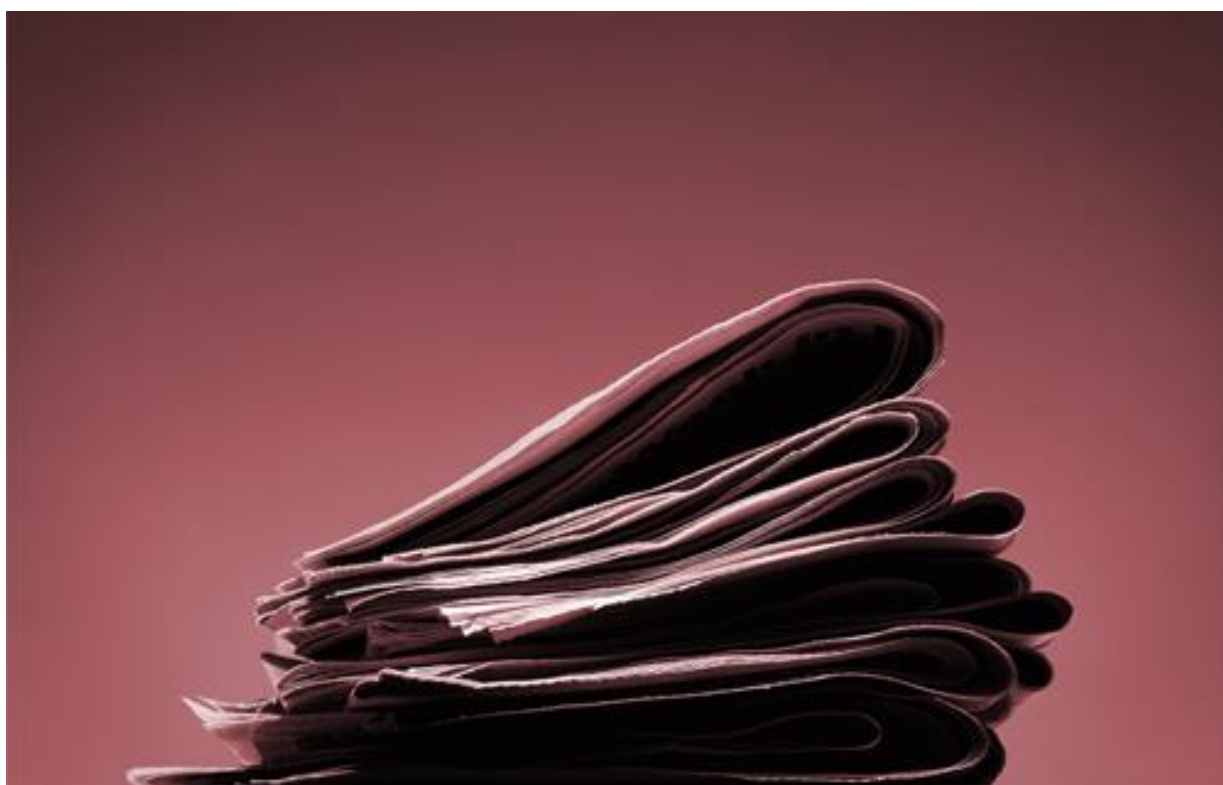


Les pharmacies malgré un haut niveau de satisfaction de plus en plus sous pression

Critique due à une exposition accrue,
Concurrence du commerce en ligne
L'essentiel en bref



L'essentiel en bref

Moniteur des pharmacies 2017

Étude réalisée pour le compte de pharmaSuisse

Équipe projet

Lukas Golder Expert en Politique et Médias

Martina Mousson Politologue

Cloé Jans Politologue

Stephan Tschöpe Politologue

Aaron Venetz Politologue

Alexander Frind Politologue

Noah Herzog Secrétariat et Administration

Berne, le 9 mai 2017
Copyright par gfs.bern

Objectif et base de données de l'étude

La place des pharmacies suisses dans l'ensemble du système a été renforcée avec la révision de la loi sur les produits thérapeutiques et celle de la loi sur les professions médicales. Les innovations technologiques ont également contribué à cette évolution. La combinaison de ces évolutions et possibilités place de plus en plus le pharmacien/la pharmacienne dans un rôle de "gardien" du système de santé.

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

Concrètement, en 2017 ont été étudiés les aspects suivants :

- Premiers points de chute en cas de problèmes de santé
- Confiance dans les pharmacies en comparaison avec d'autres professionnels ou instances de santé.
- Analyse de la thématique et de la problématique en lien avec les pharmacies
- Déclarations sur les caractéristiques et les offres de service des pharmacies
- Qualité de service, rapport prix-prestation
- Acceptation de nouvelles possibilités et prestations

En plus de l'analyse actuelle, l'observation des aspects ci-dessus au fil du temps et après quatre vagues de sondages, est désormais possible sur une base solide.

Le questionnaire a été élaboré en collaboration avec pharmaSuisse. En 2017, il a été raccourci d'environ la moitié des questions. L'échantillon 2017 également a été diminué d'environ 1200 à l'origine à 1004 habitants désormais de Suisse allemande, romande et italienne à partir de l'âge de 18 ans.

