



**HAL**  
open science

## Les attentes des patients en Dermatologie à l'officine

Marion Amici

► **To cite this version:**

Marion Amici. Les attentes des patients en Dermatologie à l'officine. Sciences du Vivant [q-bio]. 2020. dumas-02970027

**HAL Id: dumas-02970027**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02970027>**

Submitted on 17 Oct 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**U.F.R DES SCIENCES PHARMACEUTIQUES**

Année 2020

Thèse n°109

THÈSE POUR L'OBTENTION DU  
**DIPLÔME D'ÉTAT de DOCTEUR EN PHARMACIE**

Présentée et soutenue publiquement

Par **Marion AMICI**

Née le 16 Mars 1994 à Bordeaux

Le 02 Octobre 2020

**LES ATTENTES DES PATIENTS  
EN DERMATOLOGIE À L'OFFICINE**

**Sous la direction de :**  
Madame le Professeur Marie BEYLOT-BARRY

**Membres du Jury :**

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| Madame le Professeur Marine AULOIS-GRIOT | Président de thèse            |
| Madame le Professeur Marie BEYLOT-BARRY  | Directeur                     |
| Monsieur le Docteur Étienne COUNILH      | Docteur en Pharmacie,<br>Jury |

## REMERCIEMENTS

**À Madame Marine AULOIS-GRIOT,**

*De m'avoir fait l'honneur d'accepter de présider mon jury de thèse,  
Pour vos enseignements en droits pharmaceutiques et la gestion de notre 6<sup>ème</sup>  
année en parcours officine,  
Merci d'avoir relu et vérifié mon travail.*

**À Madame Marie BEYLOT-BARRY,**

*De m'avoir fait l'honneur d'accepter de diriger ma thèse,  
Pour ton aide à la rédaction, ta réactivité à toute heure, et tes commentaires  
critiques toujours positifs et avisés,  
Un très grand Merci pour ton accompagnement.*

**À Monsieur Étienne COUNILH,**

*De m'avoir fait l'honneur de participer à mon jury,  
Pour tout le temps que tu m'as consacré, et tes apprentissages,  
Soit assuré de ma reconnaissance.*

**À Monsieur Laurent ELGARD et Monsieur Charles TAIEB,**

*Pour la mise en place de l'enquête en ligne, sans qui ce travail n'aurait pas pu  
être possible.*

**À toute l'équipe de la Pharmacie d'Aliénor,  
Nadia, Philippe, Jean-Thibault, Margot, Isabelle, Nathalie et Céline,**

*Pour la participation à cette enquête,  
Merci pour votre bonne humeur.*

**À Madame Ghislaine ARAY et Monsieur Mehdi DJILANI,**

*Pour m'avoir accueillie en stage dans vos officines respectives,  
Merci de m'avoir fait découvrir mon métier, avec votre vision positive.*

**À mes parents,  
Anne-Marie et Jean-Michel,**

*De m'aider à réaliser mes projets,  
De contribuer à ma réussite et mon bien-être,  
Pour tout ce que vous faites pour moi depuis toujours,  
Merci pour votre amour.*

**À Juju,**

*D'être une mamie au top,  
Pour tes pots de confiture à la framboise,  
Merci pour ta gentillesse et ta tendresse.*

**À Jaja, mamie Nonne et papi Marcel,**

*Qui auraient aimé me lire,  
Qui seraient fiers de la jeune femme que je suis devenue.  
Merci pour tous ces beaux souvenirs que je garde de vous.*

**À ma famille,  
Clo, Véro & Patrick, Les Christ, Les Chats, Popo, Zoune et Michel,**

*Merci du fond du cœur pour votre présence dans ma vie.*

**À mes beaux-parents et à ma belle-famille,  
Mamine et Papilain, Mymi, Franck et Loustik,**

*De m'avoir accueillie parmi vous,  
Pour vos conseils et votre bienveillance,  
Merci pour tout le bonheur que vous m'apportez.*

**À Mimoi,**

*Pour me soutenir et me faire confiance au quotidien,  
Merci d'être tout simplement toi et de m'aimer.*

**À Alexandre,**

*D'être là depuis la PACES,  
Pour ta joie de vivre et tous les bons moments passés, et qu'on passera  
ensemble.*

**À Cass & Gwen,**

*En souvenir de ces six années d'études à vos côtés,  
Tous ces ED/TP, nos pauses goûter et les « drink amers »,  
Pour nos tours sur le bassin et nos pêches plus ou moins productives,  
Merci à tous les deux.*

**À tous les autres non cités, mais qui ont participé de près ou de loin à ce projet.**

# TABLE DES MATIÈRES

|   |               |
|---|---------------|
| REMERCIEMENTS.....  | - 2 -         |
| TABLE DES MATIERES .....                                      | - 5 -         |
| TABLE DES FIGURES.....  | - 7 -         |
| ABRÉVIATIONS.....   | - 10 -        |
| <b>I. Introduction.....</b>                                   | <b>- 11 -</b> |
| <b>II. Buts de l'étude .....</b>                              | <b>- 12 -</b> |
| 1. Objectif principal.....                                    | - 12 -        |
| 2. Objectif secondaire .....                                  | - 12 -        |
| 3. Attendu du travail .....                                   | - 12 -        |
| <b>III. Méthodes.....</b>                                     | <b>- 12 -</b> |
| 1. Type d'enquête et population.....                          | - 12 -        |
| 2. Questionnaire.....   | - 12 -        |
| 3. Modalités de recueil des données .....                     | - 17 -        |
| a. À la pharmacie d'Aliénor au Porge.....                     | - 17 -        |
| b. Via le site grand public de la SFD .....                   | - 17 -        |
| c. Au sein de l'échantillon national .....                    | - 18 -        |
| 4. Méthodes d'analyse des données recueillies.....            | - 19 -        |
| <b>IV. Résultats.....</b>                                     | <b>- 21 -</b> |
| 1. Réponses des patients à l'officine .....                   | - 21 -        |
| a. Description de la population.....                          | - 21 -        |
| b. Motifs de demande de conseil.....                          | - 21 -        |
| c. Attentes et satisfaction .....                             | - 24 -        |
| 2. Réponses en ligne sur le site grand public de la SFD ..... | - 27 -        |
| a. Description de la population.....                          | - 27 -        |
| b. Motifs de demande de conseil.....                          | - 28 -        |
| c. Attentes et satisfaction .....                             | - 32 -        |
| 3. Réponses de l'échantillon national.....                    | - 35 -        |
| a. Description de la population.....                          | - 35 -        |
| b. Motifs de demande de conseil.....                          | - 36 -        |
| c. Attentes et satisfaction .....                             | - 39 -        |
| 4. Tableau de synthèse des résultats.....                     | - 43 -        |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>V. Discussion.....</b>   | <b>- 44 -</b> |
| <b>1. Les attentes des patients en Dermatologie à l'officine.....</b>                   | <b>- 44 -</b> |
| <b>2. Forces et faiblesses de l'étude.....</b>  | <b>- 52 -</b> |
| a. Forces de l'étude .....  | - 52 -        |
| b. Faiblesses de l'étude.....   | - 53 -        |
| <b>3. Perspectives pour l'amélioration de la réponse à l'attente des patients .....</b> | <b>- 53 -</b> |
| <b>VI. Conclusion .....</b>   | <b>- 56 -</b> |
| <b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>   | <b>- 57 -</b> |
| <b>ANNEXES .....</b>  | <b>- 59 -</b> |
| <b>SERMENT DE GALIEN .....</b>  | <b>- 66 -</b> |

## TABLE DES FIGURES

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Figure 1 : Questionnaire remis à l'officine.....</b>   | <b>- 16 -</b> |
| <b>Figure 2 : Capture d'écran de la mise en place de notre enquête en ligne sur Dermato-info.fr .....</b>                                       | <b>- 18 -</b> |
| <b>Figure 3 : Répartition des motifs de demande de conseil (n=100) .....</b>  | <b>- 21 -</b> |
| <b>Figure 4 : Répartition des différentes dermatoses aiguës à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=48).....</b>           | <b>- 22 -</b> |
| <b>Figure 5 : Répartition des différentes dermatoses chroniques à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=40).....</b>       | <b>- 22 -</b> |
| <b>Figure 6 : Répartition des différents motifs de demande de conseil en cosmétologie auprès du pharmacien (n=75).....</b>                      | <b>- 23 -</b> |
| <b>Figure 7 : Répartition des patients avec et sans ordonnance (n=100) ....</b>   | <b>- 23 -</b> |
| <b>Figure 8 : Répartition des prescripteurs chez les 33 patients venant avec une ordonnance .....</b>   | <b>- 23 -</b> |
| <b>Figure 9 : Répartition des sources d'informations consultées (n= 41)....</b>   | <b>- 24 -</b> |
| <b>Figure 10 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant la pathologie (n=100).....</b>  | <b>- 25 -</b> |
| <b>Figure 11 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant la pathologie (n=49).....</b>                       | <b>- 25 -</b> |
| <b>Figure 12 : Souhait d'informations de la part du pharmacien sur le traitement prescrit ou conseillé (n=100).....</b>                         | <b>- 26 -</b> |
| <b>Figure 13 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=85).....</b> | <b>- 26 -</b> |
| <b>Figure 14 : « Votre pharmacien a-t-il répondu à toutes vos attentes ? » (n=100) .....</b>  | <b>- 27 -</b> |



|   |               |
|---|---------------|
| <b>Figure 15 : Répartition de la géolocalisation des réponses en France métropolitaine (n=168).....</b>   | <b>- 28 -</b> |
| <b>Figure 16 : Répartition des motifs de demande de conseil (n=178) .....</b>   | <b>- 29 -</b> |
| <b>Figure 17 : Répartition des différentes dermatoses chroniques à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=85).....</b>        | <b>- 29 -</b> |
| <b>Figure 18 : Répartition des différentes dermatoses aiguës à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=79).....</b>            | <b>- 30 -</b> |
| <b>Figure 19 : Répartition des différents motifs de demande de conseil en cosmétologie auprès du pharmacien (n=153).....</b>                      | <b>- 30 -</b> |
| <b>Figure 20 : Répartition des patients avec et sans ordonnance (n=178) ..</b>  | <b>- 31 -</b> |
| <b>Figure 21 : Répartition des prescripteurs chez les 87 patients venant avec une ordonnance .....</b>  | <b>- 31 -</b> |
| <b>Figure 22 : Répartition des sources d'informations consultées (n=103).</b>   | <b>- 31 -</b> |
| <b>Figure 23 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant la pathologie (n=178).....</b>  | <b>- 32 -</b> |
| <b>Figure 24 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant la pathologie (n=139).....</b>                        | <b>- 33 -</b> |
| <b>Figure 25 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=178).....</b>                    | <b>- 33 -</b> |
| <b>Figure 26 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant le traitement prescrit ou conseillé (n =148).....</b> | <b>- 34 -</b> |
| <b>Figure 27 : « Votre pharmacien a-t-il répondu à toutes vos attentes ? » (n=178) .....</b>  | <b>- 34 -</b> |
| <b>Figure 28 : Répartition de la géolocalisation des réponses en France métropolitaine (n=435).....</b>   | <b>- 35 -</b> |
| <b>Figure 29 : Répartition des motifs de demande de conseil (n=435) .....</b>   | <b>- 36 -</b> |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>Figure 30 : Répartition des différentes dermatoses aiguës à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=151).....</b>          | <b>- 37 -</b> |
| <b>Figure 31: Répartition des différentes dermatoses chroniques à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=114).....</b>       | <b>- 37 -</b> |
| <b>Figure 32: Répartition des différents motifs de demande de conseil en cosmétologie auprès du pharmacien (n=170).....</b>                      | <b>- 38 -</b> |
| <b>Figure 33 : Répartition des patients avec et sans ordonnance (n=435) ..</b>   | <b>- 38 -</b> |
| <b>Figure 34 : Répartition des prescripteurs chez les 183 patients venant avec une ordonnance .....</b>  | <b>- 38 -</b> |
| <b>Figure 35 : Répartition des sources d'informations consultées (n=287). -</b>  | <b>- 39 -</b> |
| <b>Figure 36 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant la pathologie (n=435).....</b>   | <b>- 40 -</b> |
| <b>Figure 37 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant la pathologie (n=252).....</b>                       | <b>- 40 -</b> |
| <b>Figure 38 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=435).....</b>                   | <b>- 41 -</b> |
| <b>Figure 39 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=239).....</b> | <b>- 41 -</b> |
| <b>Figure 40 : « Votre pharmacien a-t-il répondu à toutes vos attentes ? » (n=435) .....</b>   | <b>- 42 -</b> |
| <b>Figure 41 : Tableau de synthèse comparant les réponses selon le groupe de personnes interrogé .....</b>                                       | <b>- 43 -</b> |

## **ABRÉVIATIONS**

**AMM** : Autorisation de Mise sur le Marché

**ANSM** : Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé

**CI** : Contre-Indication

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**CQAPO** : Commission Qualité Aquitaine pour la Pharmacie d'Officine

**CRAT** : Centre de Référence des Agents Tératogènes

**CSP** : Code de la Santé Publique

**DGCCRF** : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

**DM** : Dispositif Médical

**EI** : Effet Indésirable

**INSEE** : Institut National de la Statistique et des Études Économiques

**PMF** : Prescription Médicale Facultative

**RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données

**RHD** : Règle Hygiéno-Diététique

**SFD** : Société Française de Dermatologie

## **I. Introduction**

Le pharmacien d'officine a de multiples rôles, définis par le Code de la Santé Publique (CSP), qui dans son **article R4235-48** précise que la dispensation doit être associée à « **des informations et des conseils nécessaires au bon usage du médicament** », que celui-ci soit délivré sur prescription médicale ou non (annexe 1).

