

# Prestations de services oui, mais pas à n'importe quel prix

La corde raide entre l'intérêt pour les  
prestations de service et leurs coûts



L'essentiel en bref

moniteur des pharmacies 2014

Étude mandatée par pharmaSuisse

#### Équipe du projet

**Lukas Golder** politologue et spécialiste en sciences des médias

**Cindy Beer** sociologue

**Stephan Tschöpe** politologue

**Meike Müller** sociologue et spécialiste en sciences des médias

**Johanna Schwab** secrétariat et administration

# Sommaire

<b>1</b>	<b>L'ESSENTIEL EN BREF</b> .....	<b>3</b>
1.1	Objectifs de l'étude et méthodologie .....	3
1.2	Confiance et nouvelle conception du rôle des pharmacies .....	3
1.3	Réputation des pharmacies .....	5
1.4	Qualité des services rendus par les pharmacies .....	8
1.5	Prestations de service et offres .....	9
1.6	Questions .....	13
1.7	Conclusion de l'étude .....	13
<b>2</b>	<b>ANNEXE</b> .....	<b>15</b>
2.1	Équipe gfs.bern .....	15

# 1 L'essentiel en bref

## 1.1 Objectifs de l'étude et méthodologie

pharmaSuisse chargea gfs.bern de réaliser une étude dont les objectifs étaient les suivants :

- Analyse de la conception du rôle des pharmacies et de la confiance placée dans les pharmacies
- Mesure de la réputation et de la qualité de service des pharmacies
- État de la perception et de l'intérêt porté aux services et offres des pharmacies
- Analyse des questions mises en relation avec des pharmacies

Le questionnaire a été élaboré de concert avec pharmaSuisse au cours d'un atelier. Le tableau ci-après présente les éléments-clés méthodologiques de l'enquête.

Tableau 1

### Abrégé technique Moniteur des pharmacies

<b>Donneur d'ordre</b>	pharmaSuisse
<b>Institut mandaté</b>	Forschungsinstitut gfs.bern
<b>Population de base</b>	Habitants en Suisse de plus de 18 ans maîtrisant l'une des trois langues principales
<b>Taille d'échantillon</b>	Total des personnes interrogées N = 1209
<b>Mode de relevé</b>	CATI
<b>Procédé de sélection</b>	Numéros de téléphone et composition du ménage par tirage aléatoire
<b>Période de l'enquête</b>	du 28/01/2014 au 08/02/2014
<b>Durée moyenne de l'enquête</b>	22 minutes
<b>Écart-type</b>	6,0 minutes
<b>Jour moyen de l'enquête</b>	2 février 2014
<b>Erreur d'échantillonnage théorique</b>	± 2,9 % à 50/50 et probabilité de 95 %

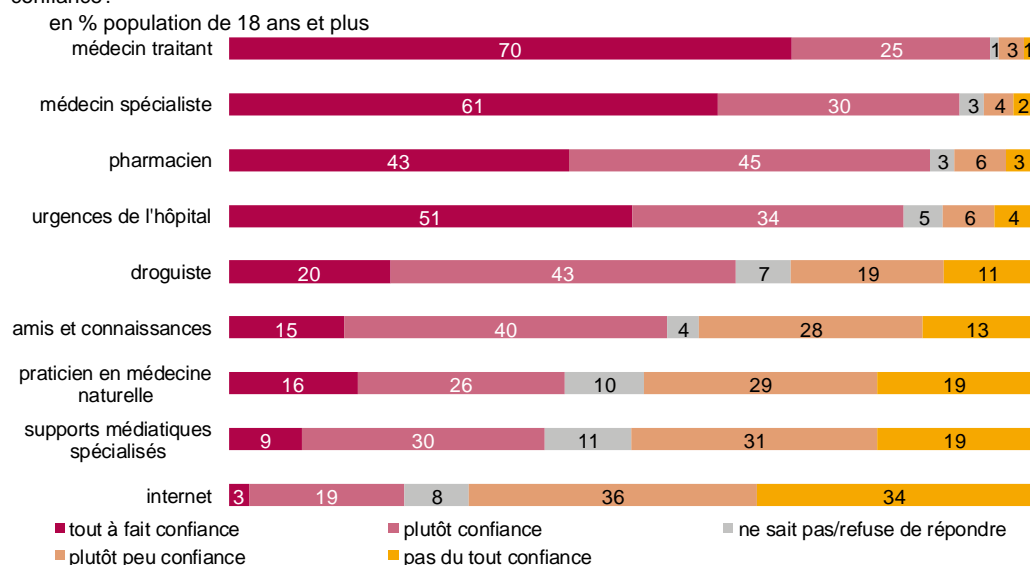
© gfs.bern, moniteur des pharmacies 2014

## 1.2 Confiance et nouvelle conception du rôle des pharmacies

Dans le cas de maladies à l'évolution normale, on fait confiance au médecin traitant et au médecin spécialiste. Le pharmacien arrive en troisième place. Les pharmacies font donc partie des acteurs nettement estimés comme compétents.

## Confiance aux acteurs en cas d'une maladie qui suit un cours normal

"Supposons que vous soyez atteint(e) d'une maladie qui suit un cours normal. À quel point faites-vous confiance aux acteurs ou médias cités ci-après de vous prodiguer des soins corrects en tant que première adresse – leur faites-vous tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt peu confiance ou pas du tout confiance?"



© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (N = 1209)

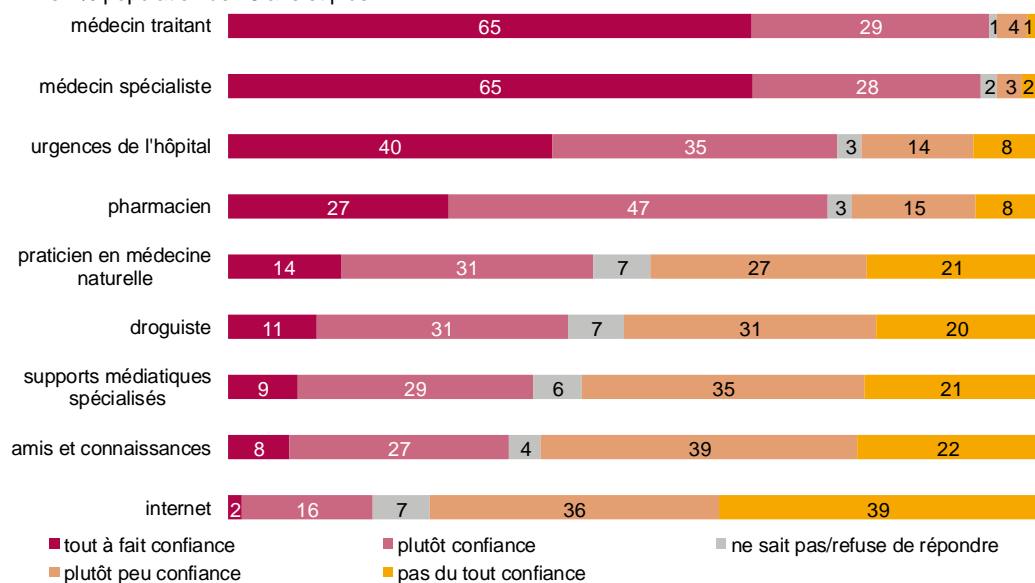
Même dans le cas de maladies chroniques, les pharmaciens sont considérés comme dignes de confiance. Ceci est notamment indiqué par les jeunes adultes qui se sont rendus dans une pharmacie au cours des trois derniers mois. Médecins traitants, médecins spécialistes et les urgences hospitalières sont considérés comme étant encore plus dignes de confiance.

Les personnes âgées de plus de 65 ans font plus confiance à leur médecin traitant en cas de maladies chroniques que les personnes plus jeunes, alors que la tranche d'âge la plus jeune parmi les moins de 40 ans fait un peu plus confiance aux pharmaciens et médecins spécialistes que les personnes du groupe des 40 ans et plus.

## Confiance aux acteurs en cas d'une maladie chronique

"Supposons maintenant que vous soyez atteint(e) d'une maladie chronique qui doit être surveillée périodiquement. À quel point faites-vous confiance aux acteurs ou médias cités ci-après de vous conseiller et de vous prodiguer des soins par rapport à cette maladie chronique – leur faites-vous tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt peu confiance ou pas du tout confiance?"

en % population de 18 ans et plus



© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (N = 1209)

Les habitants de la Suisse de plus de 18 ans continuent de ne s'adresser à personne en cas de problèmes de santé bénins comme un refroidissement, des maux de tête ou des problèmes de digestion. S'il s'adressait à quelqu'un, ce serait alors le pharmacien en particulier (20 %: - 2 % par rapport à 2008), puis en second, à un médecin (18 %: + 9 % par rapport à 2008). Ce point semble être actuellement plus important que ce n'était le cas il y a 6 ans.

Lorsque nous considérons de plus près les personnes qui s'adressent au pharmacien pour des problèmes de santé bénins, quelques différences apparaissent. En premier lieu, les personnes les plus jeunes vont plutôt chez le pharmacien. Dans cette tranche d'âge, le montant de la franchise de la caisse-maladie joue également un rôle prépondérant. Celui dont la franchise est plus basse se rend plutôt chez le pharmacien. Chez les personnes plus âgées, des différences apparaissent au niveau de la fréquence d'une visite chez un pharmacien. Les personnes ayant au cours des trois derniers mois rendu visite à une pharmacie, s'adressent également plus volontiers à un pharmacien, ceci étant d'ailleurs plutôt le cas dans les régions rurales et les petites et moyennes agglomérations que dans les grandes agglomérations.

### 1.3 Réputation des pharmacies

Que les pharmaciens et les personnes du corps médical professionnellement reconnues jouissent en Suisse d'une solide formation est incontesté. Une compétence de haut niveau leur est attestée et ils constituent clairement le premier interlocuteur pour les problèmes de santé bénins. Le fait que les pharmacies soient facilement et rapidement joignables est également souligné.

## Affirmation à propos des pharmacies (1)

"Je vais maintenant vous citer quelques affirmations à propos des pharmacies en Suisse. Dites-moi si vous êtes entièrement d'accord, plutôt d'accord, pas vraiment d'accord ou pas d'accord du tout avec elles."

**bonne formation en Suisse** "Les pharmaciens en Suisse bénéficient d'une bonne formation."

**haut niveau de compétence professionnelle en matière de médicaments** "Les pharmacies possèdent un haut niveau de compétence professionnelle en matière de médicaments."

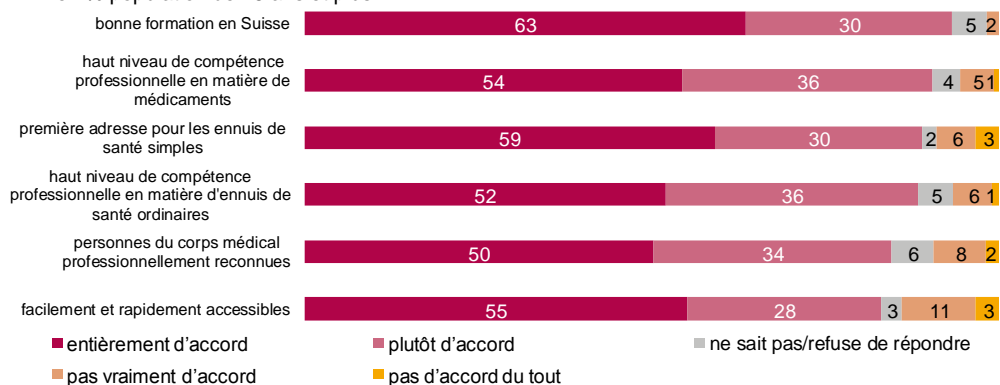
**première adresse pour les ennuis de santé simples** "Les pharmacies sont parfaites comme première adresse pour les ennuis de santé simples."