Tableau 1

Rapport technique succinct Moniteur des pharmacies

| | |
|---|--|
| Donneur d'ordre | PharmaSuisse |
| Institut exécutant | Institut de recherche gfs.bern |
| Population de base | Habitants à partir de 18 ans en Suisse qui comprennent une des trois langues principales |
| Taille de l'échantillon | Nombre total de personnes interrogées N = 1004 |
| Mode de relevé | CATI |
| Procédure de sélection | De manière aléatoire pour les n ^{os} de téléphone et la composition des ménages |
| Durée de l'enquête | Du 23.01 au 07.02.2017 |
| Jour d'enquête moyen | 28.01.2017 |
| Durée moyenne de l'enquête | 13,1 minutes, écart type 2,7 minutes |
| Erreur d'échantillonnage théorique | ± 3.2 pourcent à 50/50 et probabilité de 95 pour cent |

© gfs.bern, Moniteur des pharmacies 2017

L'enquête s'est déroulée par téléphone sur la base d'un questionnaire (en moyenne) d'environ 13 minutes. Vous trouverez des informations complémentaires sur les données de l'étude résumées dans le tableau ci-dessus.

Thématique Pharmacies

La sensibilité au thème des nouveautés autour des pharmacies augmente pour la deuxième fois consécutive. Des parties plus importantes de la population suisse se souviennent des nouveautés en lien avec les pharmacies. Autrement

cependant que comme l'année dernière, lorsque la révision de la loi sur les produits thérapeutiques dominait la thématique. Les Suisses ont en 2017, différents thèmes autour des pharmacies présents à l'esprit. La thématique s'avère donc plus complexe.

Au centre de la perception du côté de la population, se trouvent à côté de la délicate problématique à connotation négative du prix des médicaments, actuellement de nouvelles prestations de service, voire de compétences des pharmaciens. Concrètement, on se souvient des nouveautés en lien avec la vaccination contre la grippe et le reclassement de médicaments soumis à prescription en produits de comptoir, mais des offres spécifiques aussi comme la mesure de la tension artérielle ou de la glycémie dans les pharmacies ont été relativement bien accueillies.

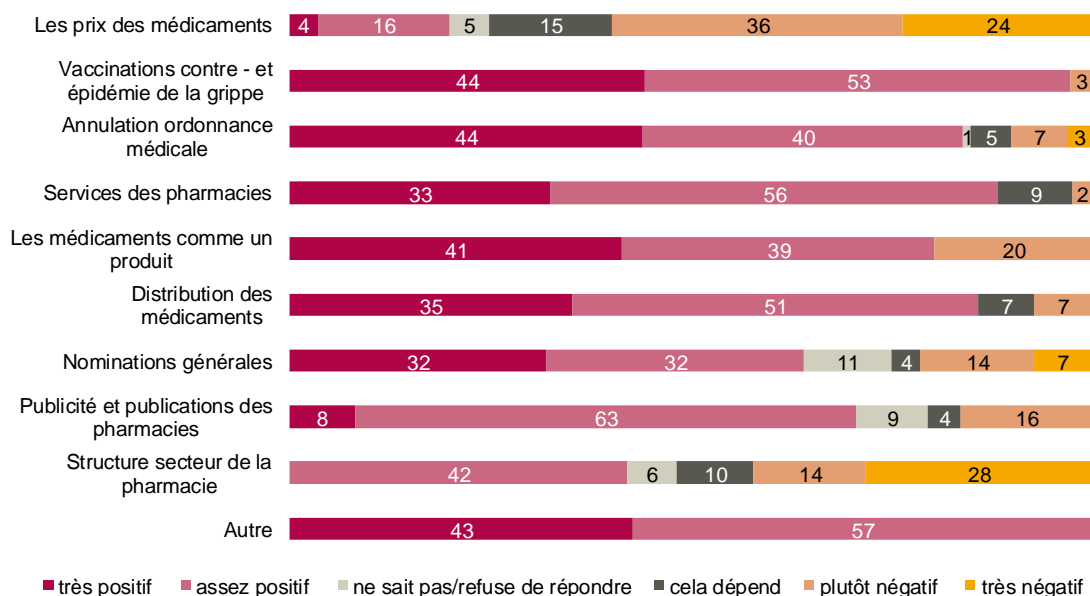
L'évaluation des thèmes dont on se souvient est globalement positive. Deux blocs thématiques récoltent cependant des critiques. Les personnes interrogées qui rappellent le prix des médicaments ont un jugement négatif, de même que les changements structurels dans le paysage des pharmacies ne sont pas jugés qu'avec bienveillance. Au contraire, les changements de l'année dernière sont vus par une moitié des personnes interrogées de manière positive, respectivement négative.

