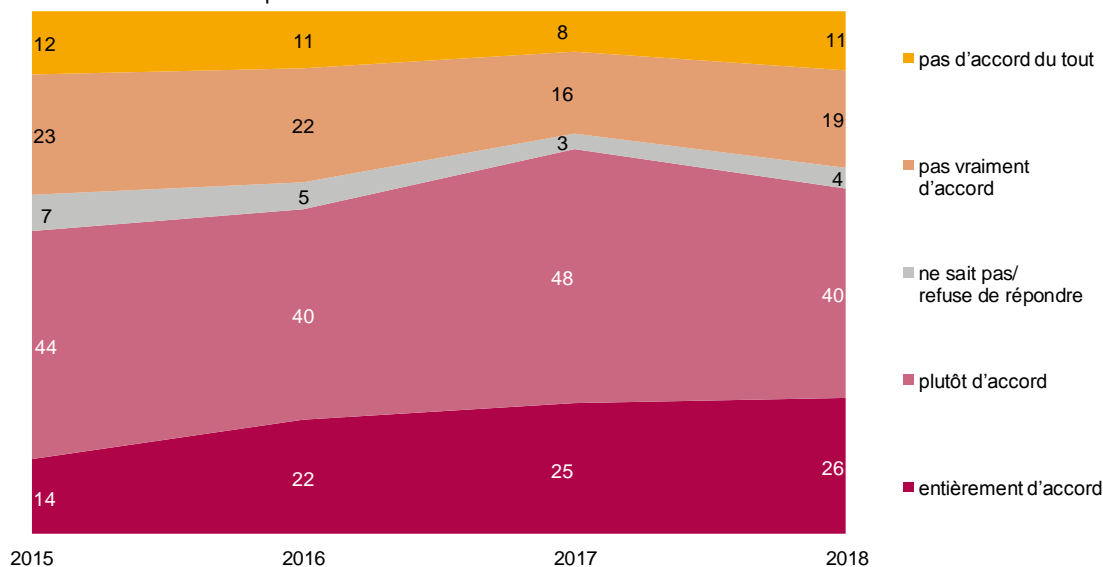
© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (n de 2017 env. 770, n jusqu'à 2016 env. 950)

La proportion d'habitants, qui sont entièrement d'accord pour que non seulement les médecins mais aussi les pharmacies soient désormais autorisées à donner des médicaments sur ordonnance, a aussi augmenté lentement mais régulièrement depuis 2015. Dans l'ensemble, 66 % des personnes interrogées sont d'accord aujourd'hui avec cet ajustement du système. Seuls 30 % restent méfiants.

Tendance Remise de médicaments sur ordonnance par les pharmacies

«Le parlement a décidé qu'à l'avenir les pharmaciens pourront remettre eux-mêmes les médicaments nécessitant une ordonnance. Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec cette mesure ?»

en % des habitants/es de plus de 18 ans



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (N de 2017 env. 1'000, N jusqu'à 2016 env. 1'200)