Ce rôle de conseil est fortement apprécié par les Français qui selon une enquête récente expriment un niveau de confiance très élevé à l'égard de leur pharmacien avec une bonne image en termes de compétence et de proximité. 91% disent lui accorder leur confiance [1].

Son métier étant en constante évolution, et la concurrence dans le domaine des cosmétiques en parapharmacie de plus en plus présente avec une palette de produits disponibles de plus en plus complète, il doit se différencier par ses compétences et un conseil de qualité adapté à la patientèle.

Quotidiennement, il est sollicité au comptoir pour des problèmes de peau. Les patients pouvant avoir ou non une prescription, demander un avis sur des symptômes, une pathologie, un produit en particulier, ou une forme galénique.

Les produits dermatologiques sont également très nombreux à l'officine (médicaments, dispositifs médicaux, compléments alimentaires, dermo-cosmétiques) et n'ont pas tous le même cadre législatif (annexe 1).

Le pharmacien établit donc des conseils pharmaceutiques pour prendre en charge la demande de façon globale, en se basant sur les dires du patient, sur ses connaissances et sur ce qu'il sait des produits conseillés ou prescrits, en essayant d'être le plus complet possible.

Pour cela il évalue les connaissances du patient, son mode de vie avant de lui donner des explications sur la pathologie, le traitement et sur les règles hygiéno-diététiques (RHD) éventuelles, afin que le patient ressorte de l'officine avec toutes les « clés en mains » pour suivre au mieux son traitement et en l'ayant compris.

Mais dans ce conseil établi par le pharmacien, que retient le patient et surtout répond-il à ses attentes et que sait-on de celles-ci ?

## II. Buts de l'étude

### 1. Objectif principal

Décrire les attentes des patients lors d'un conseil en dermatologie délivré par le pharmacien d'officine.

### 2. Objectif secondaire

Déterminer quels sont les maladies dermatologiques et autres motifs ayant trait à la peau, qui font l'objet des demandes de conseils les plus fréquentes à l'officine.

### 3. Attendu du travail

Identifier et proposer des axes d'amélioration dans nos conseils en dermatologie.

## III. Méthodes

### 1. Type d'enquête et population

Il s'agit d'une enquête prospective sur une durée de 3 mois du 13 janvier au 14 avril 2020 à l'aide d'un **questionnaire standardisé soumis à trois échantillons de population** :

- ❖ les patients de la Pharmacie d'Aliénor au Porge
- ❖ les internautes du site grand public de la Société Française de Dermatologie : [dermato-info.fr](http://dermato-info.fr)
- ❖ un échantillon national représentatif par une « mailing-list ».

### 2. Questionnaire

Un **questionnaire standardisé** comportant seize questions (*figure 1*) a été élaboré puis testé auprès des patients de la Pharmacie d'Aliénor au Porge.

Dans un premier temps, nous avons testé une version initiale du questionnaire sur quinze patients volontaires afin d'évaluer si toutes les questions étaient pertinentes, bien comprises, si le temps de réponse n'était pas trop long et si le nombre de questions était adapté.

Ne voulant pas que ce soit un biais pour l'étude et que les patients nous disent que cela soit trop chronophage, nous avons demandé directement aux personnes de cet échantillon « test » leur avis et nous avons noté un temps de réponse moyen d'environ trois minutes.

Le retour de ces premiers patients nous a permis de corriger certains points comme le nombre de questions, l'ordre de ces dernières, la formulation et le nombre de possibilités de réponses (par exemple pour les questions sur les points attendus avec « pas important », « indifférent », « important »).

### **Le questionnaire se composait de trois parties distinctes :**

- ❖ la première ciblait le motif qui amenait le patient à consulter au comptoir,
- ❖ la deuxième s'axait sur les points attendus par le patient,
- ❖ la troisième, plus brève, recueillait des informations sur le patient.

Les questions proposées étaient majoritairement des questions fermées avec cependant plusieurs possibilités de commentaires libres (Autre(s) : ...) si certains points non évoqués dans le questionnaire paraissaient importants à souligner pour le patient.

Une question supplémentaire « géographique » était ajoutée pour la version destinée aux internautes du site [dermato-info.fr](http://dermato-info.fr) et pour la mailing-list nationale afin d'identifier le lieu de collecte des informations.

Dans le groupe national « mailing list », il était également demandé au patient s'il s'était rendu dans une officine dans l'année écoulée. Une réponse négative à cet item arrêta le questionnaire et constituait un critère d'exclusion de notre étude.

Le questionnaire mentionnait qu'il s'agissait d'une étude dans le cadre d'une thèse de doctorat en Pharmacie et que les réponses apportées étaient strictement anonymes, pour être conformes à la législation et plus particulièrement au règlement général de la protection des données (RGPD) [2].

Pour les questions concernant le motif de venue à l'officine, nous avons ciblé deux situations pathologiques quotidiennes distinctes, selon leur mode évolutif aigu ou chronique de la maladie. Les dermatoses proposées sont issues du Traité de Dermatologie et des maladies sexuellement transmissibles [3].

Enfin, pour les critères, qu'ils concernent la pathologie ou le traitement, nous nous sommes inspirés des « Bonnes pratiques de dispensation » rédigées par la Commission Qualité Aquitaine pour la Pharmacie d'Officine (CQAPO) en 2013 [4].

## LA DERMATOLOGIE A L'OFFICINE : LES ATTENTES DES PATIENTS



*Ce questionnaire est réalisé dans le cadre d'une étude pour une thèse de Docteur en Pharmacie. Il est strictement anonyme. Merci d'avance du temps consacré.*

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Pour qui venez-vous ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Vous-même <input type="checkbox"/> Votre ou vos enfant(s) <input type="checkbox"/> Autre</p>  |   |
| <p><b>Pour quel(s) motif(s) venez-vous ?</b></p>  |   |
| <p><b>Maladie de la peau :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Eczéma    <input type="checkbox"/> Psoriasis    <input type="checkbox"/> Acné    <input type="checkbox"/> Urticaire    <input type="checkbox"/> Alopecie ou Pelade</p> <p><input type="checkbox"/> Gale                      <input type="checkbox"/> Poux                      <input type="checkbox"/> Varicelle    <input type="checkbox"/> Molluscum contagiosum</p> <p><input type="checkbox"/> Verrues                    <input type="checkbox"/> Mycoses                    <input type="checkbox"/> Condylomes</p> <p><input type="checkbox"/> Coup de soleil    <input type="checkbox"/> Lucite estivale    <input type="checkbox"/> Eczéma de contact</p> <p><input type="checkbox"/> Ecchymose    <input type="checkbox"/> Piqûre(s)                    <input type="checkbox"/> Brûlure(s)    <input type="checkbox"/> Plaie(s)</p> |   |
| <p><b>Cosmétologie de la peau :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Peau grasse                      <input type="checkbox"/> Peau sèche                      <input type="checkbox"/> Peau sensible et rougeurs</p> <p><input type="checkbox"/> Masque de grossesse    <input type="checkbox"/> Tâches solaires                      <input type="checkbox"/> Rides et vieillissement cutané</p> <p><input type="checkbox"/> Cicatrices                      <input type="checkbox"/> Vergetures</p> <p><input type="checkbox"/> Hygiène de la peau    <input type="checkbox"/> Protection solaire    <input type="checkbox"/> Soins du bébé ou de l'enfant</p> <p><input type="checkbox"/> Rasage                      <input type="checkbox"/> Tatouage                      <input type="checkbox"/> Maquillage</p>   |   |
| <p><b>Autre : ...</b></p>   |   |
| <p><b>Avez-vous une ordonnance ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Oui                      <input type="checkbox"/> 1<sup>ère</sup> Ordonnance    <input type="checkbox"/> Renouvellement</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>  | <p><b>Si oui, qui en est le prescripteur ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Dermatologue    <input type="checkbox"/> Médecin généraliste</p> <p><input type="checkbox"/> Pédiatre    <input type="checkbox"/> Autre : ...</p>  |
| <p><b>De quand datent vos premières lésions ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> &lt;1 mois    <input type="checkbox"/> 1-12 mois    <input type="checkbox"/> &gt;1 an                      <input type="checkbox"/> Question non adaptée à mon motif</p>  |   |
| <p><b>Avez-vous consulté d'autres sources d'informations avant d'en parler à votre médecin ou pharmacien ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Oui    <input type="checkbox"/> Non</p>  | <p><b>Si oui, préciser :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Internet    <input type="checkbox"/> TV    <input type="checkbox"/> Magazine(s)</p> <p><input type="checkbox"/> Proche(s)    <input type="checkbox"/> Application(s) mobile(s)</p> <p><input type="checkbox"/> Réseaux sociaux    <input type="checkbox"/> YouTube</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : ...</p> |
| <p><b>Qu'attendez – vous de votre pharmacien ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Qu'il vous délivre simplement vos médicaments</p> <p><input type="checkbox"/> Qu'il délivre vos médicaments avec un conseil associé</p>  |   |



| <p>Souhaitez-vous que votre pharmacien vous donne des explications sur <u> votre pathologie </u> ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> Question non adaptée à mon motif</span></p>   |                          |                                     |                          |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|----------------------|--------------------|------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <p><i>Si oui, quel(s) point(s) jugez-vous important(s) ?</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;"><u>Pas important</u></th> <th style="width: 20%; text-align: center;"><u>Indifférent</u></th> <th style="width: 30%; text-align: center;"><u>Important</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Les causes (<i>origines</i>)</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>La prévention</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Les signes</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>La contagiosité</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>L'évolution</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Les autres traitements possibles</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Autre : ....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>   |                          |                                     |                          |  | <u>Pas important</u> | <u>Indifférent</u> | <u>Important</u> | Les causes ( <i>origines</i> ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | La prévention                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Les signes            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | La contagiosité                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | L'évolution                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Les autres traitements possibles        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Autre : ....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
|  | <u>Pas important</u>     | <u>Indifférent</u>                  | <u>Important</u>         |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Les causes ( <i>origines</i> )   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| La prévention  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Les signes   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| La contagiosité  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| L'évolution  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Les autres traitements possibles   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Autre : ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| <p>Souhaitez-vous que votre pharmacien vous donne des explications sur <u> le traitement prescrit ou conseillé </u> ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> Question non adaptée à mon motif</span></p>  |                          |                                     |                          |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| <p><i>Si oui, quel(s) point(s) jugez-vous important(s) ?</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;"><u>Pas important</u></th> <th style="width: 20%; text-align: center;"><u>Indifférent</u></th> <th style="width: 30%; text-align: center;"><u>Important</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>La composition</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>La forme (<i>crème, comprimés, injection</i>)</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Le mécanisme d'action</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Le mode d'utilisation (<i>Quand ? comment ?</i>)</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Les effets indésirables et leur gestion</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Les interactions avec d'autres produits</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Les contre-indications</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>La conservation</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Le laboratoire ou le lieu de fabrication</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Le prix</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Le remboursement</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Autre : ...</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table> |                          |                                     |                          |  | <u>Pas important</u> | <u>Indifférent</u> | <u>Important</u> | La composition                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | La forme ( <i>crème, comprimés, injection</i> ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Le mécanisme d'action | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Le mode d'utilisation ( <i>Quand ? comment ?</i> ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Les effets indésirables et leur gestion | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Les interactions avec d'autres produits | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Les contre-indications | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | La conservation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Le laboratoire ou le lieu de fabrication | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Le prix | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Le remboursement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Autre : ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | <u>Pas important</u>     | <u>Indifférent</u>                  | <u>Important</u>         |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| La composition   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| La forme ( <i>crème, comprimés, injection</i> )  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Le mécanisme d'action  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Le mode d'utilisation ( <i>Quand ? comment ?</i> )   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Les effets indésirables et leur gestion  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Les interactions avec d'autres produits  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Les contre-indications   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| La conservation  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Le laboratoire ou le lieu de fabrication   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Le prix  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Le remboursement   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| Autre : ...  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| <p>Attendez-vous de votre pharmacien qu'il vous reformule des points non abordés avec le médecin ou non compris ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>   |                          |                                     |                          |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| <p>Votre pharmacien a-t-il répondu à toutes vos attentes ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>  |                          |                                     |                          |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |
| <p>Vous êtes ?</p> <p><input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F</p>  |                          | <p>Vous avez ?</p> <p>..... ans</p> |                          |  |                      |                    |                  |                                |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |                        |                          |                          |                          |                 |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |         |                          |                          |                          |                  |                          |                          |                          |             |                          |                          |                          |

**Merci de votre participation !**



**Figure 1 : Questionnaire remis à l'officine**

### **3. Modalités de recueil des données**

#### **a. À la pharmacie d'Aliénor au Porge**

La Pharmacie d'Aliénor se situe dans le village du Porge (environ 3500 habitants), en Gironde, entre Lacanau et le bassin d'Arcachon. Cette officine fonctionne aussi bien l'été que l'hiver et l'équipe se compose de quatre pharmaciens et quatre préparatrices.