Graphique 1

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 2017, janvier/février 2017 (n = 237)

Personnes de confiance en cas de maladie

La pharmacie est et reste le point de chute en cas de problèmes de santé (légers). Cependant, elle est concurrencée sur deux axes. D'une part, par d'autres professionnels de santé comme les médecins généralistes ou les spécialistes. D'autre part, par les acteurs et les institutions, qui peuvent être facilement consultés. Font partie de ce deuxième groupe à côté d'Internet et des médias spécialisés, également les amis et les relations. De tels "conseillers médicaux" issus de l'environnement personnel sont en 2017 aussi souvent sollicités pour des conseils que les médecins. C'est un phénomène nouveau. Visiblement, aujourd'hui plus de personnes qu'il y a quelques années encore, se sentent en capacité

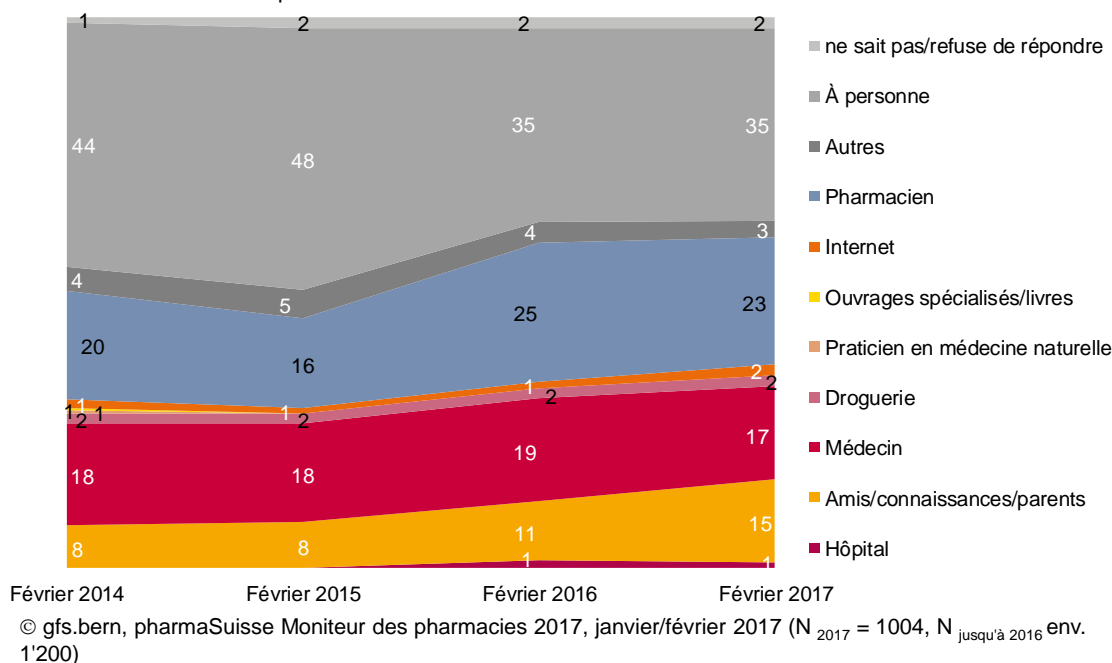
de prodiguer des conseils à leurs proches sur des questions de santé. Internet reste cependant un phénomène marginal, car les votes de défiance à l'égard de cette institution demeurent la règle.

Si on prend en considération les votes de confiance dans le détail, il apparaît clairement que la confiance dans le corps médical est nettement plus forte que celle dans les autres acteurs – pharmaciens compris. Certes, les pharmaciens appartiennent au groupe des acteurs de la santé hautement professionnels, mais la qualité de la confiance qu'on leur témoigne est autre que celle accordée à d'autres spécialistes. Autrement formulé, on s'adresse en cas d'urgence ou de problèmes de santé graves, à un médecin justement. En cas de problèmes de santé légers, les pharmaciens ont néanmoins relégué les médecins au second rang dans les deux dernières années comme point de chute.

Graphique 2

Tendance Personne de confiance en cas de problèmes de santé légers

"À qui demandez-vous conseil en premier lieu en cas de légères affections comme un refroidissement, des maux de tête, des problèmes de digestion, etc.?"
en % des habitants/es de plus de 18 ans



La situation particulière est décisive en matière de confiance dans les pharmaciens, à savoir si on s'adresse toujours à la même pharmacie ou si on n'a pas de "pharmacie habituelle". Un pharmacien de confiance fait nettement grimper la confiance dans l'institution Pharmacie or, environ deux tiers des habitants en Suisse font appel à leur pharmacien habituel.

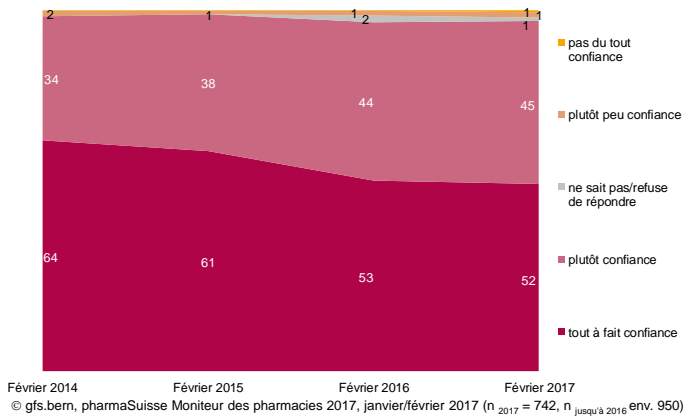
La perspective dynamique révèle toutefois malgré toutes les attitudes positives vis-à-vis de la pharmacie, deux développements cruciaux : la confiance dans ces pharmacies habituelles mais aussi le niveau de satisfaction par rapport au service dans les pharmacies dans les quatre dernières années subissent manifestement une pression.

