

Pharmacien, qui suis-je ?

A l'aube d'une nouvelle année officinale qui, à n'en pas douter, sera riche en événements, nous sommes aller tâter le pouls de la profession au contact de pharmaciens, d'experts mais aussi de clients. Un dossier pour faire le point sur votre métier, votre futur, votre image et... vous.

MINI-SOMMAIRE

• LE PHARMACIEN ET SON IMAGE

Quelle image le pharmacien a-t-il de lui ? Quelle image pense-t-il véhiculer auprès du grand public ? Réponses... P.32

• VERS UN AVENIR RADIEUX ?

Des experts s'expriment sur l'évolution d'une profession en mutation et dressent le futur profil des pharmaciens. P.34

• TÉMOIGNAGES

En ville, en campagne ou en banlieue, quatre pharmaciens parlent de leur quotidien... et de leur avenir. P.36

• VOTRE PHARMACIEN ET VOUS

Que pensent les clients de vous ? Quelles sont leurs attentes ? Leurs critiques ? Un micro-trottoir riche en informations. P.37



LES PHARMACIENS VUS PAR... LES PHARMACIENS

UNE IMAGE POSITIVE

Miroir, mon beau miroir, suis-je un professionnel de santé respecté et reconnu pour ses missions de conseil et de proximité ou un chef d'entreprise mal compris tentant de survivre dans un secteur en crise ? Bref, quelle image le pharmacien a-t-il de lui ? Nous avons mené l'enquête.

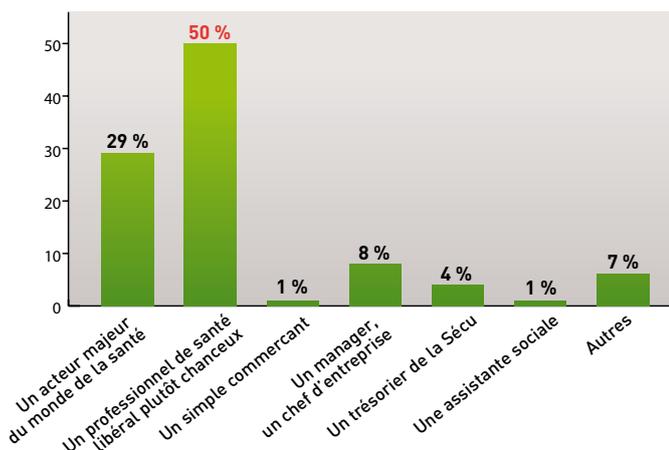
UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ LIBÉRAL...

Conseiller de santé, trésorier de la Sécurité sociale, manager, chef d'entreprise, homme-orchestre... quelle perception le pharmacien du XXI^e siècle a-t-il de son métier ? Pour la majorité des titulaires que nous avons interrogés, la définition qui sied le mieux à leur activité est celle de « professionnel de santé libéral ». La profession semble donc tenir à l'épithète « libéral », qui marque une forme d'indépendance par rapport au public. Si cette définition semble correspondre à une majorité de nos sondés, ils sont tout de même 29 % à se désigner comme des « acteurs majeurs du monde de la santé ». Une appellation qui souligne leur apport et leur rôle dans la chaîne de santé.

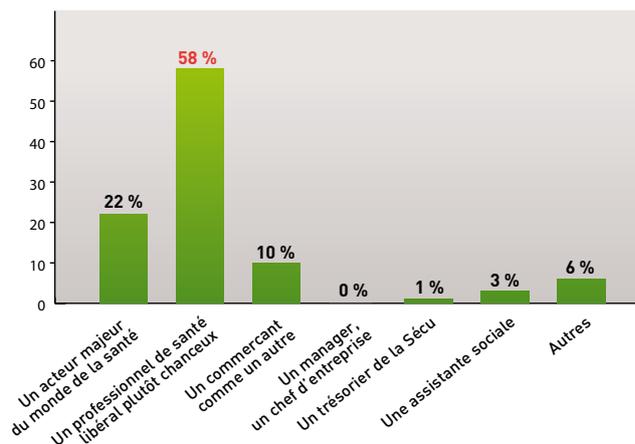
... PLUTÔT CHANCEUX MAIS...

Chanceux le pharmacien ? C'est en tout cas ce que pense une majorité des personnes interrogées (58 %) de l'image qu'ils véhiculent auprès du grand public. L'image du pharmacien qui gagne largement sa vie, à la tête d'une équipe de préparateurs et d'assistants fait encore partie de l'imaginaire collectif. Si les clichés semblent avoir la vie dure, ils sont tout de même 22 % à penser que l'image qu'ils renvoient est celle d'un « acteur majeur du monde de la santé ». Enfin, 10 % pensent que le grand public les considère comme des « commerçants comme les autres ».