Trois médecins généralistes exercent dans le village et les premiers médecins spécialistes dont les dermatologues se situent à une vingtaine de kilomètres soit à trente minutes de route.

Le questionnaire était proposé à tout patient venant à la pharmacie pour un produit dermatologique, en topique ou systémique, qu'il ait une ordonnance ou non et qu'il demande un conseil ou non (achat d'un produit dans la partie en libre accès).

Munis d'explications sur l'étude, les patients volontaires remplissaient le questionnaire à la fin de leur échange avec le membre de l'équipe officinale (préparateur en pharmacie et pharmacien). Ils déposaient ensuite le questionnaire sur le comptoir pour que nous puissions le récupérer.

Nous n'avons pas proposé aux patients de la Pharmacie d'Aliénor de remplir le questionnaire en ligne pour ne pas biaiser l'étude et obtenir des échantillons distincts pour faciliter l'analyse.

#### **b. Via le site grand public de la SFD**

Dermato-info.fr est un site accessible à tous et en particulier aux patients, créé par la Société Française de Dermatologie, sur lequel le grand public peut trouver un de multiples informations sur les dermatoses les plus courantes, leurs traitements, mais aussi des conseils et des tutoriels réalisés par des spécialistes. Il délivre une information libre de liens d'intérêt et validée sur le plan scientifique.

Le questionnaire de notre enquête était disponible en ligne, ce qui permettait à toute personne se connectant sur le site et voyant l'onglet « Faites avancer la recherche ! » de répondre directement à l'enquête (*figure 2*).



**Figure 2 : Capture d'écran de la mise en place de notre enquête en ligne sur Dermato-info.fr**

### c. Au sein de l'échantillon national

Afin de compléter notre enquête et de pouvoir discuter les résultats obtenus selon les sources, nous avons également diffusé le questionnaire vers un échantillon représentatif de la population française adulte (à partir de 15 ans) par la méthode des quotas.

La méthode d'échantillonnage des quotas se base sur le sexe, l'âge, la localisation géographique et la catégorie socioprofessionnelle. Elle permet d'éviter des biais sur ces derniers points car si une personne ne répond pas à tous les items du questionnaire, il est alors envoyé à une autre personne avec les mêmes caractéristiques que la précédente, jusqu'à obtenir une réponse exploitable car complète.

Cette méthode est souvent employée pour les sondages politiques mais elle est également utilisée dans des études de population, comme : « *Objectifs peau* » (sondage sur plus de 20 000 français qui a montré l'impact des dermatoses sur la qualité de vie) [5].

Ainsi, un total de 2000 français âgés de plus de 15 ans ont reçu notre questionnaire par mail et ont pu répondre en ligne. Même si la méthode d'enquête était similaire, la mailing-list utilisée n'était pas la même.

La programmation statistique a été réalisée à l'aide du logiciel SAS ® (Statistical analysis system).

L'enquête a été réalisée par la société EMMA (spécialisée dans l'étude de marché et de sondage) selon les recommandations ESOMAR [6].

#### **4. Méthodes d'analyse des données recueillies**

Les réponses obtenues à la Pharmacie d'Aliénor ont été saisies de façon hebdomadaire via Forms ®.

Pour l'enquête en ligne, nous avons créé un fichier d'export de la base de données au format .CSV (Comma-separated values ou valeurs séparées par des virgules). Il s'agit d'un format informatique basique de recueil de données. Un script d'extraction a ensuite été utilisé pour intégrer les données recueillies dans le fichier tableur d'analyse (Microsoft Excel®).

Les données nationales étaient aussi répertoriées dans un classeur Excel®.

Tous les questionnaires incomplets ont été exclus pour l'analyse. Les quinze questionnaires utilisés pour le test ne sont pas inclus dans les résultats du fait des modifications faites suite à cette période.

Les réponses concernant l'item « géographique » ont été recodées. Les régions de France métropolitaine ont été regroupées en cinq grandes zones géographiques (Nord-Ouest, Nord-Est, Sud-Ouest, Sud-Est, Ile de France) à partir de la carte « Évolution de la population » publiée en 2016 par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) (annexe 2).

Ainsi, nous avons pu constituer une base de données à partir des trois feuilles de tableur obtenues (Microsoft Excel®) et conduire une analyse descriptive des réponses obtenues à chacun des items pour les trois échantillons de population en les organisant comme suit :

- ❖ **Caractéristiques des populations** : âge, sexe, lieu de vie (pour les versions en ligne),
- ❖ **Motifs de demande de conseil** : pour eux-mêmes ou leur(s) enfant(s), motif dermatologique et/ou cosmétique, délai entre les premières lésions et la venue en officine, existence d'une ordonnance et prescripteur, éventuelles sources d'informations préalablement consultées,
- ❖ **Attentes des patients** : éventuel conseil associé lors de la délivrance, reformulation de points non abordés avec le médecin ou non compris, souhait d'informations concernant la pathologie et le traitement prescrit, et plus précisément les points jugés selon leur importance,
- ❖ **Satisfaction du patient vis-à-vis du conseil pharmaceutique.**

## IV. Résultats

### 1. Réponses des patients à l'officine

#### a. Description de la population

Sur les 109 questionnaires complétés à la pharmacie, **100 étaient exploitables** car tous les items avaient été remplis.

Ces questionnaires ont été complétés par 24 hommes et 76 femmes dont l'âge moyen était respectivement de 42 et 43 ans.

#### b. Motifs de demande de conseil

Parmi les 100 patients venus à l'officine, 63 (63%) consultaient pour eux-mêmes et 34 (34%) pour leur(s) enfant(s), qu'il s'agisse d'un homme ou d'une femme.

Les demandes sur une maladie de peau avec ou sans complément cosmétique (88 % ; n=88), concernaient **principalement des dermatoses « aiguës »** (pour 48 patients soit 54% contre 40 pour les dermatoses chroniques soit 46%).

Une grande majorité (63% ; n=63) venait à la fois pour leur maladie de peau et pour un complément cosmétique. Le motif « Maladie de peau » isolé ne concernait que 25% (n=25) des réponses (*figure 3*).

Le délai entre l'apparition des premiers signes et la venue au comptoir était de moins d'un mois pour 44% (n=44) d'entre eux et de plus d'un an pour 23%(n=23).

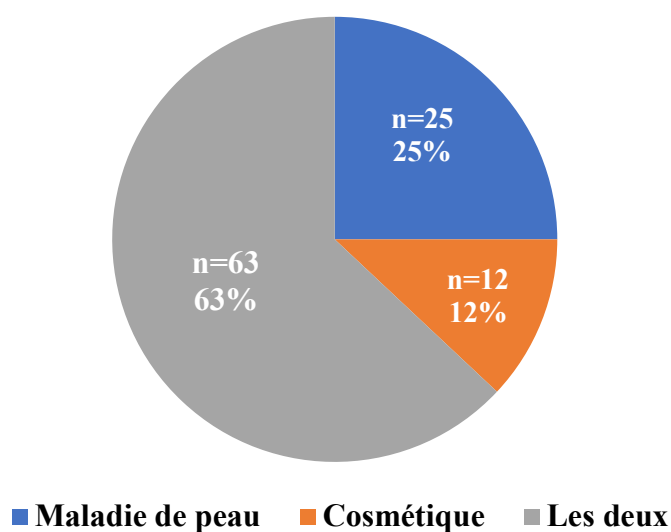
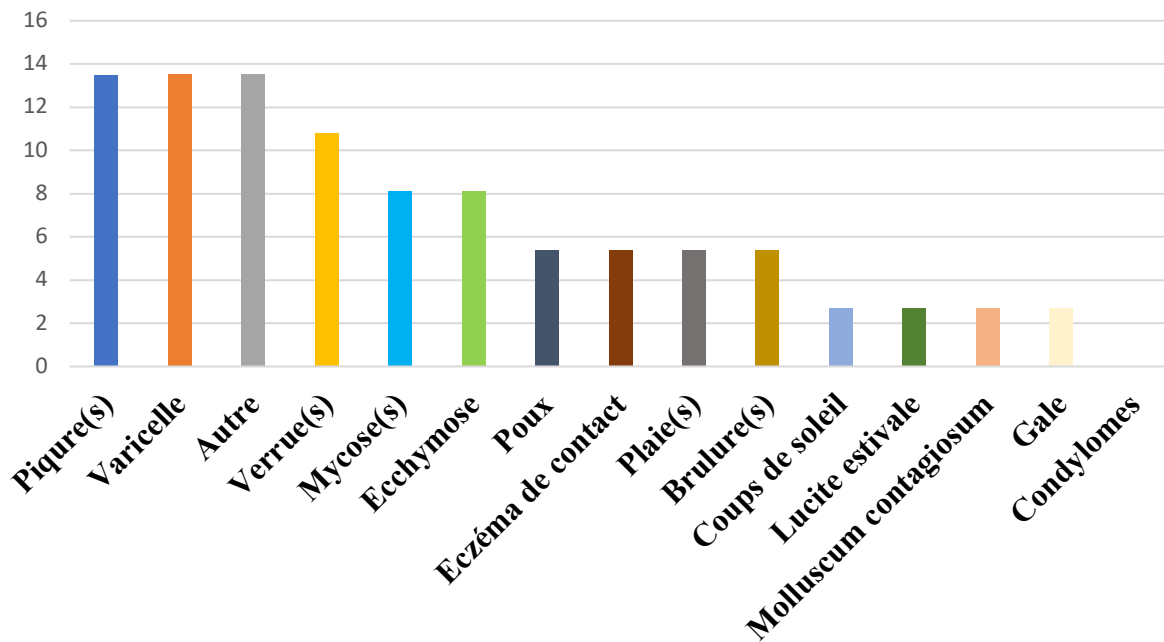


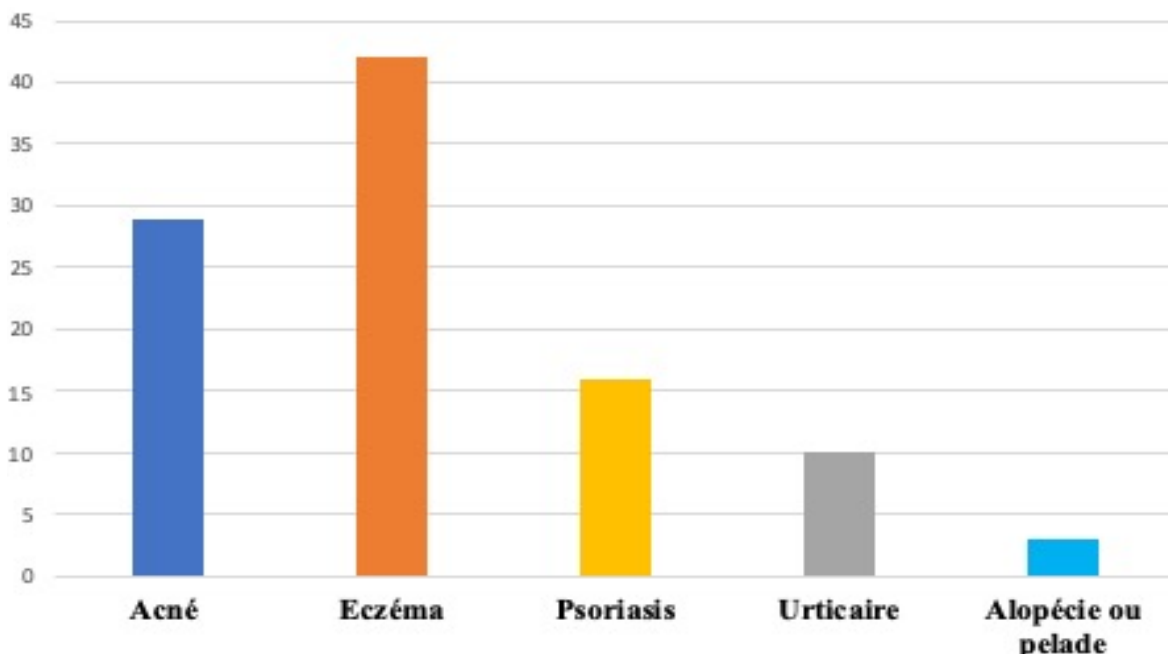
Figure 3 : Répartition des motifs de demande de conseil (n=100)

Parmi les motifs de demande pour **dermatoses aiguës**, plus de la moitié était représentée par : piqûres, varicelle, verrues et motifs variés (*figure 4*).