Avec l'exposition croissante des pharmacies, de nouvelles prestations de service et le positionnement clair vis-à-vis du corps médical, des voix critiques se font de plus en plus fortes. Avec de nouvelles offres, les exigences augmentent aussi, comme le suggérait déjà le titre de l'année dernière.

Graphique 3

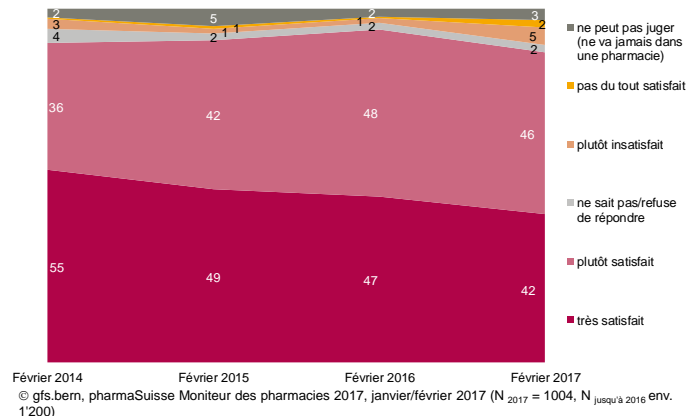
Tendance Filtrer Confiance dans les pharmacies

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



Tendance Filtrer 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



Plus qu'un point de délivrance de médicaments

La pharmacie s'émanche de plus en plus de son rôle traditionnel en tant que point de délivrance de médicaments, même si la grande majorité de la population suisse continue de se procurer ses médicaments en pharmacie. Les pharmacies demeurent certes la source première pour l'achat de médicaments, mais elles font face à la concurrence dans ce domaine, tandis que dans le même temps, elles ouvrent de nouveaux champs commerciaux en dehors de celui-ci.

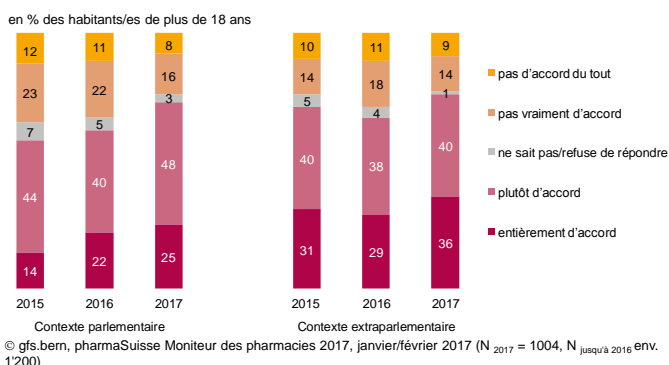
Pour la première fois, l'année 2017 se démarque aussi par le commerce en ligne dans une mesure pertinente dans les données collectées. Malgré toutes les inquiétudes et les alertes, les tendances renvoient à un potentiel de croissance pour ce marché. Au moins jusqu'à présent, les pharmaciens ne commencent à en ressentir les effets que partiellement, car ce sont plutôt les médecins qui sont cités moins souvent comme source de délivrance de médicaments.

L'acceptation de la délivrance par les pharmacies elles-mêmes de médicaments soumis à ordonnance grâce à la révision de la loi sur les produits thérapeutiques, se situe à un niveau élevé. Le souhait étant que les caisses maladie prennent en charge le coût de ces médicaments et ce point de vue demeure stable.

Graphique 4

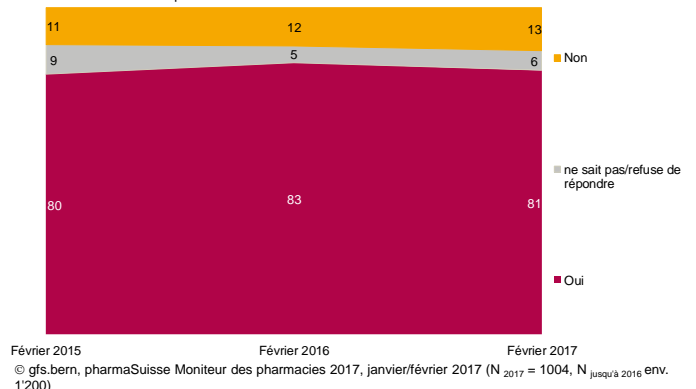
Tendance Délivrance de médicaments soumis à prescription médicale selon le contexte

Contexte parlementaire: "Le Parlement entend permettre aux pharmaciens de remettre eux-mêmes des médicaments soumis à prescription médicale. Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec cette mesure ?"
Contexte extraparlamentaire: "Les pharmacies doivent pouvoir aussi donner des médicaments nécessitant une ordonnance dans le cas de maladies simples."