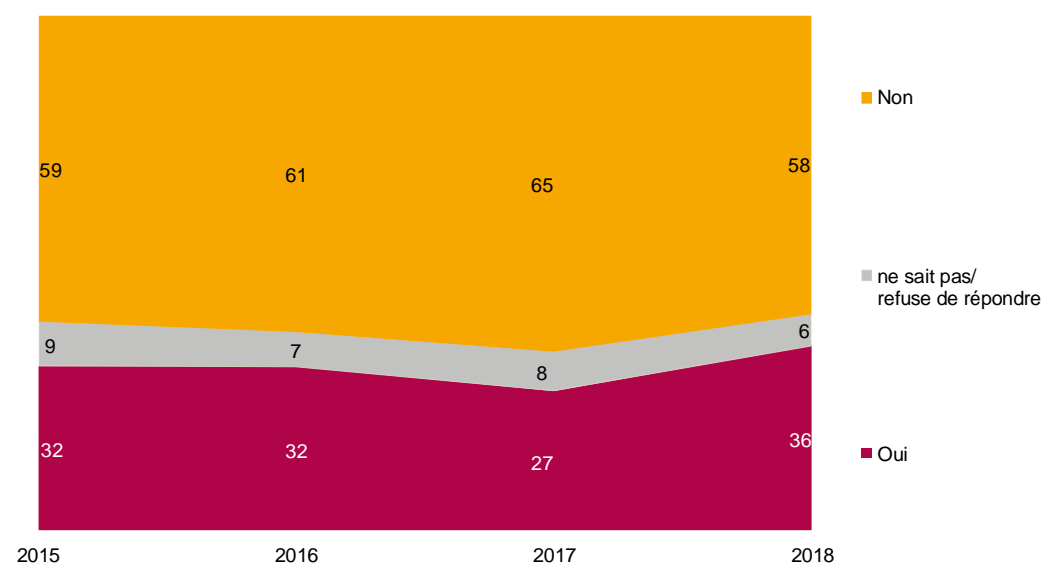
Bien que les habitants continuent d'être très sensibles aux prix des médicaments, une proportion croissante de personnes interrogées est prête à payer pour des services supplémentaires. Au cours des trois dernières années, l'approbation concernant l'affirmation selon laquelle le supplément à payer pour le conseil dans les pharmacies pour les médicaments prescrits serait de l'arnaque a diminué régulièrement (aujourd'hui 47% entièrement/plutôt d'accord, cf. compte-rendu final). Avec 36 pour cent en 2018, soit plus qu'au cours des années précédentes, les habitants ne seront jamais d'accord que les pharmacies aient le droit d'exiger un supplément pour des conseils concernant les médicaments sur ordonnance.

Graphique 4

Tendance Supplément de consultation au sujet de médicaments sur ordonnance par les pharmacies

«Si le pharmacien propose une prestation de conseil pour des médicaments soumis à prescription médicale, doit-il être autorisé à demander un supplément de prix ?»

en % des habitants/es de plus de 18 ans



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (N de 2017 env. 1'000, N jusqu'à 2016 env. 1'200)

Polariser les restructurations

On distingue toutefois nettement entre les services supplémentaires tels que les conseils et les prix des médicaments eux-mêmes. Parmi les nouveautés dont les personnes interrogées se souviennent au sujet des pharmacies, il y a une dichotomie très nette : les prix des médicaments sont clairement jugés négatifs. En revanche, les autres nouveautés sont jugées nettement positives. Cela vaut notamment pour les vaccinations contre la grippe et les épidémies, l'abolition de l'obligation d'ordonnance et les prestations de services des pharmacies en général. En ce qui concerne l'expansion des services, la population a beaucoup de connaissances :

« qu'on peut aller chez les pharmacies en cas de coupures », « qu'on peut se faire vacciner dans la pharmacie », « qu'ils veulent aussi se faire payer leurs conseils », « qu'il est préférable de se rendre à la pharmacie qu'aux urgences » ou encore « qu'on est en train d'étendre la compétence des pharmacies », ne sont que quelques exemples d'affirmations concrètes à ce sujet.

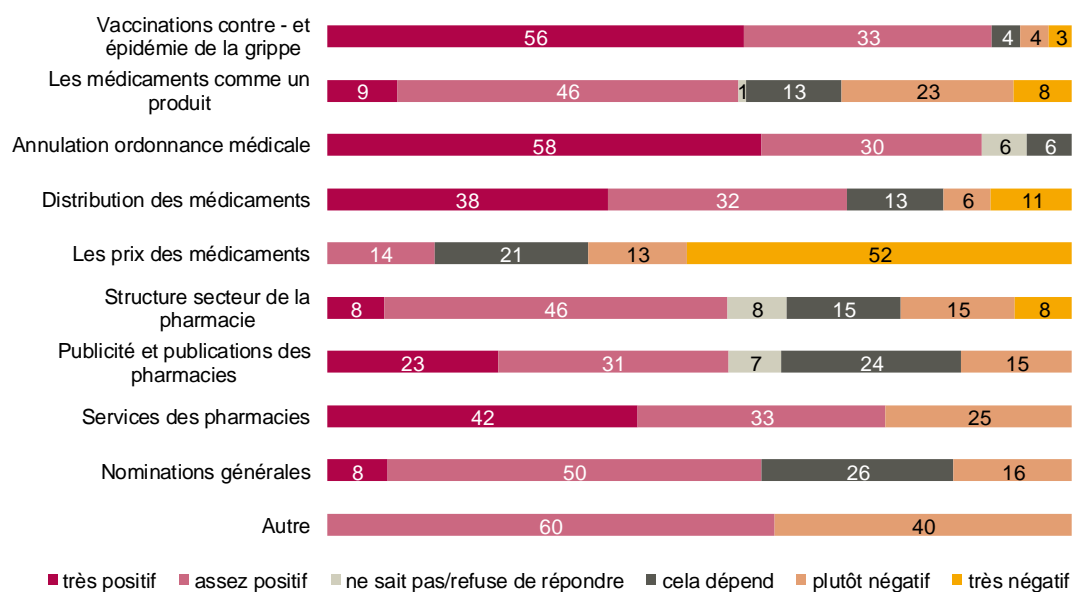
Compte tenu de l'évolution de la structure du paysage pharmaceutique, le bouleversement dans les régions n'est qu'un problème mineur. Le passage au com-