**Figure 4 : Répartition des différentes dermatoses aiguës à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=48)**

L'eczéma et l'acné étaient à l'origine de 71% (n=28) des demandes de conseil pour **dermatoses chroniques** (*figure 5*).



**Figure 5 : Répartition des différentes dermatoses chroniques à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=40)**

En cosmétologie, le pharmacien était principalement sollicité pour des protections solaires, la peau sèche, sensible avec rougeurs, et des soins pour les enfants (figure 6).

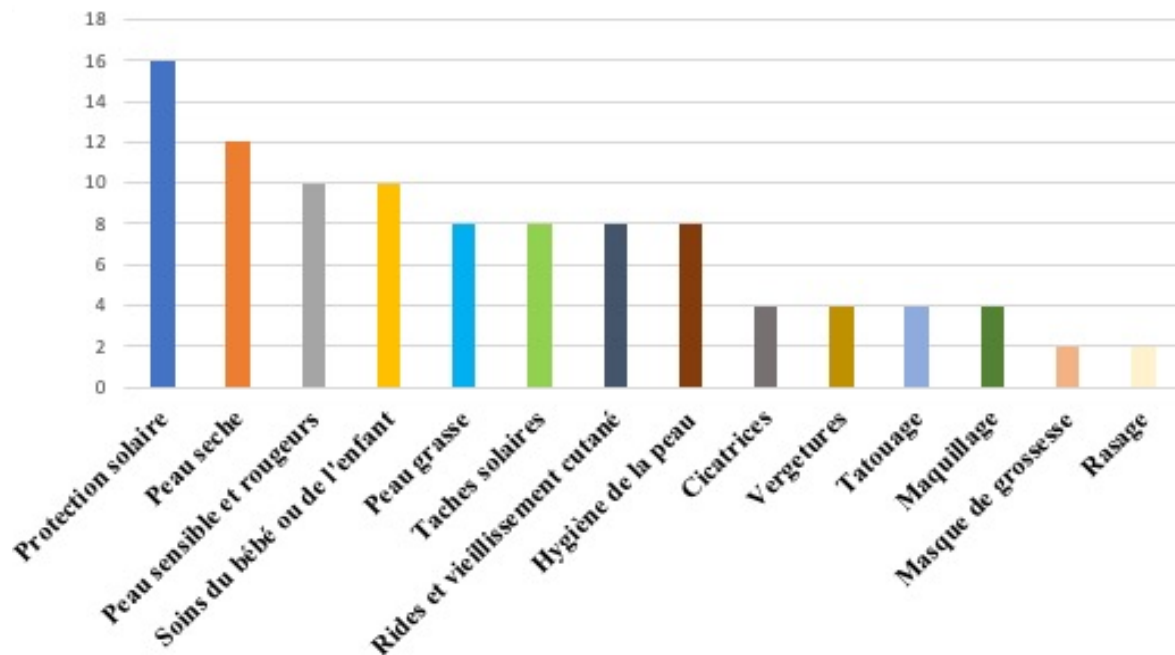


Figure 6 : Répartition des différents motifs de demande de conseil en cosmétologie auprès du pharmacien (n=75)

Dans 33% (n=33) des cas, il y avait une **ordonnance** rédigée le plus souvent par un médecin généraliste (58% ; n=19) ou par un dermatologue (39% ; n=13) (figure 7 et figure 8).

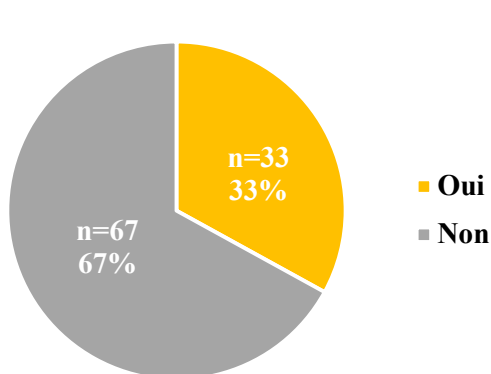


Figure 7 : Répartition des patients avec et sans ordonnance (n=100)

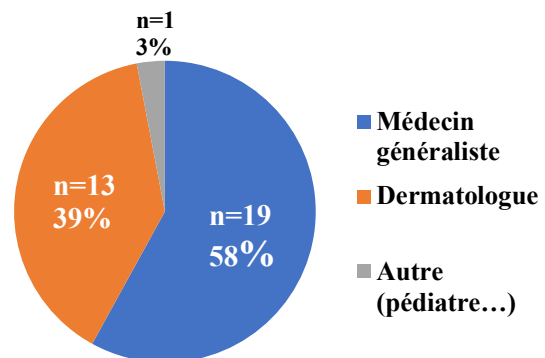
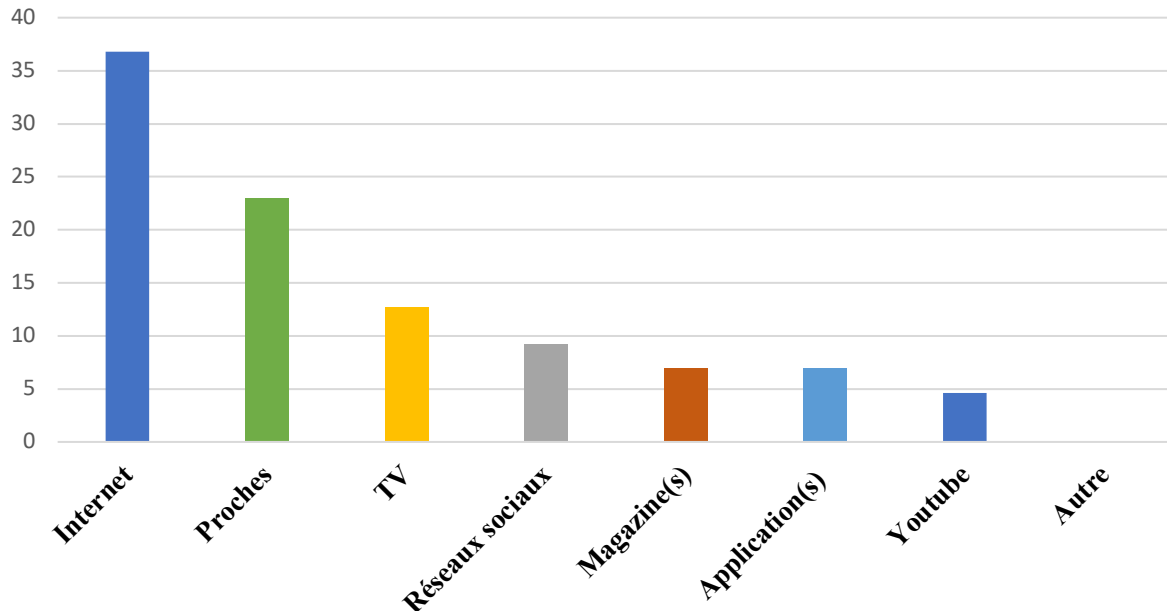


Figure 8 : Répartition des prescripteurs chez les 33 patients venant avec une ordonnance



**Concernant les sources d'informations**, 41% (n=41) des patients déclaraient avoir consulté d'autres sources d'informations avant le médecin ou le pharmacien. La *figure 9* montre que 37% (n=15) ont cherché sur Internet et 23% (n=9) ont pris l'avis de proches.



**Figure 9 : Répartition des sources d'informations consultées (n= 41)**

### c. Attentes et satisfaction

88% (n=88) déclaraient attendre un **conseil associé** lors de la dispensation.

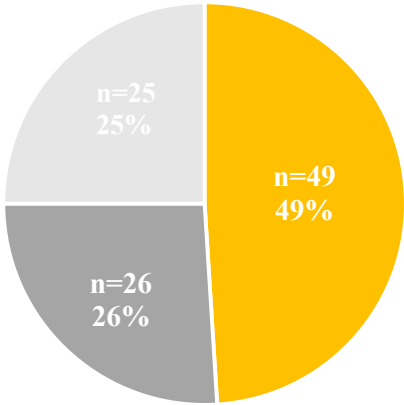
Une **reformulation** des points non abordés avec le médecin ou non compris était attendue par 70% (n=70) des patients.

Les souhaits d'explications concernaient la pathologie pour 49 (49%) patients et le traitement prescrit ou conseillé pour 85 (85%) patients.

Quand une **explication sur la dermatose** était souhaitée (49% ; n=49) (*figure 10*), tous les critères proposés ont été considérés comme « importants » par plus de la moitié des patients. Ceux jugés comme particulièrement importants par plus de 80% (n=39) des patients étaient :

- les autres traitements possibles, l'évolution et les signes de la dermatose (*figure 11*).

Pour les 51 patients (51%) ne souhaitant pas d'informations ou jugeant la question comme non adaptée, il s'agissait de personnes consultant pour un motif purement cosmétique ou pour une maladie chronique ancienne.



■ Oui ■ Non ■ Question non adaptée

Figure 10 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant la pathologie (n=100)