Tendance Paiement par la caisse-maladie des médicaments sur ordonnance recommandés par le pharmacien

"Les médicaments sur ordonnance recommandés par le pharmacien doivent-ils être payés par la caisse-maladie ?"
en % des habitants/es de plus de 18 ans



Des signes montrant que le rôle des pharmacies en Suisse pourrait aller encore plus loin, apparaissent dans le résultat mettant en évidence que de plus en plus

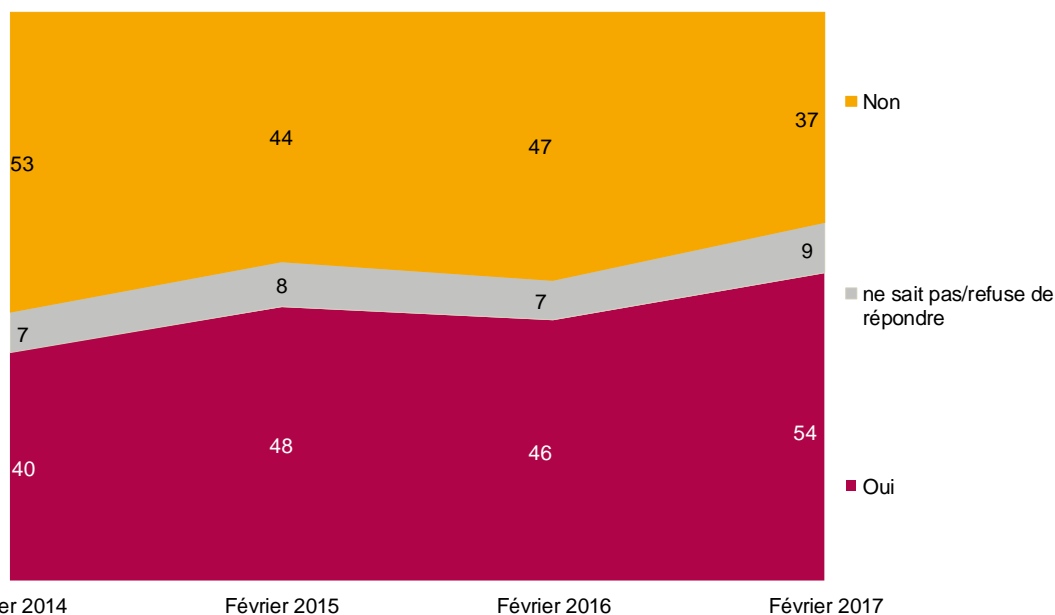
de personnes interrogées s'imaginent choisir un modèle d'assurance maladie qui, en cas de problèmes de santé, prévoirait une première évaluation de la situation à la pharmacie. La tendance est clairement croissante et en 2017, il existe même pour la première fois une majorité de personnes qui envisage sur le principe un tel modèle d'économies.

Graphique 5

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



Février 2014

Février 2015

Février 2016

Février 2017

© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2017, janvier/février 2017 (n₂₀₁₇ = 742, n_{jusqu'à 2016} env. 950)

Facilité d'accès appréciée mais sensibilité aux prix élevée

Sur la base des déclarations vérifiées, apparaît clairement ce qui est apprécié dans les pharmacies : la facilité d'accès, le professionnalisme du personnel dans les pharmacies, la façon simple, efficace et économe de régler des problèmes de santé. Par ailleurs, la population suisse approuve que les pharmaciens puissent délivrer aussi des médicaments prescrits sur ordonnance.

Toutefois, il ressort aussi des déclarations, une sensibilité aux prix élevée. Un supplément pour un service de conseil sur les médicaments est ressenti par exemple par une bonne moitié des personnes interrogées comme abusif. On craint aussi de plus en plus que les pharmaciens soient incités à vendre des médicaments chers parce qu'ils leur font gagner plus d'argent. Les deux déclarations montrent qu'avec l'élargissement des compétences des pharmaciens, la surface d'exposition aux critiques croît aussi. Toutefois, les avantages sont également évidents, car de moins en moins de personnes interrogées indiquent qu'il serait plus simple et plus sûr de s'adresser au médecin pour se procurer des médicaments. En revanche, l'opinion selon laquelle la vente en ligne serait plus pratique, progresse légèrement.

Ainsi, si on apprécie les nouvelles possibilités et prestations de service dans les pharmacies suisses, on est moins disposé à payer. Une majorité croissante trouve qu'aucun supplément de prix pour des services de conseil ne devrait être exigé et le jugement sur le rapport prix-prestation dans les pharmacies se trouve depuis peu aussi sous pression.

Graphique 6

Tendance Déclarations sur les pharmacies (1/2)

"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."

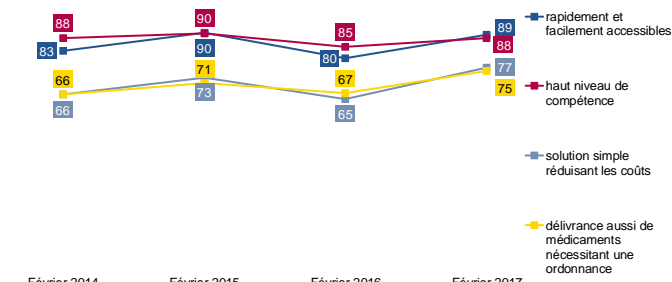
rapidement et facilement accessibles "Les pharmacies sont facilement et rapidement accessibles."