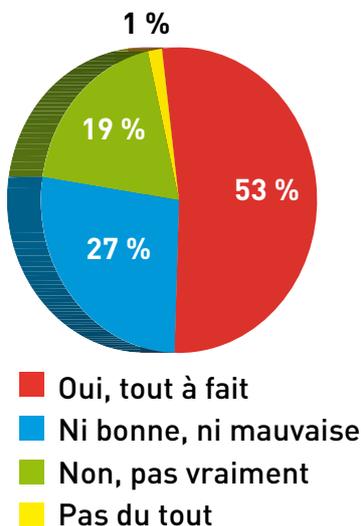
Comment vous voyez-vous principalement ?



Comment croyez-vous que le grand public vous considère ?



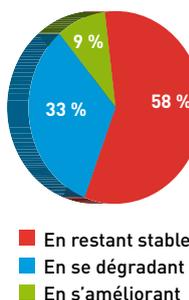
Pensez-vous que le pharmacien véhicule une bonne image auprès du grand public ?



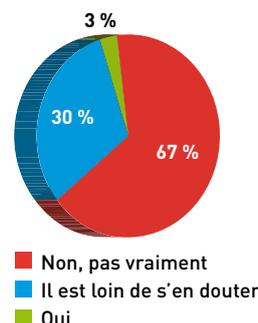
... APPRÉCIÉ DU GRAND PUBLIC

Est-ce dû à sa polyvalence, à son rôle de conseiller, à sa proximité avec les patients, voire aux trois à la fois ? Pour les titulaires, le pharmacien a bonne presse. 53 % estiment en effet que l'image qu'ils véhiculent auprès du grand public est bonne et ils sont 58 % à penser qu'elle reste stable. Toutefois, 33 % des sondés déclarent que leur image se dégrade. La vague de perquisitions menée auprès de grosses officines y serait-elle pour quelque chose ? Reste que pour 97 % des titulaires, le grand public ne sait pas ce que fait le pharmacien d'officine au quotidien.

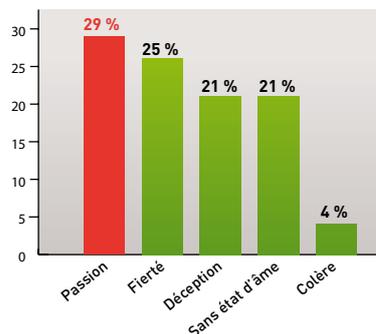
Cette image va-t-elle :



Le grand public sait-il ce que vous faites au quotidien ?



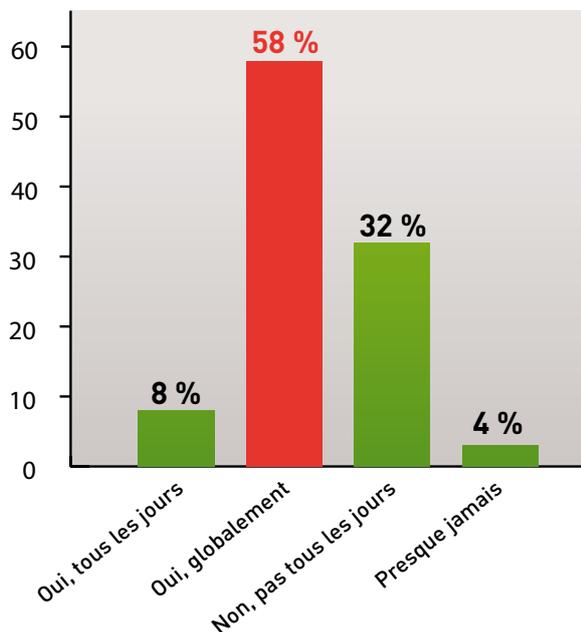
Lorsque vous évoquez votre métier, vous en parlez avec...



UN MÉTIER, UNE PASSION

Cela sonne comme le slogan d'une campagne de recrutement de l'armée de terre. Pourtant, malgré l'accroche publicitaire, lorsque les pharmaciens évoquent leur métier, ils le font d'abord avec passion. Passion, fierté mais également... déception. Le choix de ce troisième terme ne doit rien au hasard. A l'heure où le monde officinal est traversé par une crise économique sans précédent, les pharmaciens font ainsi part de leur inquiétude sur les futurs bouleversements du milieu officinal.

Ressentez-vous de la satisfaction au quotidien dans votre travail ?



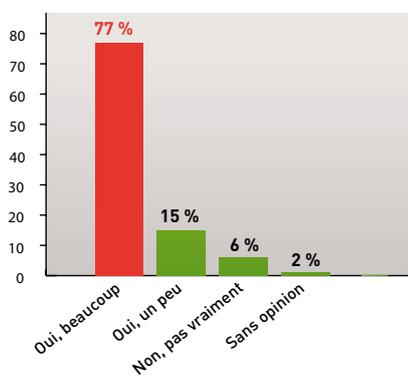
LA SATISFACTION AU QUOTIDIEN

Oui, le pharmacien est heureux. N'en déplaise aux critiques, et malgré un environnement économique incertain, ils sont 66 % à ressentir de la satisfaction dans leur travail. Preuve de cette satisfaction, 79 % des titulaires sondés pensent faire toute leur carrière en officine contre 17 % qui souhaitent changer d'horizon.