**haut niveau de compétence professionnelle en matière d'ennuis de santé ordinaires** "Les pharmacies possèdent un haut niveau de compétence professionnelle en matière d'ennuis de santé ordinaires."

**personnes du corps médical professionnellement reconnues** "Les pharmaciens sont des personnes du corps médical professionnellement reconnues."

**facilement et rapidement accessibles** "Les pharmacies sont facilement et rapidement accessibles."

en % population de 18 ans et plus



© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (N = 1209)

Le réseau dense de pharmacies est entendu comme un pilier important des soins de santé dans les régions périphériques. Les économies réalisées par l'apport d'une solution simple aux problèmes de santé sont également perçues par la plupart des personnes interrogées. Parallèlement, une majorité ressent toutefois les prix des pharmacies comme trop élevés. Il est également majoritairement présumé que la vente de médicaments par le médecin pourrait inciter à la prescription de médicaments plus chers ou en plus grande quantité. Le supplément demandé sur les médicaments prescrits pour conseils donnés par la pharmacie est au moins ressenti comme plutôt abusif par 47 pourcents. 16 % des personnes interrogées ne peuvent toutefois pas fournir de jugement formel à ce propos.

## Affirmation à propos des pharmacies (2)

"Je vais maintenant vous citer quelques affirmations à propos des pharmacies en Suisse. Dites-moi si vous êtes entièrement d'accord, plutôt d'accord, pas vraiment d'accord ou pas d'accord du tout avec elles."

**réseau très dense de pharmacies=pièr important des soins de santé dans les régions périphériques** "Il existe un réseau très dense de pharmacies en Suisse, ce qui constitue un pièr important des soins de santé dans les régions périphériques."

**des solutions simples aux ennuis de santé permettent d'économiser des coûts** "Les pharmacies apportent des solutions simples aux ennuis de santé, ce qui permet d'économiser des coûts dans le secteur de la santé."

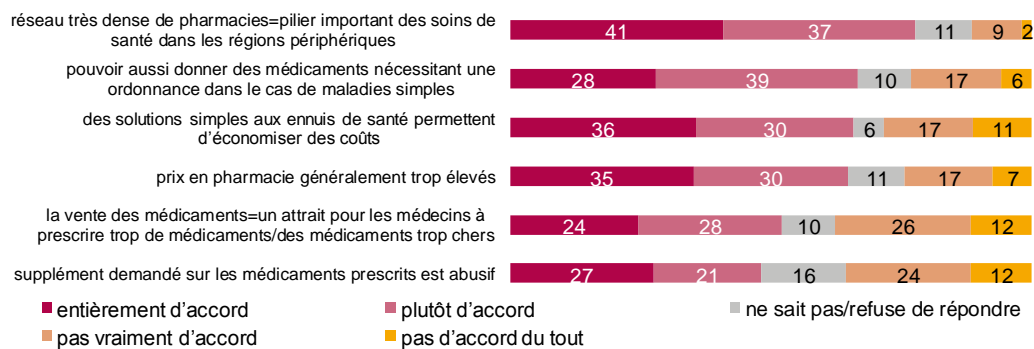
**pouvoir aussi donner des médicaments nécessitant une ordonnance dans le cas de maladies simples** "Les pharmacies doivent pouvoir aussi donner des médicaments nécessitant une ordonnance dans le cas de maladies simples."

**prix en pharmacie généralement trop élevés** "Les prix en pharmacie sont généralement trop élevés."

**la vente des médicaments=un attrait pour les médecins à prescrire trop de médicaments/des médicaments trop chers** "Si les médecins ne prescrivent pas seulement des médicaments, mais qu'ils les vendent également, ils sont incités à prescrire trop de médicaments ou des médicaments trop chers."

**supplément demandé sur les médicaments prescrits est abusif** "Le supplément demandé sur les médicaments prescrits pour conseils donnés par la pharmacie est abusif."

en % population de 18 ans et plus



© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (N = 1209)

Sont notamment rejetées les assertions selon lesquelles on se rendrait plus facilement chez le pharmacien que chez le médecin en cas d'effets secondaires, que la vente en ligne de médicaments serait plus pratique et que les pharmaciens seraient de simples vendeurs de médicaments. 27 % cependant iraient tout de même au moins plutôt chez le pharmacien en cas d'effets secondaires. Malgré une majorité de voix contraires, 17 % considèrent tout de même les pharmacies comme de simples vendeurs de médicaments et 19 % trouvent les ventes de médicaments en ligne plus pratiques.

## Affirmation à propos des pharmacies (3)

"Je vais maintenant vous citer quelques affirmations à propos des pharmacies en Suisse. Dites-moi si vous êtes entièrement d'accord, plutôt d'accord, pas vraiment d'accord ou pas d'accord du tout avec elles."

**médicaments directement du médecin plus simple et sûr** "Il est plus simple et plus sûr d'obtenir des médicaments directement auprès d'un médecin qu'à la pharmacie."

**meilleur choix en remèdes alternatifs aux drogueries** "Les drogueries ont un meilleur choix en remèdes alternatifs que les pharmacies."