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

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

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

en % des habitants/es de plus de 18 ans, part entièrement/plutôt d'accord



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2017, janvier/février 2017 (N₂₀₁₇ = 1004, N_{jusqu'à 2016 env.} 1'200)

Tendance Déclarations sur les pharmacies (2/2)

"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."

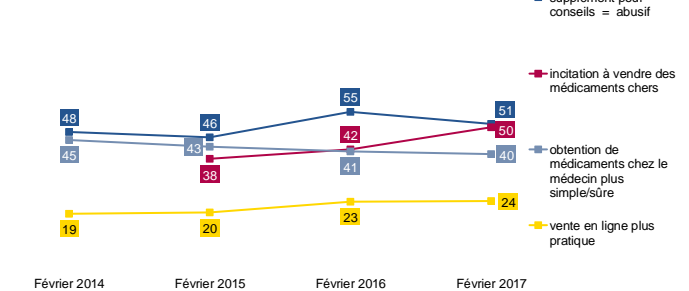
supplément pour conseils = abusif "Le supplément demandé sur les médicaments prescrits pour conseils donnés par la pharmacie est abusif."

incitation à vendre des médicaments chers "Les pharmacies augmentent leur chiffre d'affaires par la vente de médicaments onéreux et sont donc incitées à écouler de tels produits."

obtention de médicaments chez le médecin plus simple/sûre "Il est plus simple et plus sûr d'obtenir des médicaments directement auprès d'un médecin qu'à la pharmacie."

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

en % des habitants/es de plus de 18 ans, part entièrement/plutôt d'accord



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2017, janvier/février 2017 (N₂₀₁₇ = 1004, N_{jusqu'à 2016 env.} 1'200)

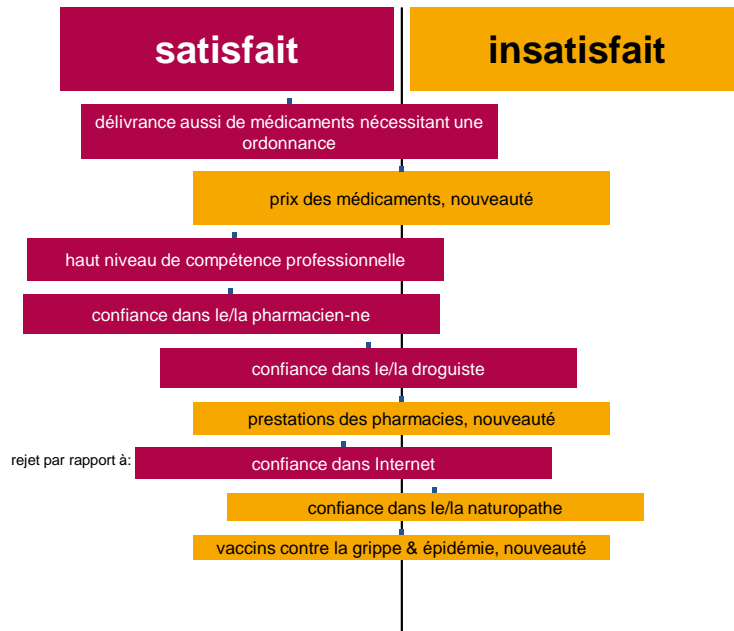
Bilan 2017 et Thèses

Des analyses transversales à variables multiples montrent que le haut niveau de satisfaction du service dans les pharmacies est propulsé par les services et les prestations. Le renforcement des prestations des dernières années, le haut niveau de confiance dans les pharmaciens et le professionnalisme attesté en constituent les piliers positifs centraux. La satisfaction du niveau de service est en revanche amoindrie principalement par des questions épineuses comme celle du prix des médicaments.

Graphique 7

Analyse de régression satisfaction service pharmacies avec déclarations, acteurs et nouveautés rappelés

Habitants/es de plus de 18 ans



© gfs.bern, pharmaSuisse Moniteur des pharmacies 2017, janvier/février 2017 (N = 1004), R² = .329

Explication : la méthode utilisée de la régression linéaire décrit la présence de l'influence de variables indépendantes (en ordre décroissant) sur une variable dépendante (ici : satisfaction). À l'aide de la couleur, on peut distinguer si un élément conduit plutôt à de la satisfaction (rouge) ou plutôt à de l'insatisfaction (jaune). R² est un coefficient de détermination, qui indique la part de variance expliquée des variables dépendantes par toutes les variables indépendantes dans le modèle – plus la valeur est proche de 1, plus la force explicative du modèle est importante. Les déclarations ou les nouveautés qui n'apparaissent pas dans le graphique, n'ont aucune influence. Les déclarations ou les nouveautés avec l'ajout verbal "refus de" sont généralement niées. En conséquence, de tels arguments sont colorés dans l'autre direction.

Le haut niveau de satisfaction de service conduit à la fois avec les nouvelles compétences et les nouvelles offres des pharmacies de plus en plus à ce que les pharmaciens commencent à remplacer le corps médical dans sa fonction de "point d'entrée". Il existe aussi depuis peu des solutions d'assurance-maladie, qui vont exactement dans cette direction, car elles offrent aux assurés des primes plus basses s'ils sollicitent une première évaluation de la situation dans une pharmacie partenaire.