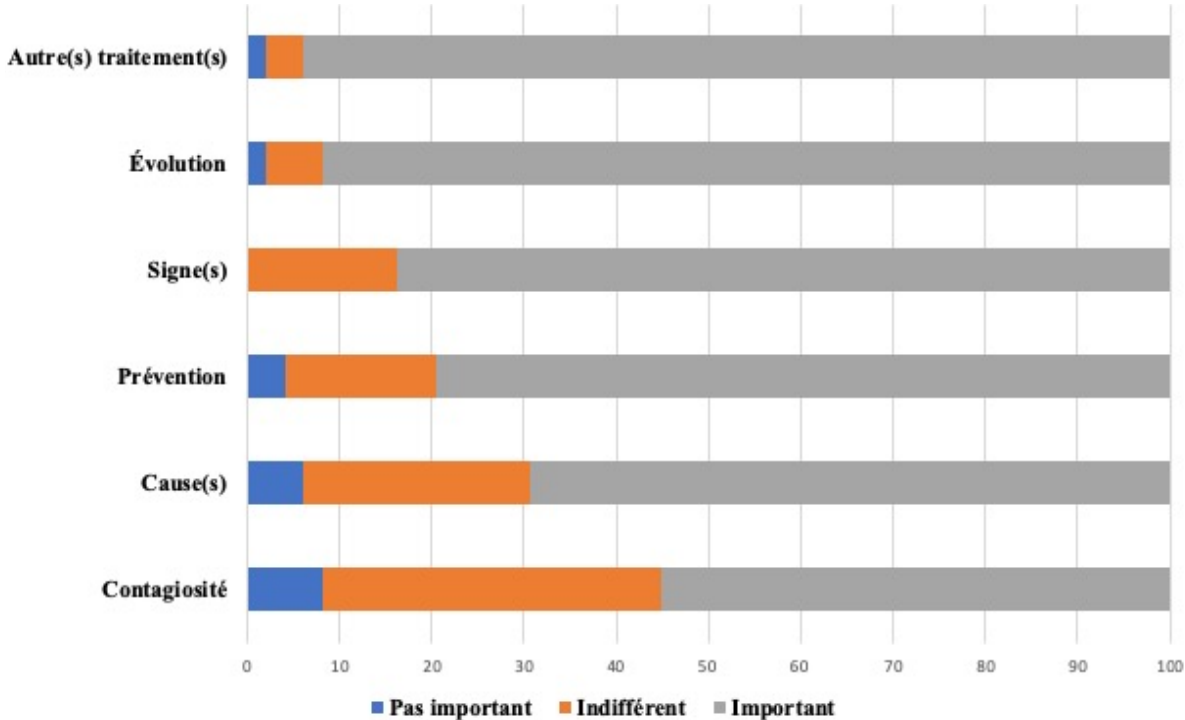
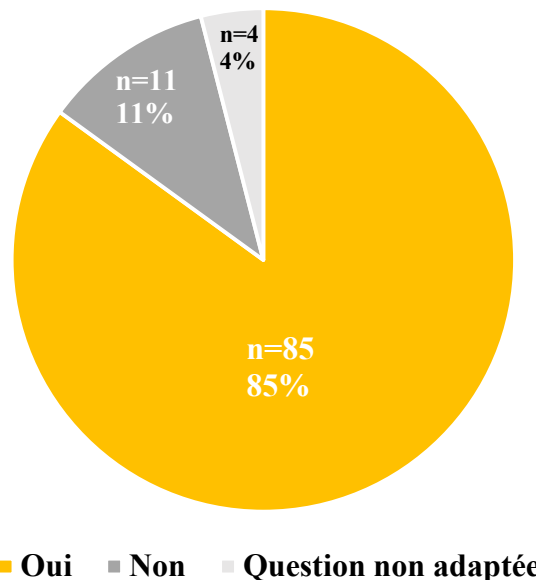


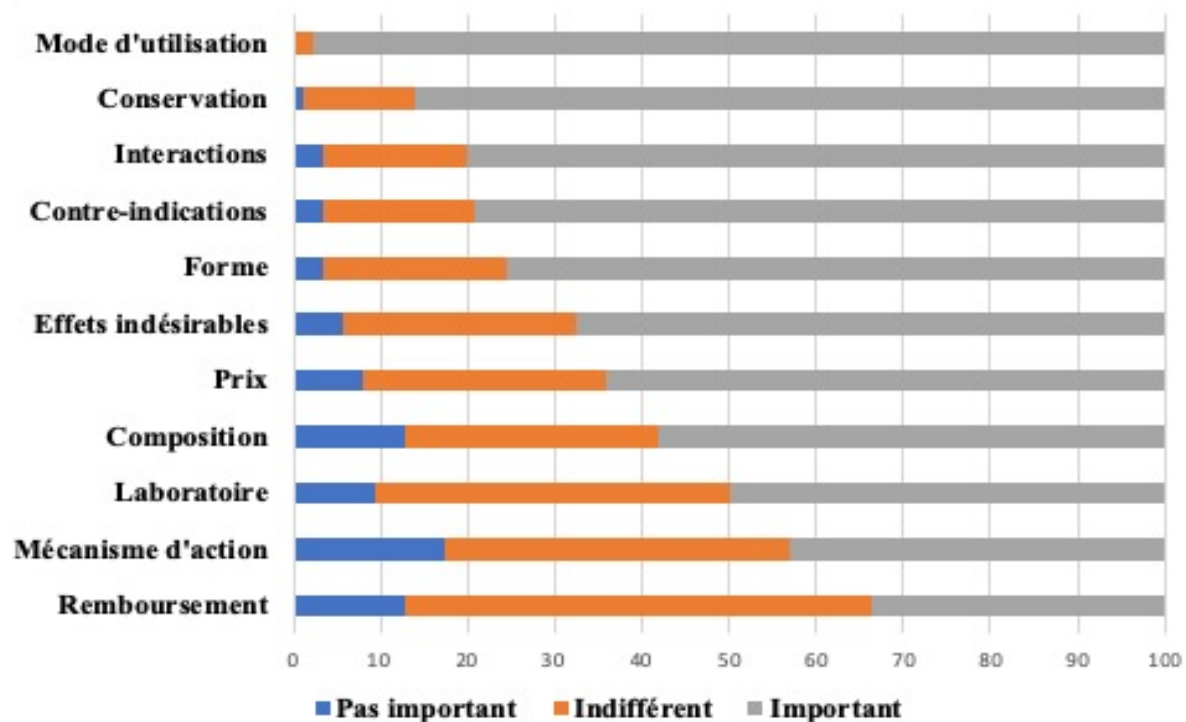
Figure 11 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant la pathologie (n=49)

Quand une **explication sur le traitement prescrit ou conseillé** était souhaitée (85% ; n=85) (*figure 12*), tous les points proposés étaient jugés comme « importants » par plus de 40% (n=34) des patients et notamment :

- le mode d'utilisation, la conservation, les interactions et les contre-indications pour près de 80% (n=68) (*figure 13*).



**Figure 12 : Souhait d'informations de la part du pharmacien sur le traitement prescrit ou conseillé (n=100)**



**Figure 13 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=85)**

Au total, 97 patients déclaraient que le pharmacien avait répondu à toutes leurs attentes (*figure 14*).

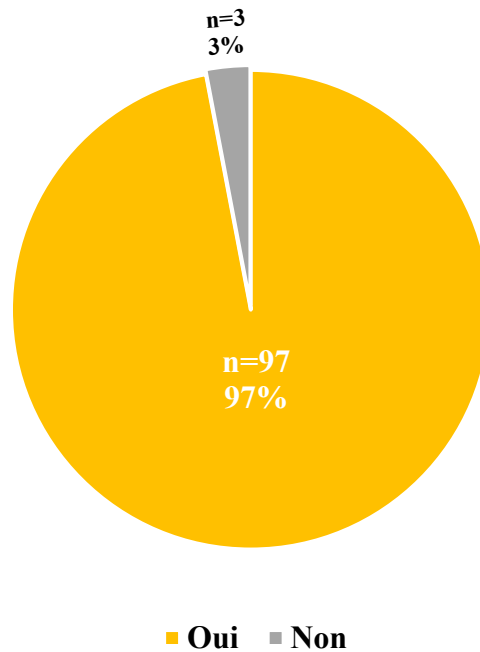


Figure 14 : « Votre pharmacien a-t-il répondu à toutes vos attentes ? » (n=100)

## 2. Réponses en ligne sur le site grand public de la SFD

### a. Description de la population

Sur Dermato-info.fr, 190 réponses ont été obtenues, dont **178 complètes et exploitables sur la période de l'étude**. À noter que de janvier à avril 2020, 251 582 connexions ont eu lieu sur le site.

L'échantillon était constitué en majeure partie de femmes (82%).

Les 32 hommes avaient un âge moyen de 49,3 ans et les 146 femmes de 39,4 ans.

Concernant le lieu de vie, 94% (n=168) des répondants habitaient en France métropolitaine, 3% (n=6) en Corse et 2% (n=4) dans les DOM-TOM.

En France métropolitaine, la répartition des participants était homogène avec le Nord-Ouest et Sud-Est qui représentaient la moitié des réponses (*figure 15*).

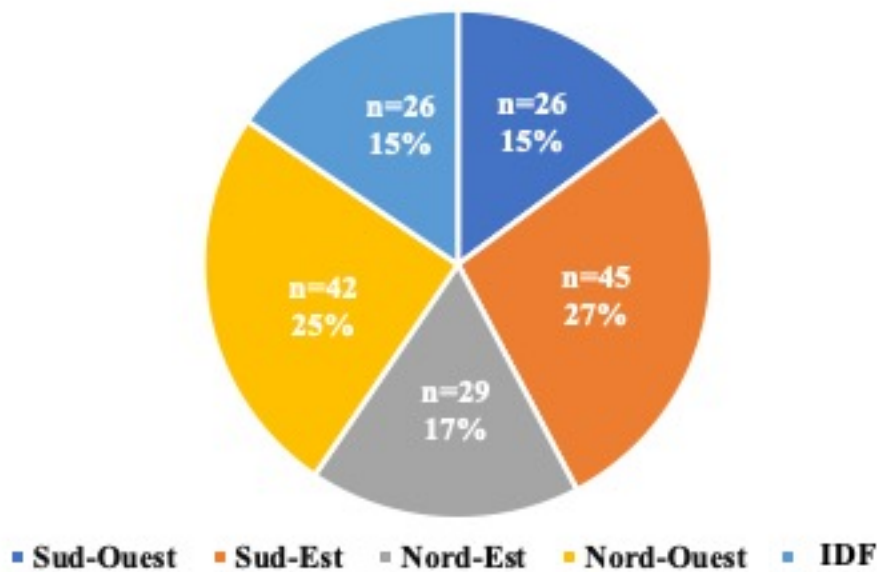


Figure 15 : Répartition de la géolocalisation des réponses en France métropolitaine (n=168)

### b. Motifs de demande de conseil

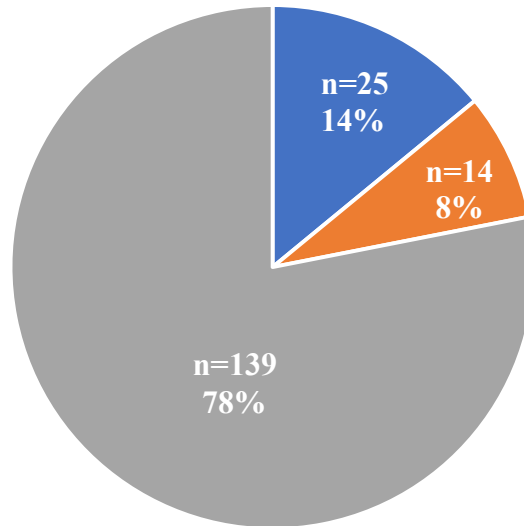
Dans ce groupe, 111(62%) participants déclaraient venir à l'officine pour eux-mêmes, 24 (13%) pour leur(s) enfant(s) et 40 (22%) pour les deux.

La majorité des hommes (81% ; n=26) demandait un conseil personnel alors que les femmes interrogeaient le pharmacien d'officine à la fois pour elles-mêmes (58% ; n=85) mais également pour leur(s) enfant(s) (25% ; n=37).

Parmi les maladies de peau (isolées ou avec cosmétique ; n=164), **la demande de conseil portait davantage sur des dermatoses chroniques** (52% ; n=85) que sur des dermatoses aiguës (48% ; n=79).

Pour ces dernières, les personnes interrogées disaient venir pour plusieurs motifs à la fois (3,6 contre 2,3 pour les patients chroniques).

Les internautes sollicitaient le pharmacien dans 78% (n=139) des cas pour leur maladie de peau et un complément cosmétique (*figure 16*) et le délai entre l'apparition des premiers signes cutanés et la demande de conseil à l'officine était de plus d'un an pour 40% (n=71) d'entre eux.



■ Maladie de peau ■ Cosmétique ■ Les deux

Figure 16 : Répartition des motifs de demande de conseil (n=178)

L'acné et l'eczéma représentaient à elles deux quasiment deux tiers (69% ; n=59) des motifs de demande de conseil pour **dermatoses chroniques**, devant le psoriasis et l'urticaire (15% ; n=13) (figure 17).