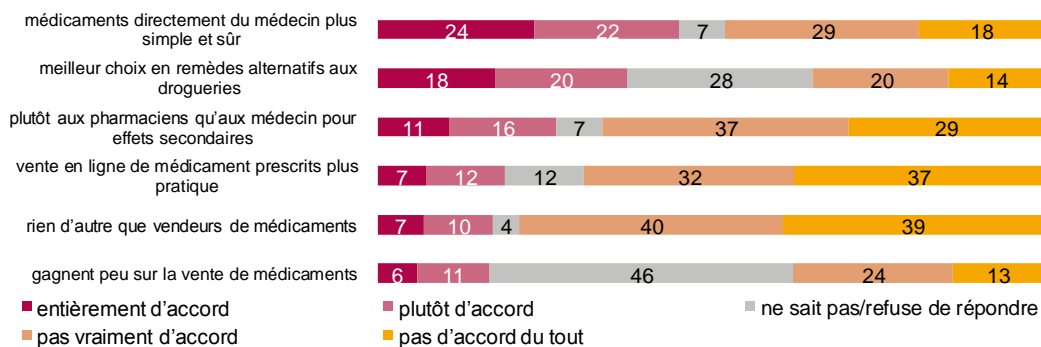
**plutôt aux pharmaciens qu'aux médecins pour effets secondaires** "En ce qui concerne les effets secondaires, je m'adresse plutôt aux pharmaciens qu'aux médecins."

**vente en ligne de médicament prescrits plus pratique** "La vente en ligne de médicaments prescrits est plus pratique que la pharmacie classique."

**rien d'autre que vendeurs de médicaments** "Les pharmacies ne sont rien d'autre que des vendeurs de médicaments."

**gagnent peu sur la vente de médicaments** "Les pharmacies gagnent peu, même sur la vente de médicaments chers soumis à ordonnance."

en % population de 18 ans et plus



© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (N = 1209)

## 1.4 Qualité des services rendus par les pharmacies

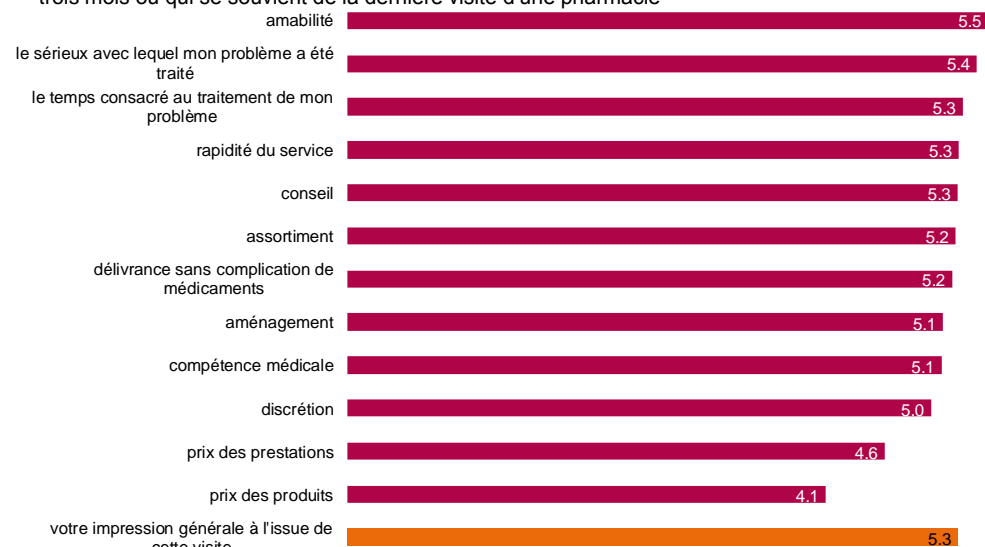
Il a été demandé aux personnes qui se souvenaient au moins de leur dernière visite dans une pharmacie, d'évaluer divers aspects se référant aux pharmacies par une note comprise entre 1 et 6. La visite est jugée extrêmement bonne en règle générale. Des notes un peu plus faibles, mais toutefois encore suffisantes, sont toutefois attribuées au prix des prestations (4,6) et à celui des produits (4,1).



## Filtre jugement de la qualité du service de la dernière visite d'une pharmacie

"Je vais vous lire maintenant quelques critères: essayez de vous souvenir de votre dernière visite dans une pharmacie et dites-moi à l'aide d'une note scolaire de 1 à 6 comment vous jugez le point que je vous cite. 1 signifie dans ce cas «mauvais» et 6 «très bon»."

valeurs moyennes des habitants de plus de 18 ans, qui ont consulté une pharmacie au cours des derniers trois mois ou qui se souvient de la dernière visite d'une pharmacie



© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (n = 999)

Indépendamment du fait que les personnes interrogées aient été ou non dans une pharmacie peu avant, elles furent interrogées en général sur leur satisfaction avec le service rendu. Là aussi, elles sont généralement très satisfaites. 55 % se montrèrent très satisfaites. Il n'y avait résolument aucune voix insatisfaite. Le rapport prestation/prix également fut ressenti majoritairement au minimum comme plutôt bon.