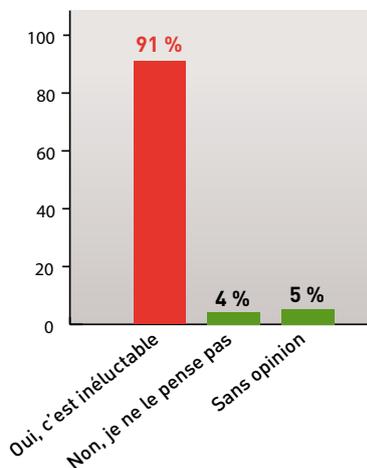
L'ÉVOLUTION DU PHARMACIEN, UN PHÉNOMÈNE INÉLUCTABLE

En parlant de changements, l'année 2010 aura été riche en actualité. Application des nouvelles missions prévues dans le cadre de la loi HPST, SEL, SPFPL... Le monde officinal bouge et les pharmaciens le ressentent. 77 % des titulaires sondés trouvent que le métier a profondément changé au cours de ces dernières années. Ils sont également 91 % à penser que cette évolution est inéluctable. Plus surprenant, une majorité de titulaires (54 %) évoque le décalage entre l'image qu'ils se faisaient du métier au début de leurs études et la réalité de l'officine.

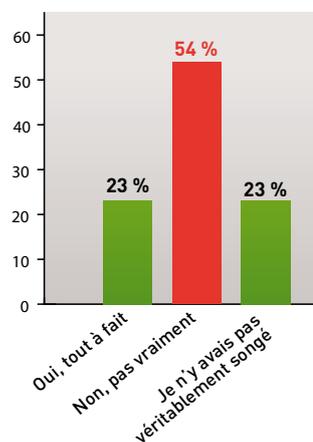
Selon vous, le métier de pharmacien a-t-il changé ces dernières années ?



Pensez-vous qu'il change dans les années à venir ?



Le métier de pharmacien correspond-il à ce que vous imaginiez lorsque vous avez commencé vos études ?



LES PHARMACIENS VUS PAR... LES EXPERTS

L'AVENIR EST À VOUS !

C'est le verdict encourageant rendu par la demi-douzaine d'experts que nous avons interrogés sur le futur profil des pharmaciens d'officine. Ils s'expriment aussi sur l'évolution d'une profession en pleine mutation et livrent quelques pistes de réflexion... à retenir !

« **C**est indéniable: la profession évolue et s'adapte aux besoins d'une société de plus en plus sensible aux enjeux de santé et à des valeurs de solidarité centrales et reconnues par tous. De ce point de vue, le pharmacien d'officine incarne, davantage qu'un chef d'entreprise, un véritable professionnel de santé, dont le rôle social prend toute son importance, à l'inverse de la tendance observée ces dernières années. » Ce constat émane de l'une des personnalités probablement les plus qualifiées pour témoigner de la mutation que connaît le métier. Pour l'avoir pratiqué, Muriel Dahan connaît en effet bien le comptoir. Surtout, cette ancienne titulaire, pharmacien inspecteur général de santé publique depuis 1999 et aujourd'hui conseillère générale des établissements de santé, a été la conseillère de Roselyne Bachelot pour toutes les questions touchant à la pharmacie.

Une culture à acquérir

A ce titre, elle a activement soutenu le combat mené – et gagné – par l'ancienne ministre de la Santé pour défendre le modèle officinal français face aux joutes répétées de l'Europe. « Les trois piliers interdépendants sur lesquels repose notre système doivent être défendus avec ténacité, confie-t-elle. Si l'un des trois tombe, les deux autres suivront. Il est illusoire de penser le contraire. L'ouverture du capital conduira à un changement radical de modèle. Les pharmaciens doivent en être conscients et réfléchir à leur avenir en se posant ces questions au préalable. Ce sont eux qui ont les cartes en main. »

Car si l'officine a, parmi d'autres, un atout précieux, c'est bien sa proximité et son accessibilité, « y compris dans les zones les plus désertées », souligne Muriel Dahan. « Il serait dommage que les patients ne bénéficient plus de cette disponibilité qu'ils

ne trouveront pas toujours chez les médecins », ajoute-t-elle. L'évolution du métier passe donc, de facto, par une plus grande reconnaissance de la profession et une meilleure utilisation de ses compétences. « C'est précisément l'objectif de la loi HPST, qui, pour la première fois, a inscrit noir sur blanc que la vocation des pharmaciens d'officine allait bien au-delà de la seule dispensation du médicament, relève-t-elle. C'est une chance historique, mais c'est aussi une nouvelle culture à acquérir... L'Ordre et les syndicats sont très actifs pour que cette loi se traduise concrètement, et des initiatives extraordinaires se prennent chaque jour pour offrir de meilleures prestations à la clientèle et, partant, avoir la légitime satisfaction d'exercer un métier aussi passionnant qu'utile. »