merce en ligne a été mentionné plus fréquemment et l'expansion de la pharmacie 'Zur Rose' et sa coopération avec Migros a été particulièrement remarquée. L'évaluation des évolutions structurelles est ambivalente. Environ la moitié des personnes interrogées considèrent qu'elles sont positives mais presque autant sont indécises ou sceptiques.

Graphique 5

Filtre Jugement sujet principal nouveautés pharmacies

«Ce sujet joue-t-il un rôle très positif, assez positif, plutôt négatif ou très négatif dans votre jugement sur les pharmacies ? »
 en % des habitants/es de plus de 18 ans, qui ont entendu, vu ou lu quelque chose et mentionnent un sujet principal



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (n = 152)

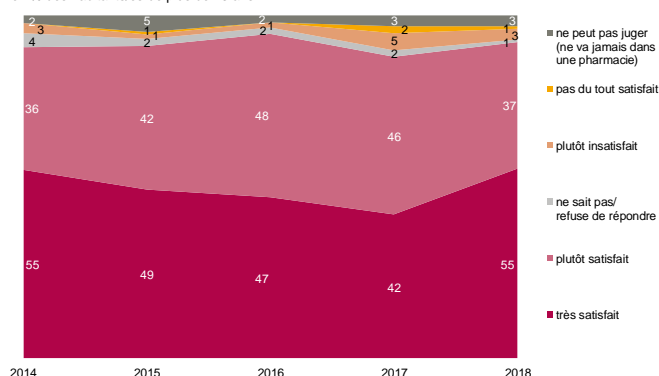
Amélioration du rapport qualité-prix

Par rapport à l'an dernier, la proportion de personnes interrogées très satisfaites du service fourni par les pharmacies visitées a de nouveau nettement augmenté (de 42 % à 55 %). Une amélioration est également perceptible cette année en ce qui concerne la satisfaction du rapport qualité-prix des services pharmaceutiques, qui s'était visiblement effondrée en 2017. Une très nette majorité de 67 pour cent estime que le rapport qualité-prix est plutôt bon. Néanmoins, les valeurs actuelles sont encore bien inférieures à celles de 2016 et des années précédentes.

Graphique 6

Tendance Filtre Confiance dans les pharmacies

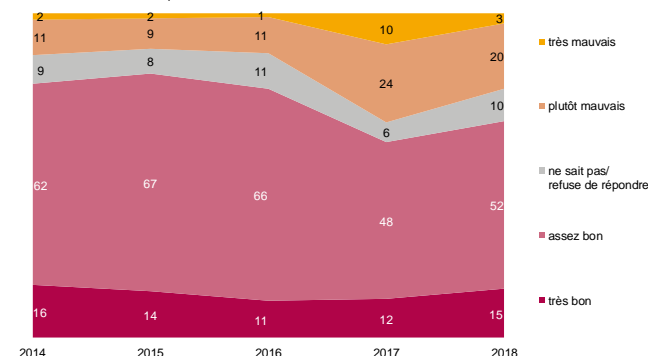
«Peu importe si vous vous êtes rendu dans une pharmacie ces derniers temps. Êtes-vous très satisfait de ce service, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou pas du tout satisfait ?»
en % des habitants/es de plus de 18 ans



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (N de 2017 env. 1'000, N jusqu'à 2016 env. 1'200)

Tendance Évaluation du rapport qualité/prix pour les services rendus par les pharmacies

«Trouvez-vous le rapport prestation/prix des services rendus par les pharmacies en Suisse très bon, assez bon, plutôt mauvais ou très mauvais ?»
en % des habitants/es de plus de 18 ans



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (N de 2017 env. 1'000, N jusqu'à 2016 env. 1'200)

Les prestations de service dans la tendance

L'expansion du portefeuille de services des pharmacies peut être retracée dans la perception de la population. Le graphique ci-dessous montre l'évolution des pharmacies dans ce domaine.¹ Les dix services présentés sont ceux pour lesquels on note le plus grand changement (positif) de l'offre par rapport au premier point mesuré.