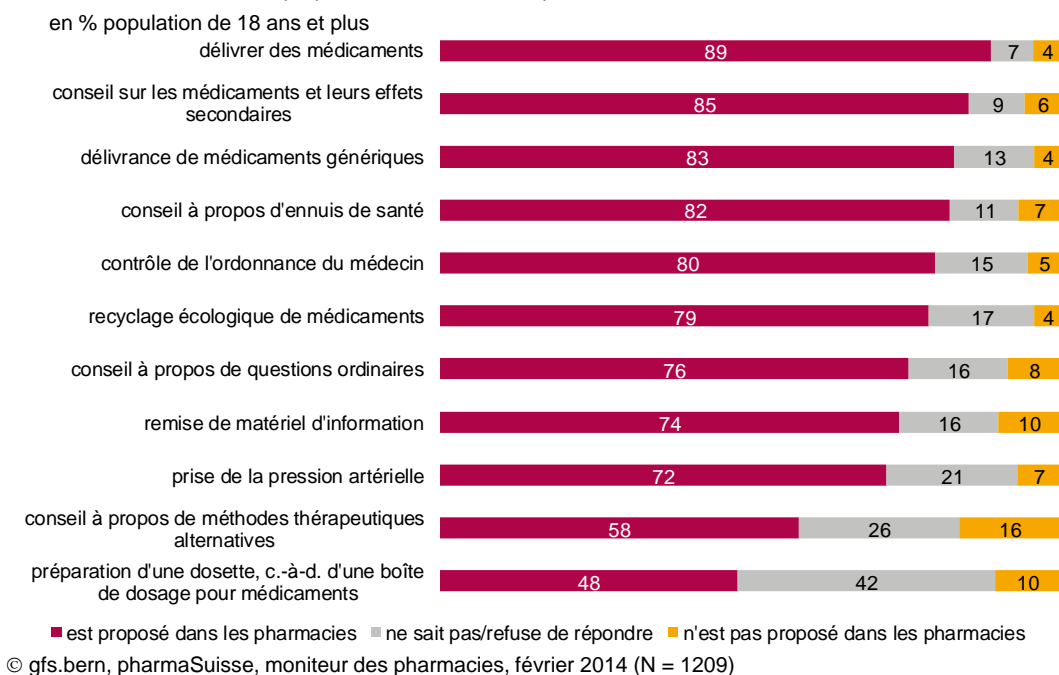
80 % des habitants de plus de 18 ans indiquèrent qu'ils se rendaient la plupart du temps dans la même pharmacie. Celles-ci représentent tout à fait des pharmacies de confiance. Seulement 2 % estiment plutôt ne pas faire confiance à leur pharmacie.

### 1.5 Prestations de service et offres

Aux dires de la majorité des personnes interrogées, la plupart des prestations de service sont proposées dans leur pharmacie. Ils sont donc parfaitement conscients que les pharmacies offrent tout un choix de prestations de service. 48 % connaissent encore la préparation de dosettes dans leur pharmacie contre 42 % qui ne donnent aucun avis à ce sujet.

## Des prestations rendus par les pharmacies (1)

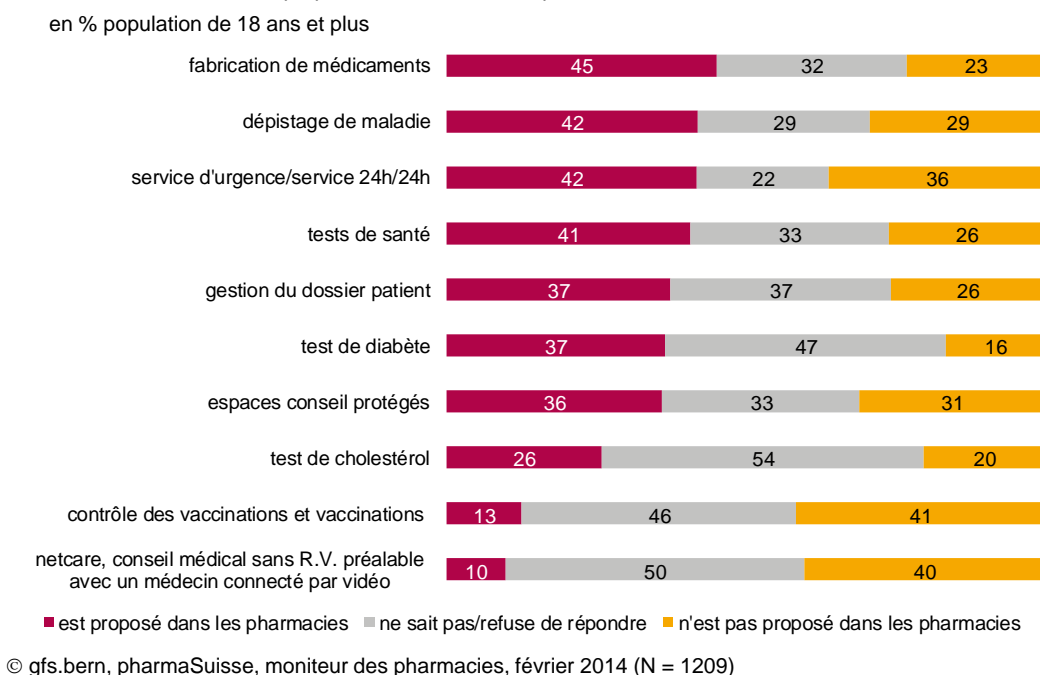
"Je vais vous lire maintenant quelques services possibles rendus par les pharmacies. Dites-moi, pour chacun d'entre eux, si ce service est proposé ou non dans votre pharmacie."



En ce qui concerne les prestations de service ci-après, seule une minorité indique qu'elles sont proposées dans leur pharmacie. Contrôle des vaccinations, vaccinations et Netcare ne sont guère proposés par les pharmacies selon les personnes interrogées. Il est frappant que de nombreuses personnes ne peuvent pas se prononcer sur les prestations de service.

## Des prestations rendus par les pharmacies (2)

"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."



L'intérêt est pourtant tout à fait présent dans tous les domaines de manière plus ou moins prononcée. Un intérêt minoritaire est constaté en ce qui con-

cerne les contrôles de vaccination et la réalisation des vaccinations ainsi que Netcare.