Des compétences à associer

Les initiatives qu'évoque Muriel Dahan existent bel et bien, mais ne sont bien souvent possibles à mettre en place que dans des structures de surface suffisante. « La petite officine unipersonnelle ne sera pas viable demain car elle ne pourra pas garantir tous les services attendus par le patient, concède-t-elle. C'est un modèle créé artificiellement par des dérogations trop longtemps consenties dont, hélas, nous n'avons pas pu réparer les dégâts. Mais la réglementation est à l'écoute puisqu'elle donne désormais aux pharmaciens l'opportunité de se regrouper ou une plus grande souplesse dans les possibilités de transfert pour agrandir leurs points de vente et ainsi proposer, à partir d'un socle commun à toutes les officines, plusieurs niveaux de compétences, voire développer une ou plusieurs spécialités. »

C'est aussi ce que constate Maître Bastien Bernardeau, notaire à Poitiers, membre du GIE Pharmétudes, un réseau de notaires spécialisés dans la transaction d'officines. « Le



« Le pharmacien d'officine incarne, davantage qu'un chef d'entreprise, un véritable professionnel de santé, dont le rôle social prend toute son importance. »

Muriel Dahan
Pharmacienne,
conseillère générale
des établissements
de santé

secteur commence à se parcelliser, explique-t-il. Les petites officines qui n'ont pas la chance d'avoir une clientèle et des prescripteurs à proximité font face à des dettes insupportables quand elles ne sont pas mises en liquidation judiciaire. Parallèlement, on assiste à une multiplication des points de vente de grande taille, qui engendrent des économies d'échelle substantielles. La fracture, désormais, se fait par l'environnement médical ou le chiffre d'affaires. Pour autant, le statut du pharmacien d'officine n'est pas remis en cause, c'est la profession qui se réorganise. »

Très réservé face aux « Cassandra de la profession » qui se montrent abusivement alarmistes alors que, dit-il, « d'autres secteurs d'activités souffrent beaucoup plus », le notaire se montre au contraire confiant face à la capacité qu'ont les pharmaciens à rebondir, « sous réserve qu'ils sachent s'adapter et intégrer toutes les complexités d'un métier auparavant uniforme. » « Ils doivent associer leurs compétences et trouver des synergies pour développer de nouveaux segments comme les services à la personne par exemple, conseille-t-il. A eux d'innover ! Et ils trouveront, j'en suis sûr... »

Un champ à conquérir

Jean-Didier Bardet, pharmacien d'officine et ingénieur pédagogue en éducation thérapeutique – il travaille actuellement sur un projet de recherche – est justement l'un de ceux qui traquent l'innovation. « Je pressens la création d'un nouveau pharmacien grâce aux missions inscrites dans la loi HPST, commente-t-il. Toute la question est de savoir si et comment l'officine prendra en charge ces missions. On peut y voir des sources de financement complémentaires, mais aussi y trouver un intérêt personnel de valorisation du travail et des compétences et défendre l'idée d'un "pharmacien ambulatoire" qui exercerait hors de l'officine et irait conduire des entretiens au domicile des personnes.

Ce n'est pas une utopie; il en existe déjà aujourd'hui.»

Le modèle s'inspire de ce qui existe en Grande-Bretagne et au Canada, où des « dispensaires de proximité » emploient en leur sein des pharmaciens dédiés aux historiques médicamenteux. Une mission qui contribue grandement à faire baisser les coûts de santé. La Suisse, elle, a privilégié une autre démarche – la mise en place de « cercles de qualité » regroupant médecins et pharmaciens –, dont les effets sont tout aussi bénéfiques pour la collectivité. « Il est regrettable que, trop souvent, les changements soient dictés par des choix économiques et non éthiques, alors que la profession a la possibilité d'investir un champ laissé vierge et qui correspond à son expertise sur le médicament: l'optimisation de la stratégie thérapeutique médicamenteuse en ambulatoire », indique le jeune chercheur.

Catherine Desprez, consultante en stratégie d'innovation, livre une opinion assez proche: « Penser à son avenir et à ses aspirations, inventer la pharmacie de demain, la copiloter; c'est à partir de ces questionnements



« Penser à son avenir et à ses aspirations, créer l'officine de demain, la copiloter; c'est à partir de ces questionnements que le pharmacien pourra réécrire son futur et retrouver une identité. »

Catherine Desprez
Consultante
en stratégie
d'innovation

que le pharmacien d'officine pourra réécrire son futur et retrouver une identité.» Et c'est, selon elle, d'autant plus urgent qu'il est un vrai cumulard. « Plaque tournante de la santé » ou aux « avant-postes », il gère le conseil, oriente vers des spécialistes, écoute et rassure, propose des solutions et des alternatives, le tout entre le tiers payant, l'orthopédie, les commerciaux, le bilan, l'encaissement, le management et les clients... « Un peu beaucoup pour savoir qui l'on est et ce que l'on veut! », sourit-elle.

Une stratégie à construire

Aujourd'hui, fait encore observer la consultante, la distribution prise dans son sens large se re-spécialise et simplifie son offre, en réponse à une demande de proximité. « Parce que l'on ne recrée pas de liens sur du banal, les pharmaciens doivent, de la même façon, se distinguer, s'adapter à leur point de vente, se spécialiser, être porteurs de valeurs, construire leur entreprise sur une stratégie à moyen et long termes en fonction des attentes de leurs clients », estime-t-elle. Le temps où tous les points de vente étaient

identiques a fait long feu. Le monde bouge et il ira de plus en plus vite. Les entreprises qui innovent se mettent en réseau et favorisent l'intelligence collective. Les équipes sont ouvertes, flexibles, agiles. L'officine, elle aussi, doit étonner, rendre curieux, redevenir une destination conforme à l'image que lui aura donnée son titulaire.»