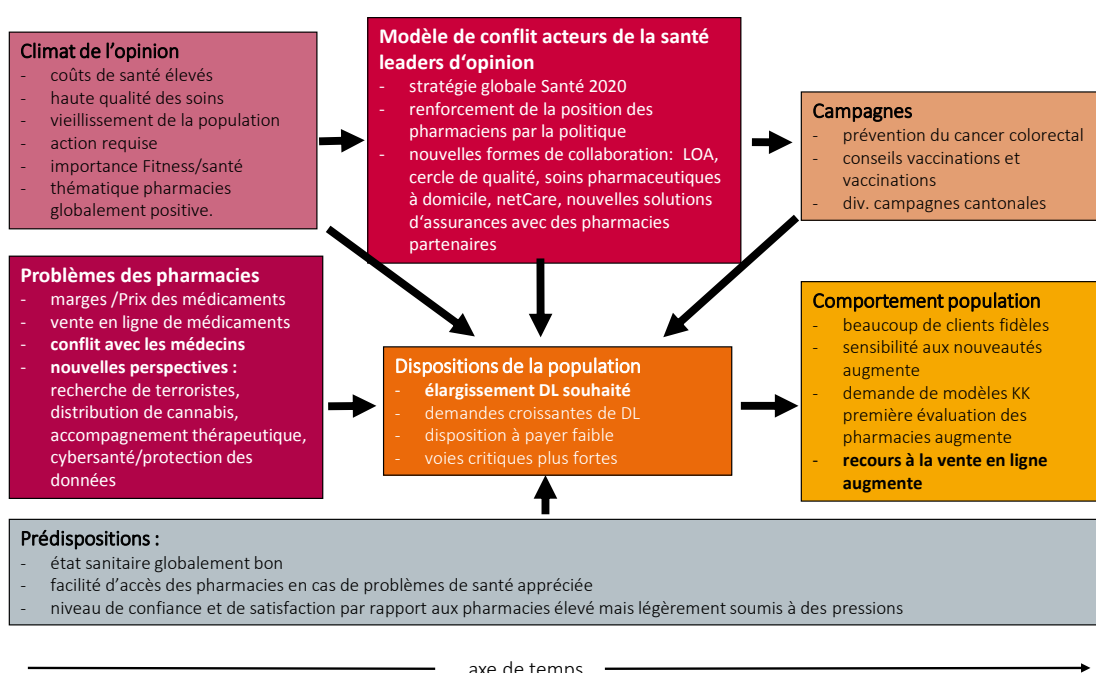
La demande pour de telles solutions d'assurance est en pleine croissance et elle sert donc de référence pour le futur rôle des pharmacies. Leur position en tant que premier point de chute en cas de problèmes de santé devrait donc être consolidée par ce développement. Une exposition croissance serait susceptible de provoquer aussi des effets secondaires indésirables. C'est ce qui apparaît dans une mesure modérée actuellement par rapport à la discussion sur les prix autour des médicaments et aux votes de satisfaction soumis à pression en matière de rapport prix/prestation d'une manière générale ou aussi en matière de confiance et de jugement de la qualité de service. Même si l'appréciation de ces critères demeure bonne, il existe partout des tendances reflétant des voix critiques qui se font entendre. La pression sur les pharmacies devrait donc croître avec le nouveau positionnement.

Les analyses à variables multiples montrent que le prix des médicaments est un sujet sensible dans le monde de la pharmacie. Les informations rappelées activement à ce sujet influencent les évaluations de manière négative et certes, relativement indépendamment de l'évaluation dont il s'agit. Une gestion active de cette question est centrale, notamment parce que l'attractivité du commerce en ligne augmente et qu'il pourrait justement devenir un concurrent pertinent sur la question des prix. Ainsi, certes la délivrance par les pharmacies de médicaments prescrits sur ordonnance est appréciée, cependant elle fait aussi monter des voix critiques au créneau.

Tout au long de l'approche qui sous-tend les enquêtes, les résultats les plus importants du Moniteur des Pharmacies 2017 ont été schématiquement représentés dans le graphique suivant.

Graphique 8

Concrétisation du schéma analytique au moyen des résultats Moniteur des pharmacies 2017



À partir des résultats précédents, nous en déduisons les thèses suivantes. Certaines thèses des années précédentes se confirment et ont nécessité au maximum une légère adaptation, tandis que d'autres sont nouvellement formulées.

Thèse 1 nouvelle : La confiance est la référence ultime

Le développement des compétences des pharmaciens est analysé avec un œil critique par certains groupes plutôt proches du milieu médical. Pour la population suisse jeune, en bonne santé et urbaine, la pharmacie est néanmoins clairement le meilleur premier point de chute en cas de problèmes de santé.

Les clients habituels constituent un groupe particulièrement important, car sa confiance est parfaitement intacte et par une interaction directe, il peut aussi y avoir compréhension des coûts engendrés.