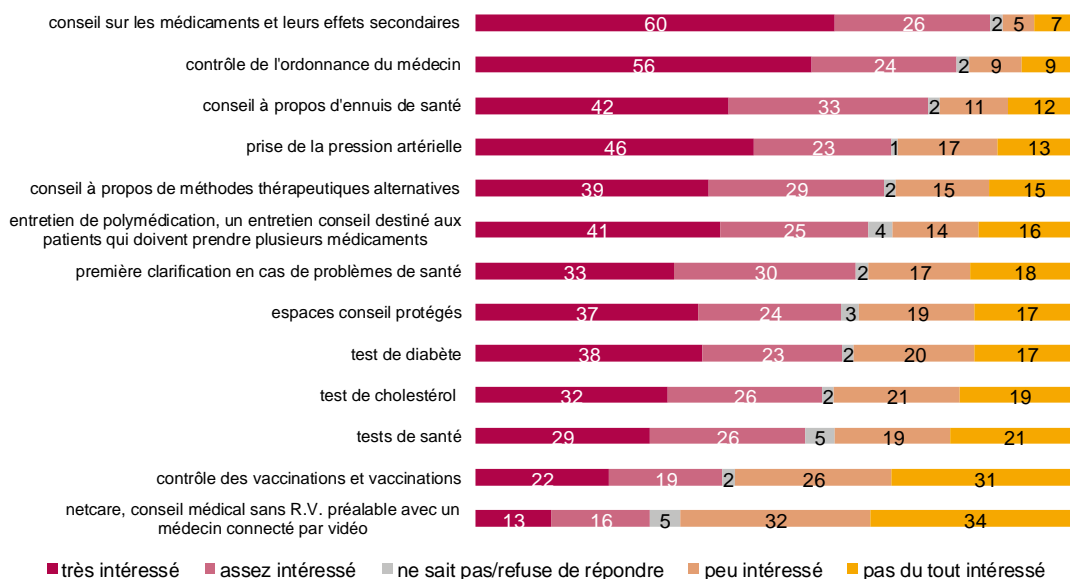
L'intérêt se différencie en fonction de l'âge de manière significative pour tous les genres de prestation. La tranche des plus de 65 ans s'intéresse le moins aux prestations et ce, pratiquement pour tous les domaines. Les tests de tension artérielle, diabète, cholestérol, les vaccinations et les zones conseil protégées sont particulièrement intéressantes pour les tranches d'âge moyen (40 – 64 ans), alors que les premières clarifications de problèmes de santé, conseils divers, tests de santé et contrôle de l'ordonnance médicale sont intéressants pour les personnes de moins de 40 ans.

## Grafique 9

### Intérêt aux prestations des pharmacies

"Dites-moi, pour chacun des services cités ci-après, à quel point vous seriez intéressé de l'obtenir auprès d'une pharmacie, sans prendre en compte votre état de santé actuel, si vous deviez un jour en avoir besoin. Êtes-vous très intéressé, assez intéressé, peu intéressé ou pas du tout intéressé?"

en % population de 18 ans et plus



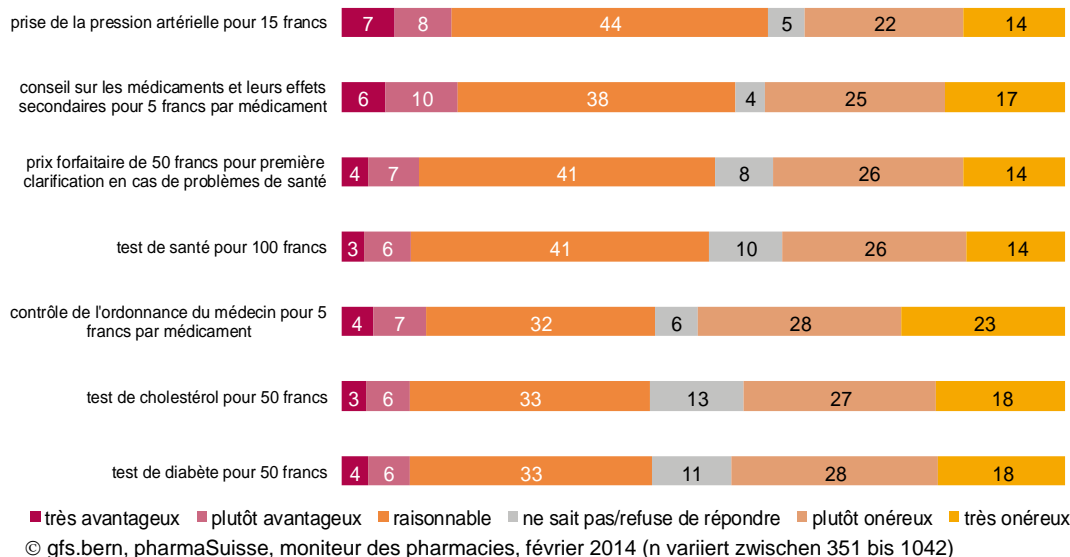
© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (N = 1209)

Lorsqu'il s'agit du paiement des prestations, les avis sont plus critiques. Seulement 15 CHF pour un test de la tension artérielle, 5 CHF par médicament pour un conseil sur le produit et sur ses effets secondaires, un forfait de 50 CHF pour la première clarification de problèmes de santé et 100 CHF pour un test de santé sont ressentis majoritairement comme au moins raisonnables. Des taux importants jugeaient toutefois ces frais comme trop élevés également.