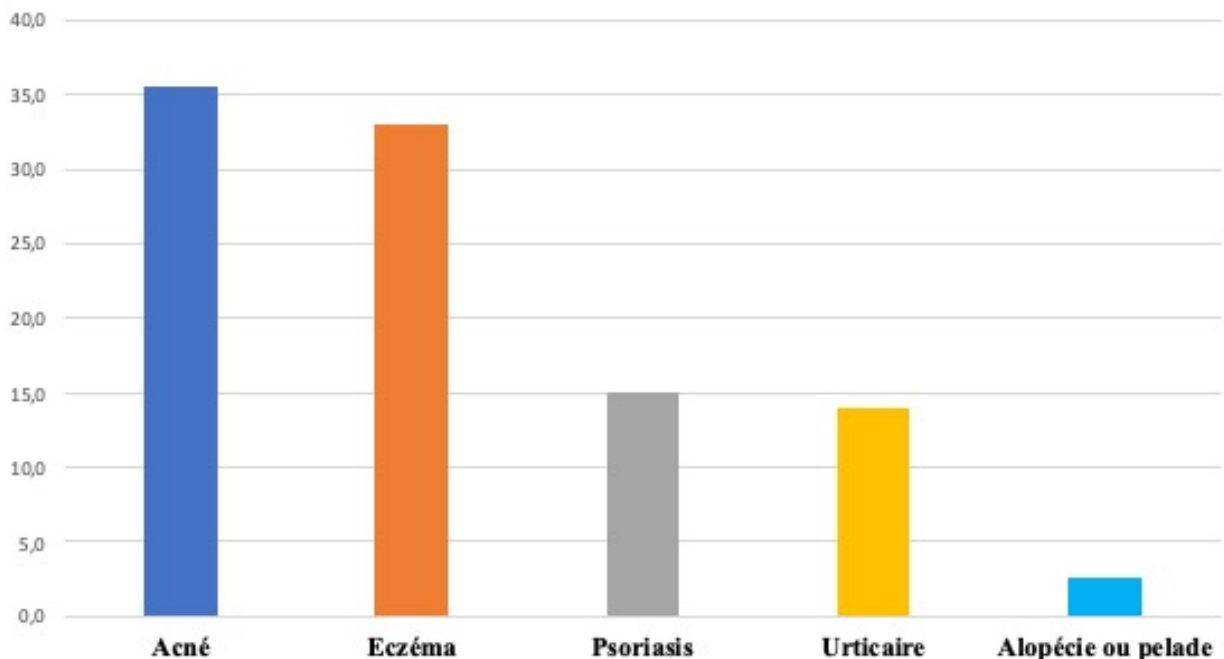
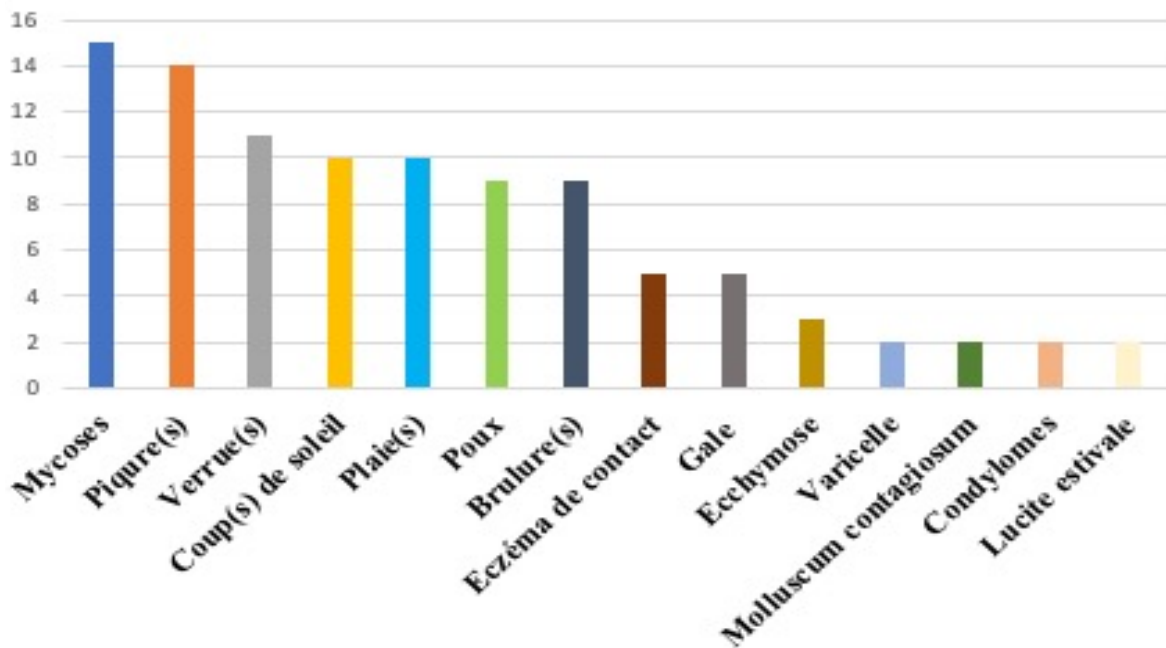


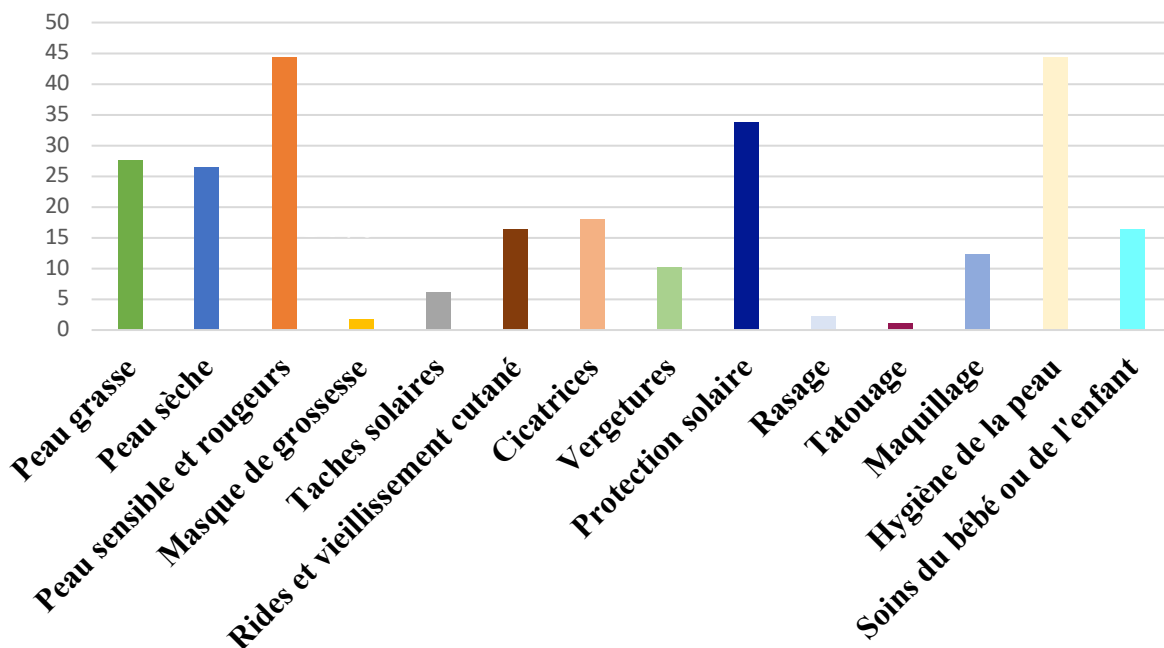
Figure 17 : Répartition des différentes dermatoses chroniques à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=85)

Pour les **dermatoses aiguës** : les mycoses, les piqûres et les verrues ont été le plus déclarées par les patients (*figure 18*).



**Figure 18 : Répartition des différentes dermatoses aiguës à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=79)**

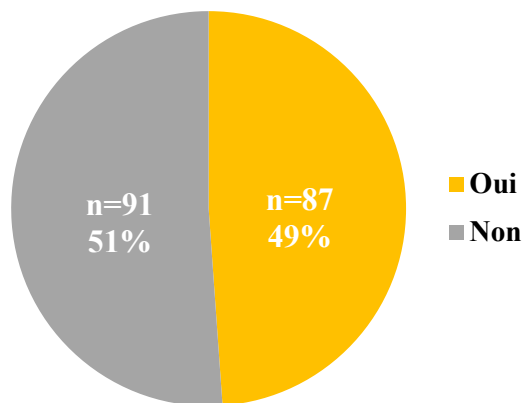
L'hygiène de la peau, la peau sensible avec rougeurs et les protections solaires constituaient les principales questions en **cosmétologie** (*figure 19*).



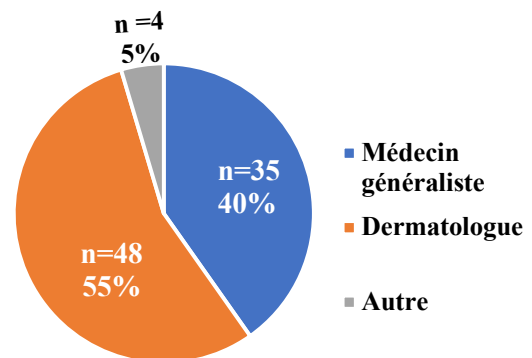
**Figure 19 : Répartition des différents motifs de demande de conseil en cosmétologie auprès du pharmacien (n=153)**

49 % (n=87) présentaient une **ordonnance** et avaient eu un avis médical antérieur réparti entre les dermatologues majoritaires (55% ; n=48) et les médecins généralistes (40% ; n=35).

Les autres prescriptions (de pédiatres ou de divers spécialistes) étaient minoritaires (5% ; n=4) (*figure 20 et figure 21*).

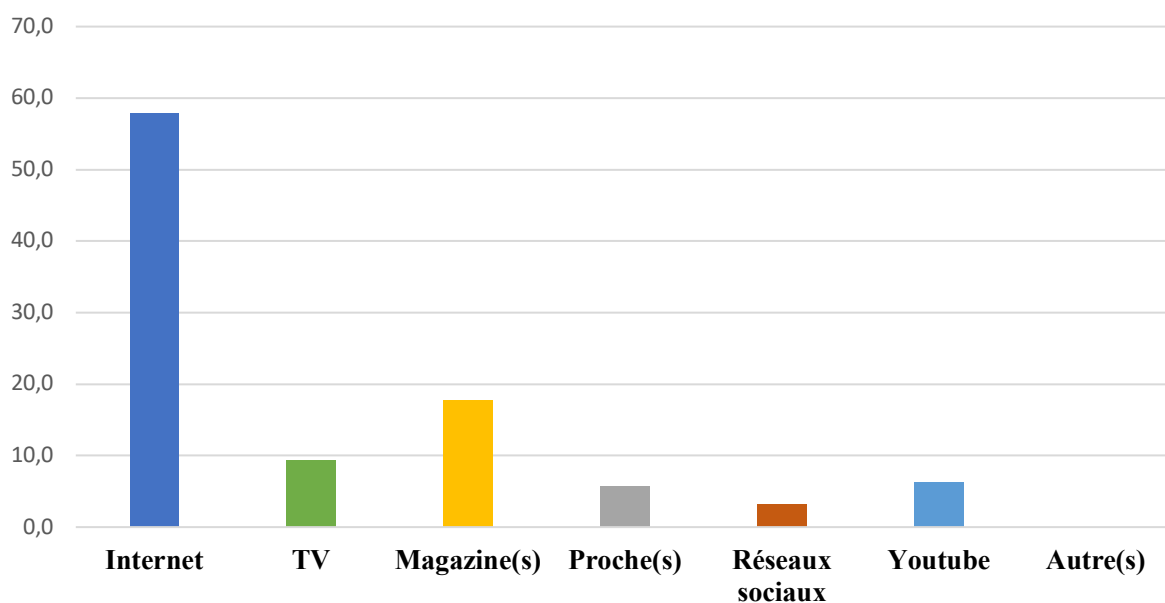


**Figure 20 : Répartition des patients avec et sans ordonnance (n=178)**



**Figure 21 : Répartition des prescripteurs chez les 87 patients venant avec une ordonnance**

Plus de la moitié (58% ; n=103) déclarait avoir consulté d'**autres sources** avant d'en parler avec son pharmacien ou son médecin : notamment internet, les réseaux sociaux et YouTube (67% ; n=69) (*figure 22*).



**Figure 22 : Répartition des sources d'informations consultées (n=103)**



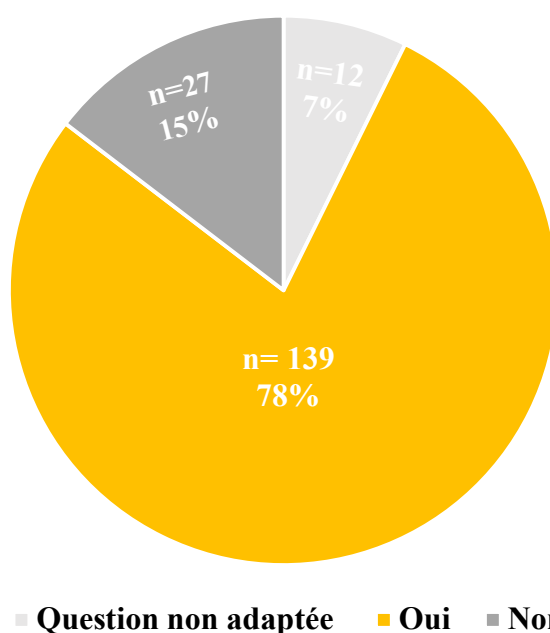
### c. Attentes et satisfaction

La quasi-totalité des patients de dermat-info.fr (94% ; n=168) souhaitait avoir un **conseil associé à la délivrance**, et dans 82% (n=146) des cas, la **reformulation** de points non abordés avec le médecin ou non compris apparaissait comme un point fondamental du conseil pharmaceutique.