Une image qui, d'après Géraldine Gautier, ne se porte pas si mal. « Nous sommes dans une dynamique plutôt "positive", indique la créatrice du site Internet www.lemondepharmaceutique.tv. Les pharmaciens cherchent à mieux gérer leurs entreprises, à développer leurs compétences et celles de leurs équipes. Ils sont donc très demandeurs de formations. C'est surtout vrai des jeunes générations. » Elle remarque aussi que le contexte marqué par l'incertitude et l'inquiétude « permet à la profession de se remettre en question ». « Beaucoup de mesures restent à prendre pour que l'économie de l'officine redémarre, reconnaît-elle. Mais pour le reste, je suis plutôt optimiste: demain, le pharmacien sera véritablement conseiller et éducateur de ses patients, avec lesquels il nouera une relation très privilégiée. Ce sont les bienfaits de la loi HPST. »

Un rapprochement à venir

Une loi qui, pour Thierry Trasbot, directeur commercial de Boursin Agencement, est tombée à pic. Jusqu'à il y a peu, l'agencement – trente ans d'expérience et d'expertise dans le domaine de l'architecture marchande – classait les pharmaciens en quatre catégories: l'apothicaire, le commerçant, le chef d'entreprise et l'homme d'affaires. « Quatre métiers différents exercés avec un même diplôme, résume Thierry Trasbot. C'était récurrent. En fonction de la catégorie dans laquelle s'inscrivait notre client, on travaillait autour de son positionnement. De l'ordonnance pure à l'univers plus marchand, plus vendeur. Tout était affaire de codes. » Petit à petit, l'agencement a assisté à un nouveau phénomène: le retour à des valeurs fondamentales. « La loi HPST va donner une forme d'équilibre à tous ces exercices, assure le directeur commercial. Il va se produire une sorte de "mix" qui va rapprocher le professionnel du médicament et celui dont l'esprit est plus marchand avec, en filigrane, une mission commune: la prise en charge du client. A nous de les accompagner dans cette direction, en restant éthiques. » ■



ERIC BOT, TITULAIRE À LOISON-SOUS-LENS (PAS-DE-CALAIS)

«Proposons avant que les décisions soient prises!»

Au terme de vingt ans d'exercice, Eric Bot fait un double constat : l'officine s'est considérablement modernisée et la clientèle est devenue beaucoup plus volatile. «*Les modes de vie et de consommation ont évolué, relève-t-il. Les habitants des banlieues comme la mienne se déplacent dans les villes limitrophes, en l'occurrence Lens ou Harnes, pour y faire leurs courses. Du coup, ils sont de plus en plus sensibles aux prix, aux promotions, aux efforts faits en matière de merchandising. Dans le temps, j'étais "le" pharmacien. Aujourd'hui, j'en suis un parmi d'autres, même si mes clients me sont, pour la plupart, restés fidèles.*» Eric Bot est néanmoins conscient de sa chance : plusieurs médecins se sont installés dans sa commune en même temps que lui et devraient, sauf imprévu, y rester jusqu'à la retraite. «*Nous dépendons d'eux, reconnaît-il. Pas de médecins, pas de prescriptions, pas de chiffre d'affaires.*» En revanche, ce qui le désole de longue date, ce sont ces décisions «*qui se prennent trop loin de nous.*» «*Nous ne pouvons pas donner notre avis et sommes toujours informés les derniers*», déplore-t-il. Lui qui a baigné dans le syndicalisme agricole porté par son père s'est naturellement syndiqué parce que, dit-il, «*il faut essayer de se rapprocher de ceux qui décident et leur faire des propositions*». Les siennes sont de deux ordres : que les pharmaciens aient accès à la prescription pour les petits risques, avec prise en charge par l'Assurance-maladie, et qu'ils prennent en main leur formation via les agences régionales de santé. «*La qualité de nos prestations ne nous dispense pas d'être de bons commerçants*, précise-t-il. *Un point de vente attirant accroît la rentabilité, ce qui permet au titulaire de se former et de former son personnel. C'est la base de la réussite.*»

YVES MICHIELS, TITULAIRE À LONGVIC (CÔTE-D'OR)

«La pharmacie clinique nous sauvera»