Dans le domaine du contrôle et de la fréquence des vaccinations, l'augmentation des offres prises en compte est la plus forte. Par rapport à 2014, on note une augmentation constante de 20 pour cent. Il y a également des changements importants dans le domaine des divers tests, notamment l'analyse du cholestérol, du diabète ou du cancer colorectal.

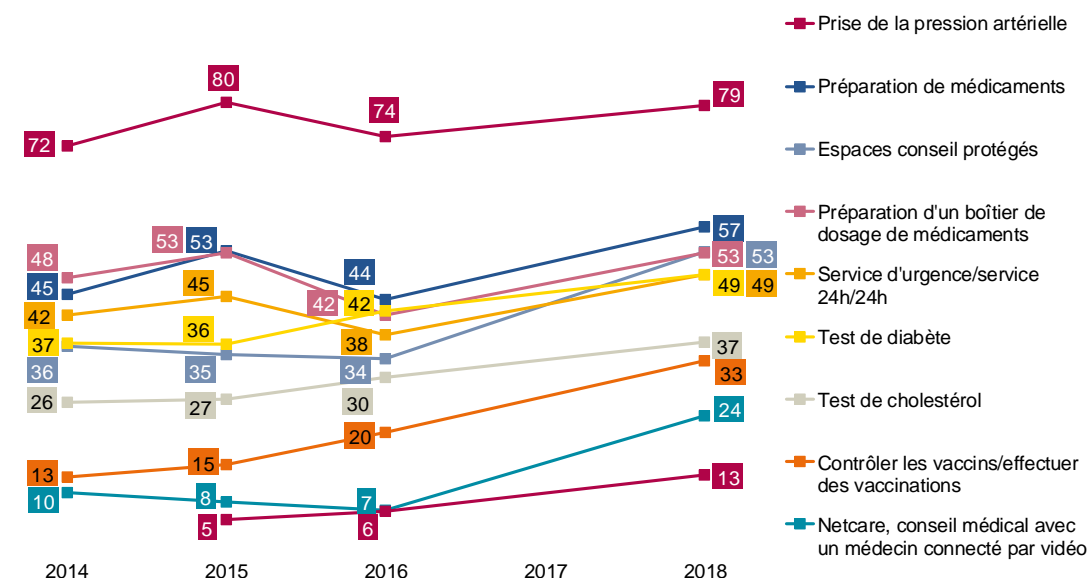
Il y a également une évolution considérable de l'offre des espaces conseil protégés et de Netcare. Des progrès ont toutefois été réalisés dans ce domaine, notamment entre 2016 et 2018. Reste à voir s'il s'agit d'un développement durable.

Il convient également d'être prudent lorsqu'on interprète l'augmentation des offres perçues dans les domaines des prises de la tension artérielle, de la fabrication de médicaments, des services d'urgence et de la préparation de piluliers. Ici aussi, beaucoup plus d'habitants qu'en 2014 indiquent que ces services sont proposés dans leur pharmacie, mais le développement n'est pas très régulier.

¹ En 2017, ce bloc de questions n'a pas été traité.