78% (n=139) des personnes interrogées voulaient aborder leur pathologie avec le pharmacien, et 83% (n=148) le traitement prescrit ou conseillé.

Quand une **explication sur la dermatose** était souhaitée (78% ; n=139), tous les critères proposés ont été considérés comme « importants » par plus de la moitié des patients. Ceux jugés comme particulièrement importants par plus de 65% (n=90) des patients étaient :

- la prévention, l'évolution et les autres traitements (*figure 24*).



**Figure 23 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant la pathologie (n=178)**

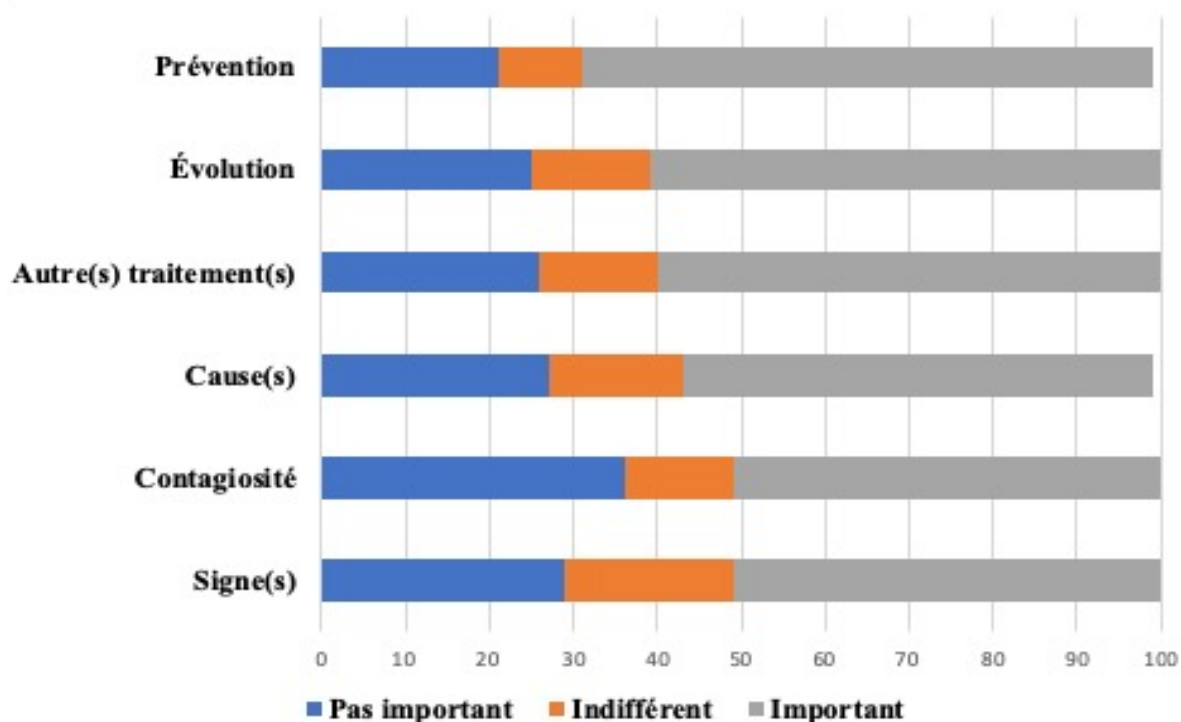


Figure 24 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant la pathologie (n=139)

Quand une **explication sur le traitement prescrit ou conseillé** était souhaitée (83% ; n=148), les points attendus étaient notamment :

- le mode d'utilisation, les interactions, les effets indésirables et leur gestion ainsi que les contre-indications pour près de 70% (n=104) (figure 26).

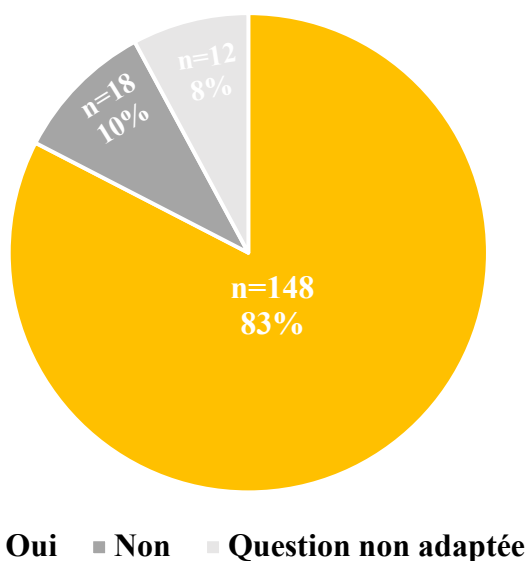
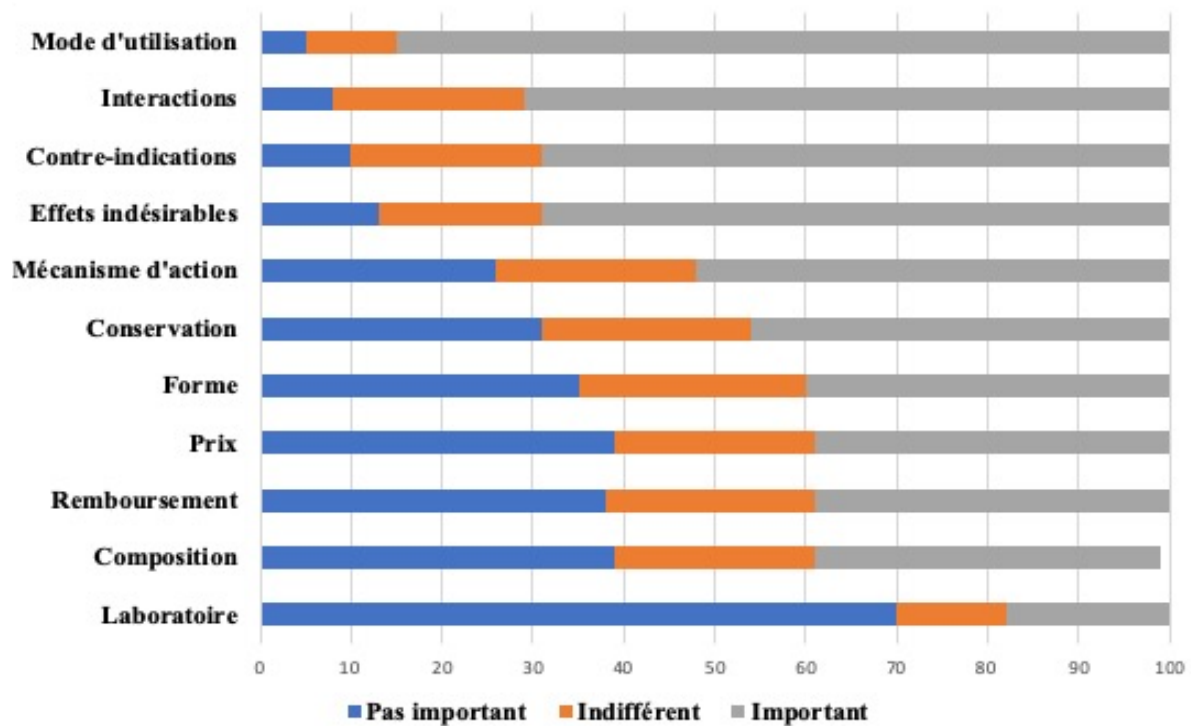
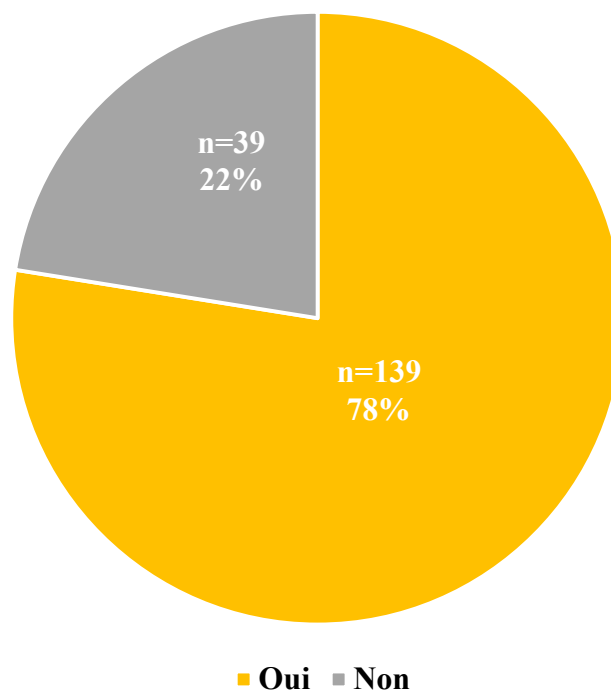


Figure 25 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=178)



**Figure 26 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant le traitement prescrit ou conseillé (n =148)**

La *figure 27* montre que 139 (78%) internautes étaient satisfaits du conseil pharmaceutique obtenu.



**Figure 27 : « Votre pharmacien a-t-il répondu à toutes vos attentes ? » (n=178)**

### 3. Réponses de l'échantillon national

#### a. Description de la population

Sur les 2000 personnes interrogées, 435 (22%) déclaraient s'être rendues au moins une fois dans l'année dans une officine pour un problème de peau et avaient complètement rempli le questionnaire : elles pouvaient donc être incluses dans notre étude.

L'échantillon se composait de façon homogène, avec 237 (54%) femmes et 198 (46%) hommes.

L'âge moyen était de 41,7 ans dans l'échantillon total avec 42,8 ans chez les femmes et de 40,3 ans chez les hommes.

Les réponses se trouvaient uniquement en France métropolitaine (pas de réponses issues de Corse et des DOM-TOM) où toutes les zones géographiques étaient représentées.

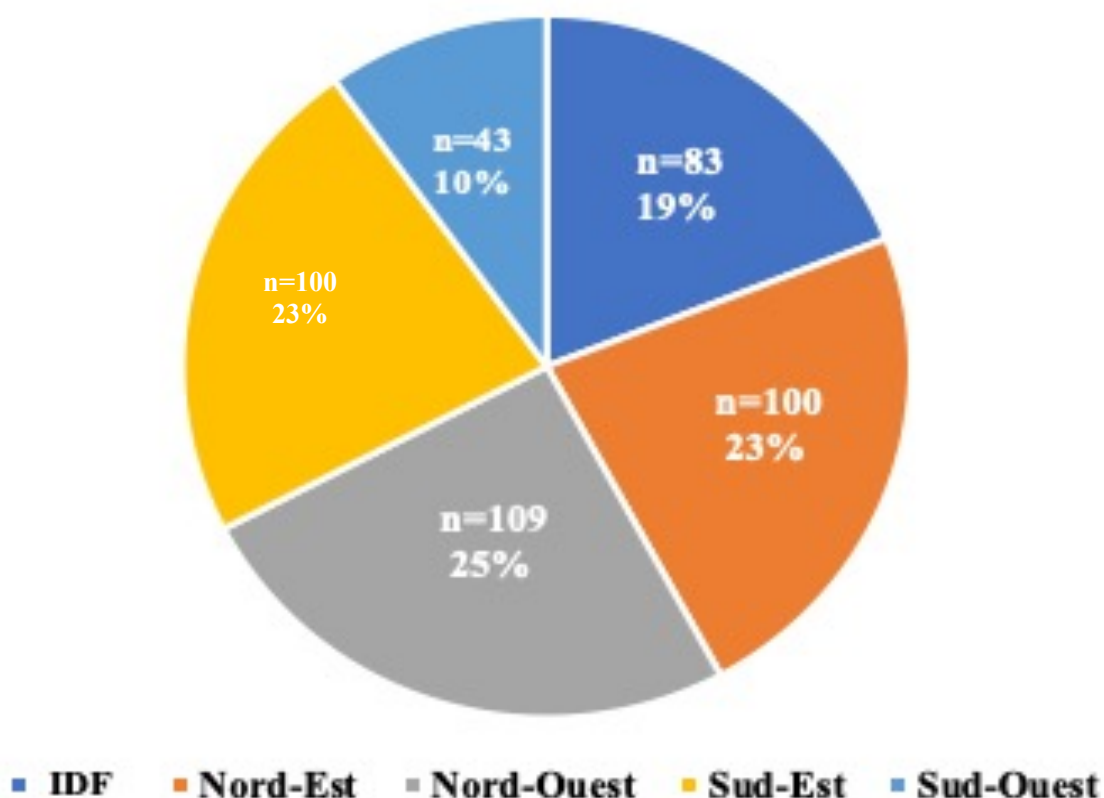


Figure 28 : Répartition de la géolocalisation des réponses en France métropolitaine (n=435)