Ce fils de pharmacien s'est installé aux portes de Dijon en 1999. Au fil du temps, il a façonné son exercice quotidien à sa façon. «*Je tiens une officine de quartier dans un milieu urbain*, décrit-il. *Très vite, j'ai compris que la bonne connaissance de mon environnement serait l'une des clés de la réussite. Depuis le début de mon exercice, je reste proche de ma clientèle et j'entretiens des relations cordiales et confraternelles avec les médecins et les autres professionnels de santé.*» La marque de fabrique d'Yves Michiels, c'est aussi et surtout la mise en avant de ses compétences scientifiques : «*De ce point de vue, j'ai toujours fait plus que ce qui m'était demandé...*» Son entrée dans le circuit universitaire à l'aube des années 2000 témoigne de son engagement : l'homme, également maître de conférences à la faculté, a su se faire un nom dans les hôpitaux locaux, mais s'est aussi spécialisé dans de nombreux domaines comme la cancérologie, la cardiologie ou encore la micronutrition. «*J'ai toujours cherché à valoriser l'acte officinal et le conseil associé*, dit-il. *L'image du pharmacien commerçant est encore très présente. J'aimerais qu'on nous permette plutôt d'optimiser la thérapeutique : nous avons tous les outils pour le faire. On parle de regroupements, d'achats, mais peu d'éducation thérapeutique et d'accompagnement des patients ; des expertises qui, c'est vrai, ne s'exposent pas en vitrine... Ne nous fermons pas ces portes ! Ap-puyons-nous sur les relais médicaux et hospitaliers nécessaires car j'en ai la conviction : la pharmacie clinique nous sauvera plus sûrement que la gestion commerciale ou le marketing. De ce point de vue, nous devons profiter de la loi HPST et militer pour une rémunération mixte qui remettrait notre rôle en valeur.*»

MOHAMED BENSOUA, TITULAIRE À MONS-EN-BARŒUL (NORD)

«Notre avenir repose sur la proximité avec la clientèle»

Il avait envie de «*rendre service à ceux qui en ont le plus besoin*». Il peut s'enorgueillir d'avoir atteint son but. Depuis 2005, Mohamed Bensouda et son équipe, qui exercent dans un quartier populaire de Mons-en-Barœul, servent des clients pour une moitié fidèle, pour l'autre de passage. «*Nous leur apportons beaucoup, notamment en termes de conseil et de dépistage*, témoigne le pharmacien qui, pour répondre à une demande grandissante, a développé le marché de la contention veineuse et du MAD. *Et contrairement à une idée reçue, ils sont très à l'écoute et nous font une entière confiance.*» Depuis son installation, Mohamed Bensouda s'est formé aux traitements de substitution, qu'il maîtrise aujourd'hui parfaitement. «*Je suis plus sûr de moi*, confirme-t-il. *J'avais des a priori, mais les toxicomanes sont des gens normaux!*» Il s'est aussi spécialisé dans la prise en charge des personnes atteintes de pathologies lourdes, qu'il suit «*main dans la main*» avec les prescripteurs les plus proches. «*Une collaboration essentielle*», qui préfigure à ses yeux ce que sera son métier demain : «*Notre rôle va clairement s'orienter vers l'accompagnement et le suivi des malades, en coordination avec le corps médical et hospitalier. C'est en tout cas le choix que je ferai. Tant que nous remplirons bien nos fonctions, notre profession ne sera pas en danger. Nous ne sommes pas là que pour vendre des boîtes. Notre rôle est avant tout social. C'est particulièrement vrai dans ce quartier. Les personnes âgées ou seules, les patients en grande difficulté viennent pour discuter, être rassurés, entourés. On ne va pas se transformer en salon de thé, mais la proximité avec la clientèle, c'est l'avenir de la pharmacie. Ça peut paraître utopique, mais c'est ma conviction.*»

GUY CHRISTELLE, TITULAIRE À PURE (ARDENNES)

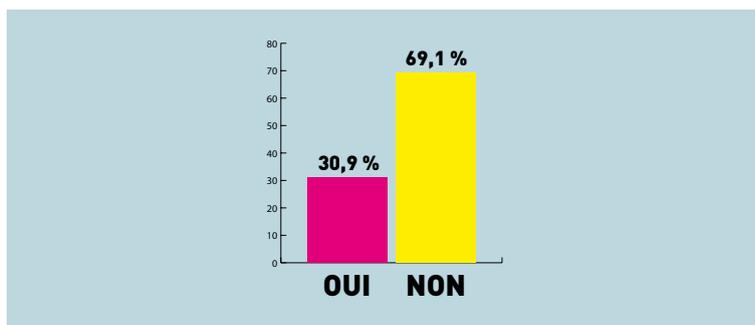
«Les gens auront toujours besoin de conseils»