## Filtre estimation du prix des prestation rendus par les pharmacies (1)

"Vous avez montré un intérêt pour certains services. Veuillez les évaluer maintenant en fonction de leur prix – en admettant que vous deviez les payer de votre poche mais qu'ils soient moins onéreux que chez le médecin. Pensez-vous que les offres sont très avantageuses, plutôt avantageuses, raisonnables, plutôt onéreuses ou très onéreuses?"

en % population de 18 ans et plus, qui sont au moins assez intéressé à la prestation respective

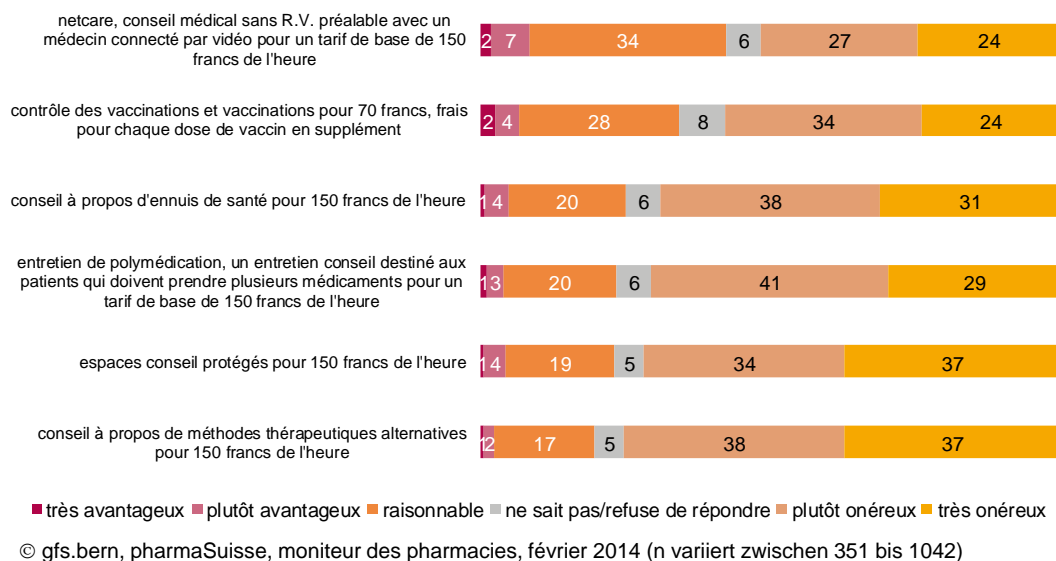


Les voix sont particulièrement critiques dans le cas de coûts d'environ 150 CHF par heure pour des conseils, des zones conseil protégées, contrôle de polymédication et lorsqu'il s'agit de payer un contrôle de vaccinations et des vaccinations. Un montant de 150 CHF par heure pour Netcare est jugé également critique, mais quelque peu compréhensible.

## Filtre estimation du prix des prestation rendus par les pharmacies (2)

"Vous avez montré un intérêt pour certains services. Veuillez les évaluer maintenant en fonction de leur prix – en admettant que vous deviez les payer de votre poche mais qu'ils soient moins onéreux que chez le médecin. Pensez-vous que les offres sont très avantageuses, plutôt avantageuses, raisonnables, plutôt onéreuses ou très onéreuses?"

en % population de 18 ans et plus, qui sont au moins assez intéressé à la prestation respective



## 1.6 Questions

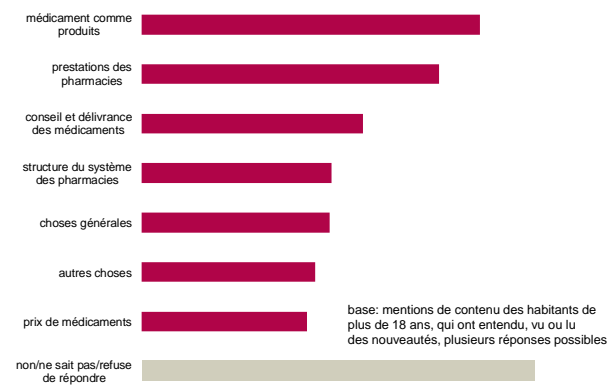
23 % des personnes interrogées ayant entendu des nouveautés au sujet des pharmacies au cours des 12 derniers mois, se rappellent notamment des sujets portant sur les médicaments et les prestations des pharmacies, mais aussi sur le conseil et la remise de médicaments. Elles ont aussi entendu des nouveautés sur la structure du «paysage» des pharmacies, des généralités et des nouvelles à propos des prix des médicaments. Les médicaments sont considérés comme un thème important, viennent ensuite les prestations des pharmacies, le conseil et la remise de médicaments et le «paysage» des pharmacies. La question du prix des médicaments est moins importante.

Près de la moitié pense toutefois que le prix des médicaments a un effet plutôt négatif sur leur appréciation des pharmacies. Les médicaments eux-mêmes sont par contre perçus positivement par la majorité, de même que les prestations des pharmacies. Lorsqu'il s'agit du conseil et de la remise de médicaments, 27 % pensent spontanément qu'ils ont des effets divers sur leur appréciation des pharmacies.

Grafique 12

### Filtre souvenir des nouveautés à propos des pharmacies

\*Vous en souvenez-vous? Qu'avez-vous exactement entendu, vu ou lu?\*

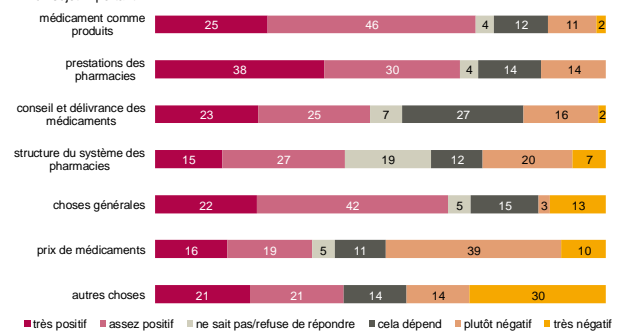


© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (n = 280)