Thèse 2 adaptée : De nouvelles compétences créent de nouvelles exigences

La pharmacie s'émancipe de plus en plus de son rôle traditionnel en tant que lieu de vente de médicaments. Certes, elle reste la source principale pour l'achat des médicaments, mais elle doit faire face à la concurrence sur ce terrain. Elle peut compenser cette situation par de nouveaux débouchés commerciaux.

Avec l'élargissement des compétences des pharmacies, les exigences augmentent. Au milieu de la confiance générale et de la satisfaction du service, des tendances négatives sont perceptibles, qui sont susceptibles de freiner un nouveau positionnement.

Thèse 3 adaptée : Environnement de marché dynamique et modèle économique modifié par la politique

Les pharmacies se trouvent dans un environnement de marché dynamique. Les situations concurrentielles s'exacerbent d'une part du fait de nouvelles possibilités (commande de médicaments en ligne) et d'autre part, par la dissolution de "pré carrés" existants.

Avec l'intensification des offres indépendantes de conseils, les perceptions et les analyses sont modifiées. Cela influe également sur les modèles économiques classiques des pharmacies.

Thèse 4 adaptée : Importance croissante des relations publiques

Le propre travail sur ce thème et les propres canaux de RP gagnent encore en importance du fait de l'exposition des pharmacies et de la sensibilisation croissante sur le sujet. Une gestion active des problèmes devient obligatoire dans ce contexte, notamment parce qu'il existe une influence directe des sujets négatifs sur les attitudes face aux pharmacies.

Il faut notamment mettre en avant la contribution à la maîtrise des coûts dans le domaine de la santé, car actuellement le mécontentement sur la question des profits s'évacue sur la profession des pharmaciens.

Thèse 5 adaptée : Gérer les attitudes d'attente dans le domaine de l'accès en ligne

Le canal de vente en ligne commence à s'établir dans certains groupes, tandis que la pression sur les pharmacies s'intensifie sur la question des prix.

Une gestion active de la question est nécessaire, le cas échéant même un rôle pédagogique peut être envisagé. La valeur des prestations de conseil et de protection de la personne peut être démontrée et renforcée dans ce contexte

Thèse 6 nouvelle : la pharmacie de l'avenir

Les pharmaciens font de plus en plus concurrence au médecin de famille en tant que gardien du système de santé. La pharmacie du futur aura de plus en plus des missions de prestataire de services, thérapeute et diagnosticien. En s'appuyant sur de nouvelles possibilités techniques, elle devrait aussi être plus fortement interconnectée et à cet égard, elle devra aussi se positionner par rapport à la question sensible de la protection des données.

Des formes de coopération novatrices avec différents acteurs du secteur de la santé sont importantes, afin de porter le regard sur l'ensemble du système de santé et de démontrer une volonté de coopération.

La pression sur les pharmacies devrait continuer à s'accroître, car elles s'exposent de plus en plus. L'impression que les pharmaciens feraient trop de profits avec leurs nouvelles offres, mais aussi dans leur rôle classique de vendeur de médicaments, fait basculer l'ambiance générale bienveillante.

Thèse 7 nouvelle : Les particuliers deviennent des experts

La forte focalisation de la société sur les thèmes de la santé, de l'alimentation et du fitness des dernières années a conduit à la création d'un nouveau type d'"acteur de la santé" : les profanes conseillent les autres sur des questions de santé. Cette solution, combinée à la possibilité à l'issue d'une telle "consultation", de commander facilement des médicaments sur Internet, comporte des risques sur lesquels il faudrait alerter.

Thèse 8 nouvelle : La numérisation – chance et risque

Le changement de modèle économique sur le marché de la santé progresse à grands pas. L'e-commerce et la mise à disposition d'informations sur Internet prennent de plus en plus d'importance et défient le rôle classique des pharmacies. À l'inverse, les jeunes se montrent particulièrement ouverts à de nouvelles prestations. Pour tirer profit de la chance que représente la numérisation, ces orientations qui se télescopent doivent donc être suivies de manière offensive.

Annexe

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



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).



CLOÉ JANS

Responsable de projet junior, Expert en Politique

Spécialisation :

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



STEPHAN TSCHÖPE

Responsable Analyse et Services, Expert en politique

Spécialisation :

Coordination des prestations de service, analyse de données statistiques complexes, programmation informatique et des sondages, extrapolations, analyses des partis et des structures avec des informations agrégées, analyses intégrées de communication, visualisation



AARON VENETZ

Analyste de données, Expert en Politique

Spécialisation

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



ALEXANDER FRIND

Analyste de données, Expert en Politique

Spécialisation

Analyse de données, programmations, méthodes qualitatives, recherches, 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
Postfach
CH – 3001 Bern
Téléphone +41 31 311 08 06
Fax +41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

L'Institut de recherche gfs.bern est membre de l'Association suisse des spécialistes en recherches de marché et sociales (ASMS) et garantit qu'aucune interview ne soit conduite avec des visées - ouvertes ou cachées de publicité, vente ou commande.



**SCHWEIZER
MARKTFORSCHUNG**

Kein Verkauf - Wissenschaftlich - Anonym

gfs.bern
Menschen. Meinungen. Märkte.