Prestations de services Plus importante croissance de l'offre (top 10)

«Je vais vous lire maintenant quelques services possibles rendus par les pharmacies. Dites-moi, pour chacun d'entre eux, si ce service est proposé ou non dans votre pharmacie.»
 en % des habitants/es de plus de 18 ans, part «est proposé dans les pharmacies»



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2018, janvier/février 2018 (N de 2017 env. 1'000, N jusqu'à 2016 env. 1'200)

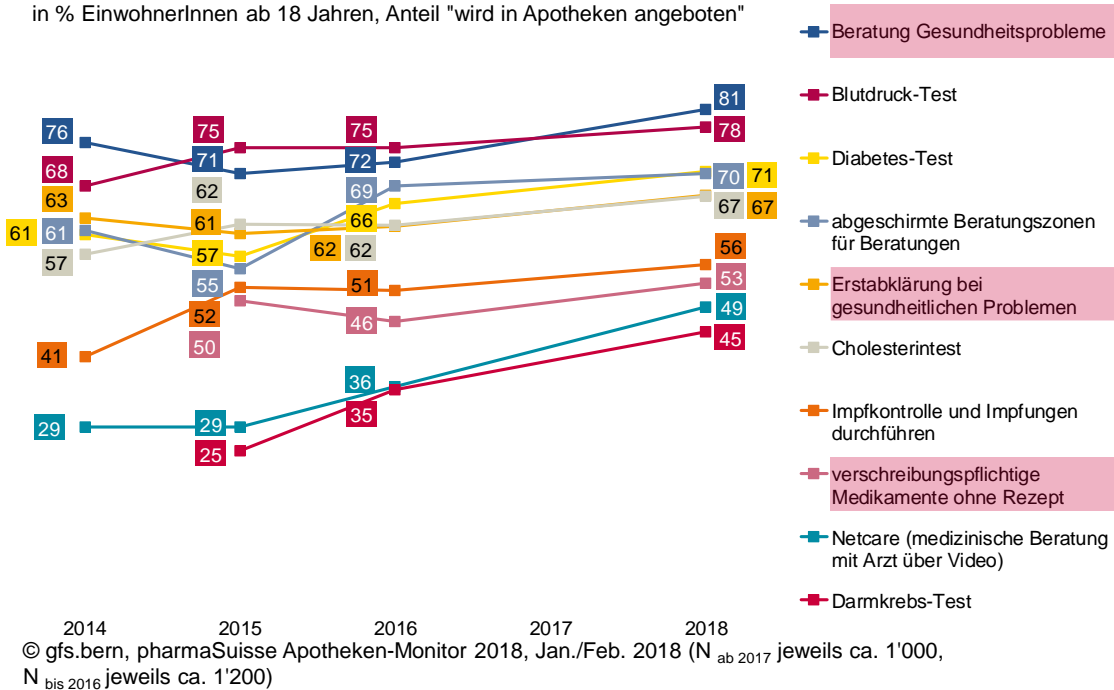
Il n'y a pas seulement une augmentation dans l'offre elle-même mais aussi dans l'intérêt de la population. Voici les 10 services qui ont connu la plus forte hausse d'intérêt depuis le début de l'enquête. L'offre des tests de dépistage du cancer colorectal, de Netcare et même des vaccinations se distingue nettement.

Les services qui figurent parmi les 10 premiers en termes d'intérêt accru sont mis en évidence en rouge, mais pas lorsqu'il s'agit de l'offre la plus largement perçue. Dans le domaine des conseils en cas de problème de santé, de la première clarification et de la remise de médicaments sur ordonnance, l'intérêt a donc augmenté plus fortement que l'offre.

Dienstleistungen grösste Zunahme des Interesses (Top 10)

"Ich lese Ihnen im Folgenden mögliche Dienstleistungen von Apotheken vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Aussage, ob diese in Ihrer Apotheke angeboten wird oder nicht."

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, Anteil "wird in Apotheken angeboten"



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2018, Jan./Feb. 2018 (N_{ab 2017} jeweils ca. 1'000, N_{bis 2016} jeweils ca. 1'200)

Bilan 2018 et thèses

Les thèses suivantes sont tirées des constatations précédentes. Certaines thèses des années précédentes se confirment et ont dû tout au plus être adaptées, d'autres ont été reformulées.

Thèse 1 (nouvelle) : Revirement positif au niveau de la confiance

Surtout en matière de santé et de traitement, il est essentiel d'avoir une grande confiance dans les prestataires et les spécialistes. Bien qu'elle soit très grande en Suisse, elle a perdu du terrain au cours des dernières années. À présent, on remarque un certain revirement. La grande confiance augmente à nouveau. C'est signe que les pharmacies sont sur la bonne voie dans leur progression vers les nouvelles missions.