### Filtre jugement du sujet le plus important au cours des nouveautés à propos des pharmacies

\*Comment jugez-vous ce sujet que vous avez cité? Ce sujet joue-t-il un rôle très positif, assez positif, plutôt négatif ou très négatif dans votre jugement sur les pharmacies?\*

en % population de 18 ans et plus, qui ont entendu, vu ou lu quelque chose et qui ont désigné un sujet important



© gfs.bern, pharmaSuisse, moniteur des pharmacies, février 2014 (n = 216)

## 1.7 Conclusion de l'étude

Les pharmaciens sont tout à fait perçus comme des acteurs de santé bien formés et compétents. Dans le cas de problèmes de santé bénins, on s'adressera donc en premier lieu à une pharmacie, celle-ci étant d'ailleurs souvent la même. Car la satisfaction avec une pharmacie ou un pharmacien de confiance est forte, mais les prestations de service des pharmacies sont en règle générale satisfaisantes également. Les habitants sont plus ou moins conscients que les pharmacies proposent certaines prestations dépassant la simple remise de médicaments. Il y a toutefois un nombre de personnes non négligeable qui considèrent les pharmaciens au moins plutôt comme de simples vendeurs de médicaments et qui trouvent plus pratiques la vente de médicaments en ligne. La majorité est toutefois d'un autre avis dans les deux cas.

Il existe un intérêt certain pour les tests et les conseils en pharmacie, mais les jugements sont critiques lorsqu'il s'agit de payer pour ces prestations. Le prix des médicaments est déjà un point perçu plutôt négativement.

### **Résultat 1**

Les pharmaciens et pharmaciennes sont perçus comme des acteurs de santé dignes de confiance et compétents. Pour les maladies à évolution normale ou les maladies chroniques, les médecins bénéficient toutefois de plus de confiance. Les droguistes et les praticiens de la médecine naturelle arrivent loin derrière les pharmaciens et pharmaciennes. Pour les problèmes de santé bénins, les pharmacies demeurent le premier interlocuteur. Le service est jugé ici extrêmement satisfaisant.

### **Résultat 2**

Les personnes plus jeunes notamment s'adressent aux pharmaciens et pharmaciennes. Leur affinité et leur intérêt pour les prestations de service sont aussi plus prononcés que chez les personnes plus âgées.

### **Résultat 3**

Des différences liées au type d'habitat sont détectées chez les personnes plus âgées. Celui qui habite à la campagne ou dans de petites ou moyennes agglomérations, se rendra plutôt directement dans une pharmacie pour les problèmes de santé bénins que les personnes plus âgées des grosses agglomérations. Par ailleurs, l'intérêt pour des prestations de service en pharmacie est moins prononcé chez les personnes plus âgées qui préfèrent manifestement leur médecin traitant.

### **Résultat 4**

Une petite majorité, toutefois d'importance, considère les pharmacies comme de simples vendeurs de médicaments et perçoivent le commerce de la vente de médicaments en ligne comme plus pratique. Ceci est toutefois contredit par des majorités.

### **Résultat 5**

Même si l'intérêt pour des prestations existe bien, le jugement devient critique lorsqu'il s'agit de payer pour elles. Le prix des médicaments demeurent également un sujet ressenti négativement et qui se répercute sur l'appréciation des pharmacies de manière peu positive.

### **Hypothèse de travail 1**

Les pharmaciens et pharmaciennes sont réputées être des acteurs de santé dignes de confiance et compétents. Cette perception et l'intérêt de la population pour les prestations en pharmacie révèlent qu'il existe bien un potentiel permettant de se positionner encore davantage comme prestataire de services.

### **Hypothèse de travail 2**

La sensibilité au prix liée aux prestations de service en pharmacies est forte. Les pharmacies font la corde raide entre les prestations souhaitées et leurs coûts ressentis négativement.

## 2 Annexe

### 2.1 Équipe gfs.bern



LUKAS GOLDER

Chef de projet senior, membre de la direction, politologue et spécialiste en sciences des médias, MAS FH en gestion de la communication

Domaines d'expertise:

Analyses de communication et de campagne intégrées, analyses d'images et de réputation, analyses médiatiques/de retombées médiatiques, recherche sur la jeunesse et les changements sociaux, votations, votes, modernisation de l'état, réformes politiques dans le domaine de la santé.

Publications dans des recueils, des magazines spécialisés, dans la presse quotidienne et Internet



CINDY BEER

Chef de projet, sociologue

Domaines d'expertise:

Cyberadministration et cybersanté, thèmes relatifs à la politique de la santé, contrôle communication, analyses d'image et de réputation, méthodes qualitatives, recherche sur la jeunesse et les changements sociaux



STEPHAN TSCHÖPE

Responsable analyse et services, politologue

Domaines d'expertise:

Coordination des services, analyse de données statistiques complexes, programmations informatiques et sondages, extrapolations, analyses de partis et structures avec informations agrégées, analyses de communication intégrées, visualisations



MEIKE MÜLLER

Assistante projet, sociologue et spécialiste en sciences des médias

Domaines d'expertise:

Analyse d'informations, programmations, analyses de communication intégrées, analyses d'informations qualitatives, coordination des services, analyses médiatiques, recherches, visualisations



JOHANNA LEA SCHWAB

Secrétariat et administration, employée de commerce CFC

Domaines d'expertise:

Publication assistée par ordinateur, visualisations, gestion de projet, gestion de conférence

gfs.bern  
Hirschengraben 5  
Postfach 6323  
CH – 3001 Berne  
Téléphone +41 31 311 08 06  
Télécopie +41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch

L'institut de recherche gfs.bern est membre de l'association suisse des recherches de marché et sociales et garantit qu'aucune enquête n'est effectuée dans un but publicitaire, de vente ou de commande, clairement affiché ou caché.

Plus d'informations sur [www.schweizermarktforschung.ch](http://www.schweizermarktforschung.ch)