C'est dans un village de 600 habitants, à la frontière belge, que Guy Christelle exerce depuis bientôt trente-deux ans. «*Cette officine s'est présentée à la vente. Elle me convenait : je suis un homme des bois, j'aime la campagne*, raconte-t-il. *A l'époque, c'était la plus petite surface du département!*» Elle ne l'est pas restée longtemps, grâce à un transfert bienvenu. «*Je me suis construit un outil de travail confortable où, après tant d'années, je viens encore avec plaisir*», dit-il. Bien sûr, l'environnement a changé, avec la crise de la sidérurgie qui a entraîné le dépérissement de la région et la vidée de sa population. «*L'hémorragie s'est arrêtée, mais je suis le dernier commerçant survivant*, explique-t-il. *Il n'y a plus ni boulangerie, ni boucherie, ni supérette : je l'ai reprise ! Il ne faut pas avoir peur de travailler : je passe beaucoup de temps dans mon officine, mais j'habite à 250 m, et suivre plusieurs générations de patients est un exercice vraiment plaisant.*» Diplômé d'orthopédie et de pharmacie rurale et vétérinaire, Guy Christelle a la légitime impression de rendre service, d'être utile. Au plan local, il est aussi le référent en mycologie et apprécie qu'on vienne le solliciter pour ses compétences reconnues. «*Je n'aurais jamais pu avoir une telle pratique en ville*», confie-t-il. Lui qui a connu la marge linéaire et vécu la révolution informatique – dont il a été ici le pionnier – est donc un pharmacien rural heureux... mais inquiet. «*Nous sommes en danger*, constate-t-il avec tristesse. *Combien sommes-nous à ne pas connaître des difficultés de trésorerie ? Comment une profession aussi réglementée que la nôtre peut-elle se prendre en main ?*» Pourtant, il en est sûr : les gens auront toujours besoin de conseils. Et il cite avec envie l'exemple canadien, «*où les petites boutiques reviennent*».

LES PHARMACIENS VUS PAR... LES CLIENTS

FAUSSES IDÉES ET VRAIS SERVICES

CONNAISSEZ-VOUS LA DIFFÉRENCE ENTRE PHARMACIEN TITULAIRE, ADJOINT ET PRÉPARATEUR ?



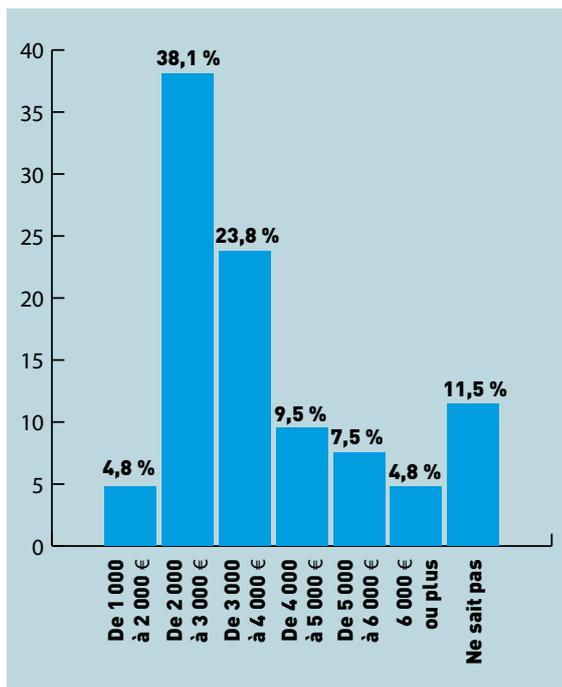
FLORILÈGE ● « Le titulaire est le patron de la pharmacie, l'adjoint l'aide et le préparateur fait le travail. » **Pierrette M., 67 ans, retraitée** ● « Je ne sais pas du tout, mais je dirais que le préparateur fabrique des crèmes ou des mixtures pharmaceutiques, et l'adjoint doit sans doute l'aider pour ça en lui préparant les ingrédients ? » **Irini P., 20 ans, étudiante** ● « Le titulaire est le patron, l'adjoint remplace le titulaire quand il n'est pas là et le préparateur fait les médicaments. » ● **Elodie L., 30 ans, graphiste**

COMMENT VOYEZ-VOUS VOTRE PHARMACIEN ?



FLORILÈGE ● « Je perçois une différence entre le propriétaire de la pharmacie, souvent plus commerçant, et les employés de la pharmacie, plus professionnels de santé. » **Muriel C., 54 ans, comptable**

COMBIEN PENSEZ-VOUS QUE VOTRE PHARMACIEN GAGNE EN NET PAR MOIS ?



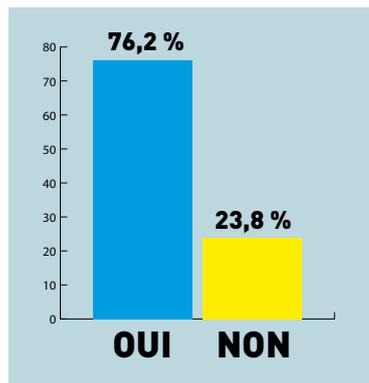
FLORILÈGE ● « Le titulaire gagne 10 000 € par mois, le sous-fifre 2 000 €. » ● **Laurent F., 40 ans, chef de studio**

LE TOP 10 DES RÉPONSES DES ÉTUDIANTS

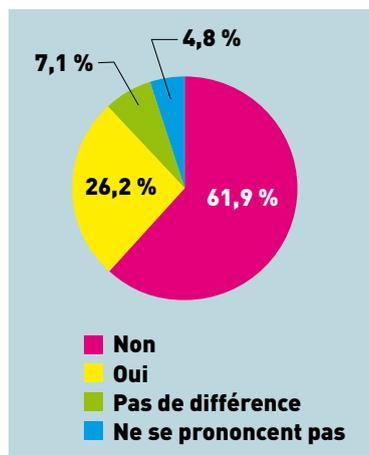
POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI LA PHARMACIE ?