Thèse 2 (nouvelle) : La disponibilité au paiement ne doit pas être généralisée

Bien que la question des prix des médicaments demeure sensible, la population différencie nettement entre produits et services dans sa disponibilité au paiement. La population perçoit l'évolution de la position des pharmacies et la disponibilité au paiement pour des services supplémentaires semble plus présente que par le passé.

Thèse 3 (nouvelle) : Les prestations de service en progression

Au cours de la période d'enquête relativement courte de quatre ans, on observe un mouvement notable dans la perception de l'offre des pharmacies. Cela se traduit, entre autres, par une nouvelle hausse de la satisfaction à l'égard du rapport qualité-prix. L'objectif des pharmacies doit être de se faire juger plutôt par ses services que par ses prix.

Thèse 4 (adaptée) : La pharmacie de l'avenir

Les pharmaciens font de plus en plus concurrence au médecin de famille en tant que gardiens traditionnels des soins de santé. La pharmacie de l'avenir deviendra de plus en plus un prestataire de services, un thérapeute et un diagnosticien. La gamme plus vaste des services est remarquée et les diverses campagnes, par exemple dans le domaine de la vaccination, font leur effet. En plus de la disponibilité de différents tests, il convient de se concentrer davantage sur les offres de consultation.

Thèse 5 (adaptée) : Un environnement de marché dynamique et la politique modifient le modèle économique

Les pharmacies se trouvent dans un environnement de marché dynamique. La compétition est intensifiée d'une part par de nouvelles possibilités (commande de médicaments en ligne) et d'autre part par la dissolution des « prés carrés » de chacun. Ces changements structurels sont fortement perçus et évalués par la population.

Thèse 6 (nouvelle) : De nouvelles compétences produisent de nouvelles exigences en matière de relations publiques

Les questions de santé prendront une plus grande priorité pour la population, les élites et les médias dans les années à venir. La pression des coûts et donc aussi la nécessité pour tous les acteurs impliqués de présenter des solutions augmente. Il en va de même pour les pharmacies, qui sont aujourd'hui encore plus sollicitées en raison de l'élargissement de leurs compétences. Une politique d'information active et continue de la part des pharmacies est nécessaire pour pouvoir contrôler le débat public et professionnel à son avantage.

Anhang

gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Co-Directeur, Expert en Politique et Médias, MAS FH en Gestion de communication

Spécialisation

Analyses intégrées de communication et campagnes, analyses d'image et de réputation, analyse des médias / analyses d'effets des médias, recherche sur la jeunesse et le changement social, votations, élections, modernisation de l'État, réformes en matière de politique de santé.

Publications dans des recueils, revues spécialisées, dans la presse quotidienne et sur Internet



CLOÉ JANS

Responsable de projet

Expert en Politique Spécialisation :

Votations et élections, recherche sociétale, campagnes, analyse de thèmes et questions politiques, analyses des contenus médiatiques



MARTINA MOUSSON

Responsable de projet, Expert en Politique

Spécialisation

Analyse de thèmes et questions politiques, votations et élections nationales (tendance SRG, analyses Vox, baromètre électoral), analyses d'image et de réputation, analyses intégrées de communication, analyses des contenus médiatiques, méthodes qualitatives, sujets de société (recherche sur la jeunesse, le racisme, la famille, les classes moyennes).



STEPHAN TSCHÖPE

Chargé d'analyse et services, politologue

Coordination des services, Analyse statistique complexe des données, Traitement des données et programmations d'enquêtes, Projections

Analyses des partis et structures des données collectées, Analyses de communication intégrées, Visualisations



AARON VENETZ

Analyste de données, Expert en Politique

Spécialisation

Modélisations de données, méthodes qualitatives, recherches, analyse de données, programmations, analyses des médias, visualisations.



NOAH HERZOG

Secrétariat et Administration, employé de commerce CFC

Spécialisation

PAO, visualisations, administration de projets, administration des conférences

gfs.bern ag
Effingerstrasse 14
Boîte postale
CH – 3001 Bern
Téléphone +41 31 311 08 06
Téléfax +41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

L'institut de recherche gfs.bern est membre de l'Association suisse des études de marché et des études sociales et garantit qu'aucun entretien n'est effectué avec des intentions de publicité, de vente ou de commande ouvertes ou cachées.

Pour plus d'infos voir www.schweizermarktforschung.ch