- 1 Pour la **sécurité de l'emploi** : pas de chômage chez les pharmaciens
- 2 Pour le **niveau de vie** (salaires élevés) et la **qualité de vie** (horaires fixes)
- 3 Pour la **proximité** avec les clients et la **relation privilégiée** que l'on peut créer lors de la délivrance et des conseils
- 4 Pour la possibilité d'être son **patron**
- 5 Pour le choix : faire pharmacie, c'est la possibilité de se voir **proposer plusieurs métiers...** à condition d'être informé
- 6 Pour être sans cesse en **évolution** : pharmacien, c'est un métier en mouvement, la formation n'est jamais finie et on ne cesse d'apprendre
- 7 Pour la **diversité** : le métier couvre tellement d'aspects (comptabilité, économie, social, médical, gestion) qu'on ne s'ennuie jamais
- 8 Pour les **études elles-mêmes**, qui exigent la rigueur et le travail des prépas tout en laissant une large autonomie
- 9 Pour le **prestige** : passer un concours sélectif, sortir avec bac+6 ou bac+9 et devenir un professionnel dont l'image est très positive en France et en Europe
- 10 Pour être **acteur de santé...** sans avoir trop de responsabilités. Et ne pas avoir non plus à toucher les malades

VOTRE PHARMACIEN VOUS REND-IL SERVICE ?



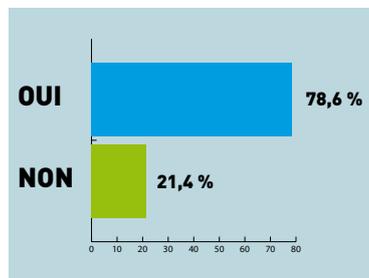
SI OUI, COMMENT ? (plusieurs réponses possibles)



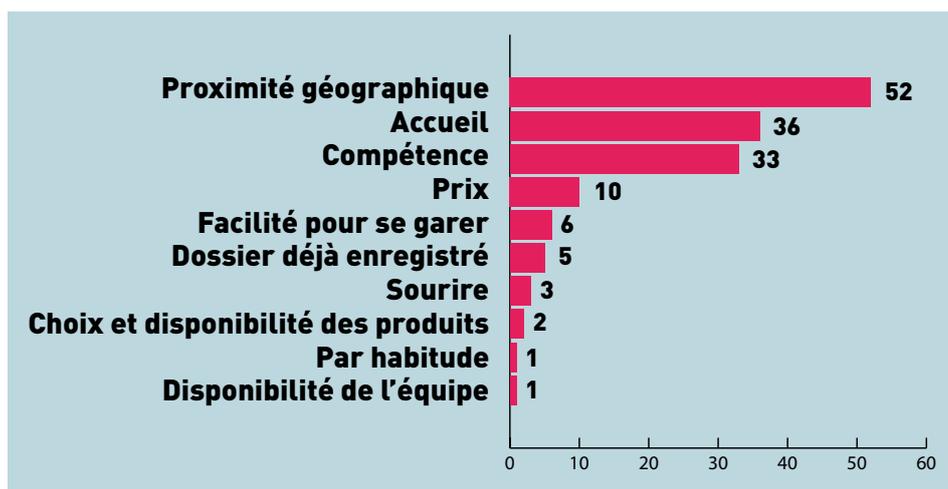
TROUVEZ-VOUS VOTRE PHARMACIEN PLUS DISPONIBLE QUE VOTRE GÉNÉRALISTE POUR DISCUTER DE VOTRE SANTÉ ?

FLORILÈGE ● « Le problème n'est pas tant la disponibilité : dans une pharmacie, il y a plusieurs personnes et on n'est jamais servi par la même, c'est plus anonyme que le médecin traitant ; c'est un commerce avec des gens qui font la queue et attendent leur tour, ils peuvent entendre ce qu'on dit, on n'est pas à l'aise pour parler de ses problèmes de santé. » **Geneviève S., 54 ans, enseignante** ● « Ça dépend surtout des horaires et des gens. Les pharmaciens vraiment impliqués sont rares et passionnés. Il faut faire plusieurs pharmacies pour les repérer. » **Dominique N., 52 ans, animatrice de prévention des risques liés à la sexualité** ● « Bien que mon médecin soit très abordable, je n'ai pas toujours envie de le déranger pour un bobo ou pour m'expliquer comment prendre un médicament. Le pharmacien est toujours très à l'écoute et très patient. » **Eliane A., 54 ans, retraitée**

ETES-VOUS FIDÈLE À UNE PHARMACIE ?



SI OUI, POUR QUELLE(S) RAISON(S) ? (plusieurs réponses possibles)



MÉTHODOLOGIE

84 répondants de 20 à 84 ans interrogés entre le 1^{er} et le 20 décembre 2010.



ET VOUS, COMMENT VOUS VOYEZ-VOUS ?
RENDEZ-VOUS SUR
WWW.PHARMASITE.FR
POUR EN DÉBATTRE