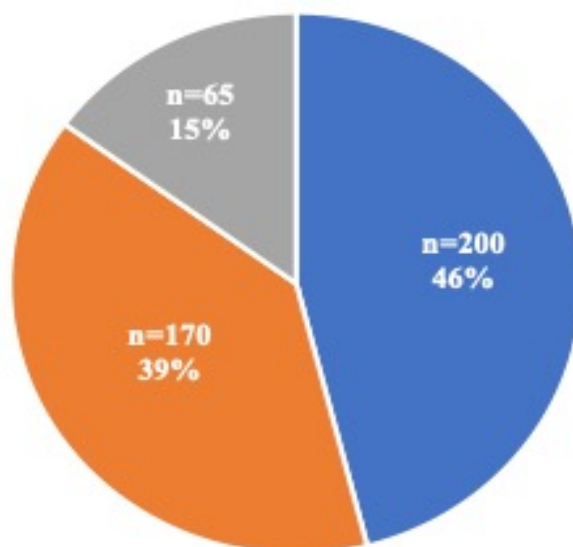
## b. Motifs de demande de conseil

Les personnes interrogées disaient être venues à l'officine principalement pour elles-mêmes (68% ; n=296). Les hommes déclaraient venir également pour leur(s) enfant(s) dans la même proportion que les femmes (19% ; n=83).

200 (46%) personnes venaient pour une dermatose isolée, 170 (39%) pour un motif purement cosmétique et les autres (15% ; n=65) pour les deux (maladie de peau avec complément cosmétique (*figure 29*)).

Les **dermatoses aiguës** étaient à l'origine de 57% (n=151) des demandes concernant une maladie de peau (isolé ou avec complément cosmétique ; n=265), et les dermatoses chroniques de 43% (n=114).

Le délai entre les premiers signes cutanés et la venue à l'officine était, pour tous les répondants, inférieur à un mois.



■ Maladie de peau ■ Cosmétique ■ Les deux

Figure 29 : Répartition des motifs de demande de conseil (n=435)

Parmi les motifs les plus retrouvés en aigu, on avait : les piqûres, les mycoses et les verrues (figure 30).

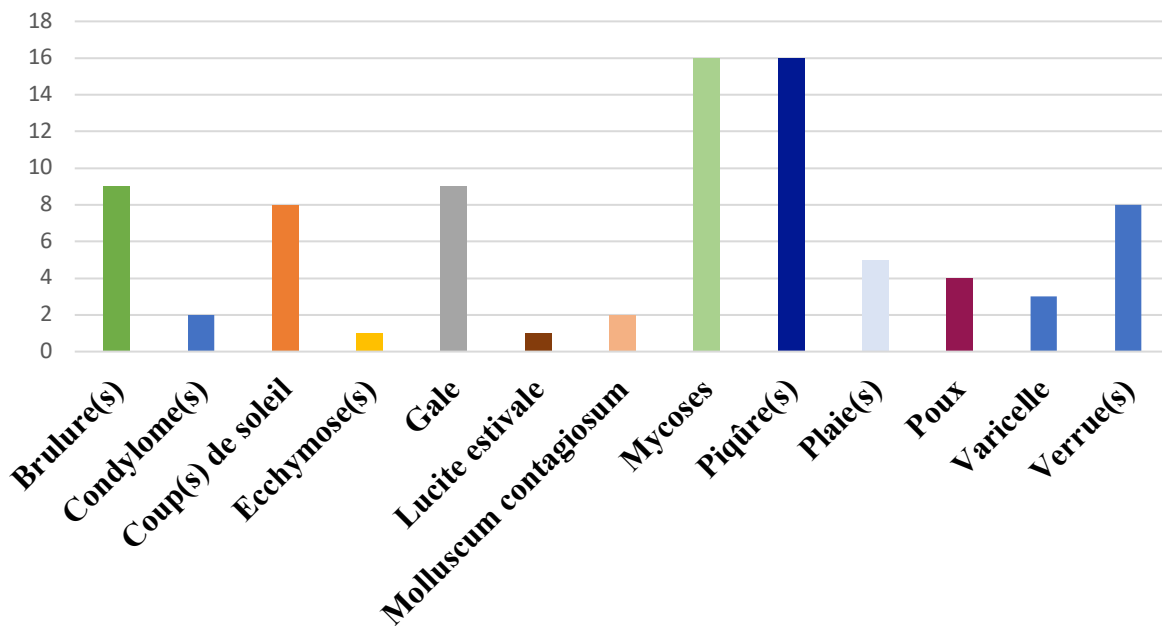


Figure 30 : Répartition des différentes dermatoses aiguës à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=151)

Les dermatoses chroniques les plus rencontrées étaient toujours l'acné, l'eczéma et le psoriasis. L'urticaire dans cet échantillon était très minoritaire avec seulement 3 % (n=3) des réponses (figure 31).

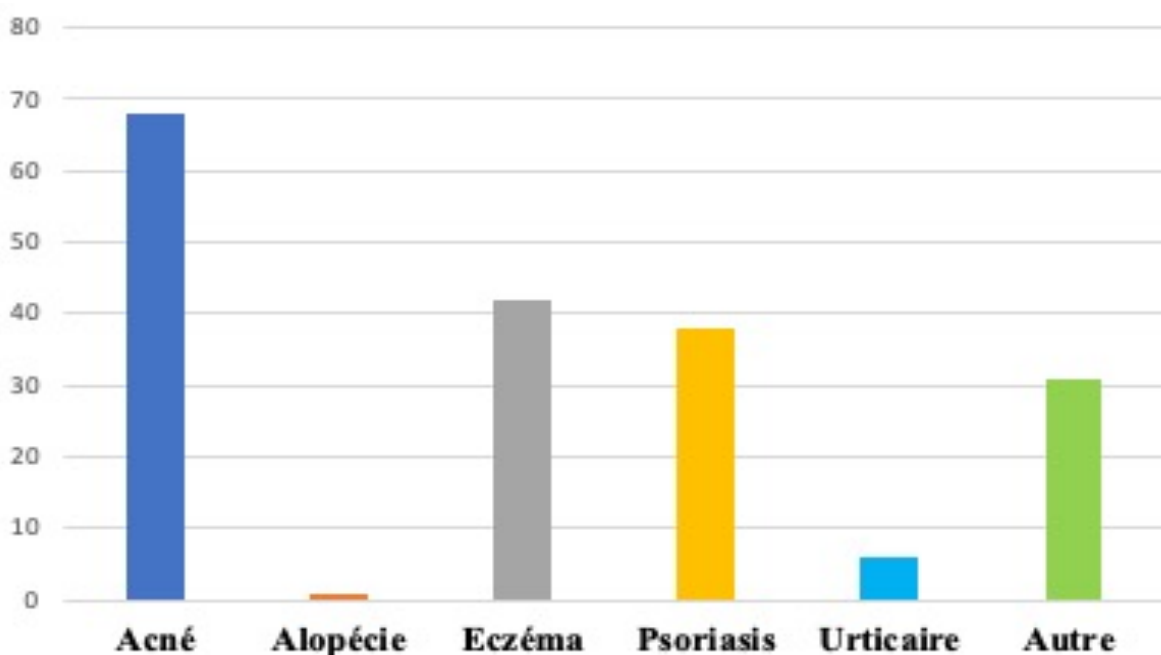
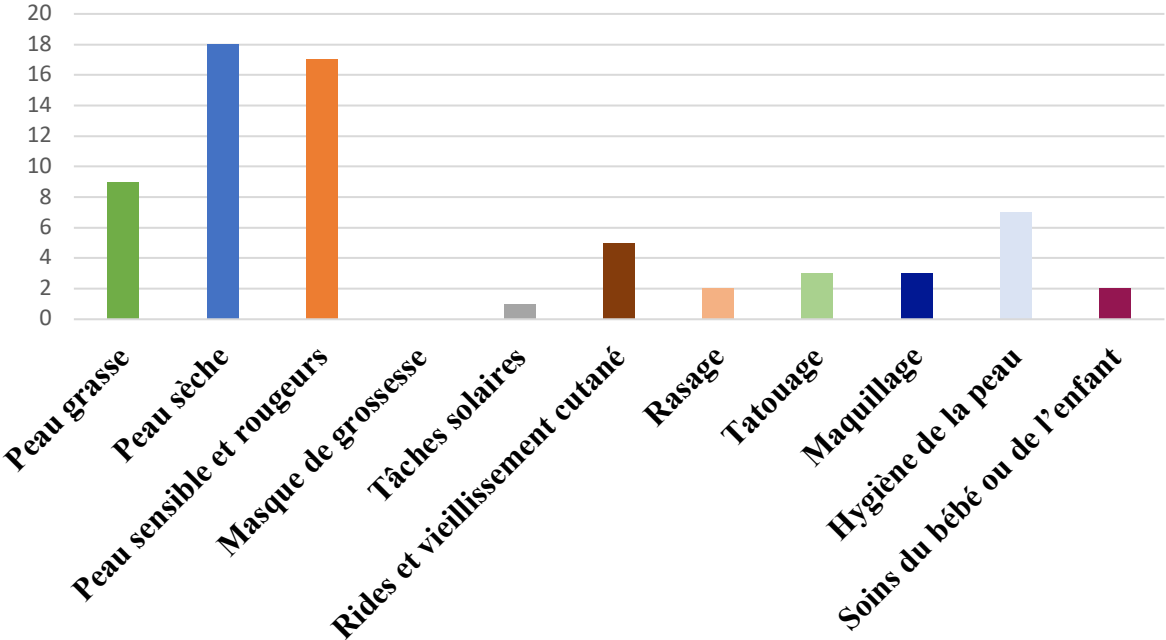


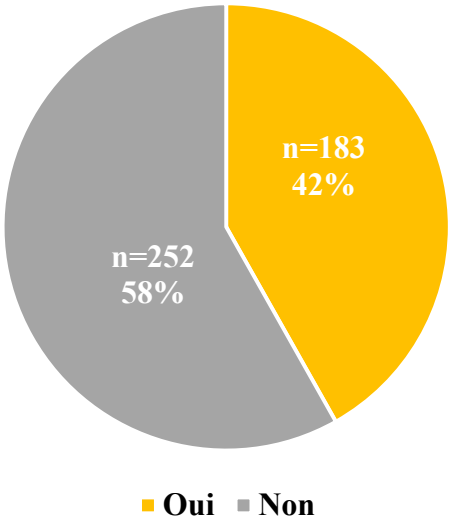
Figure 31: Répartition des différentes dermatoses chroniques à l'origine de la demande de conseil auprès du pharmacien (n=114)

Les **demandes cosmétiques** (39% ; n=170) concernaient soit une peau sèche, une peau sensible avec rougeurs ou une peau grasse (figure 32).

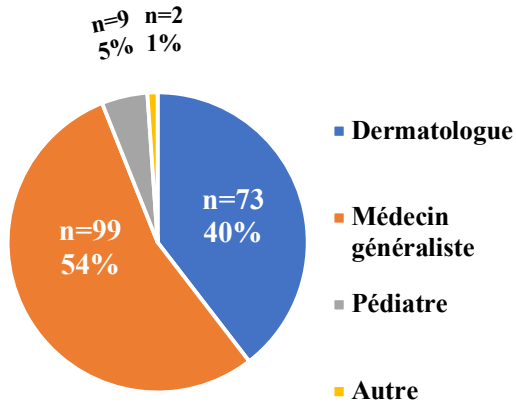


**Figure 32: Répartition des différents motifs de demande de conseil en cosmétologie auprès du pharmacien (n=170)**

Dans ce groupe, 42% (n=183) avaient une **ordonnance** lors de leur venue en pharmacie rédigée pour 54% (n=99) par des médecins généralistes et pour 40% (n=73) par des dermatologues (figure 33 et figure 34).

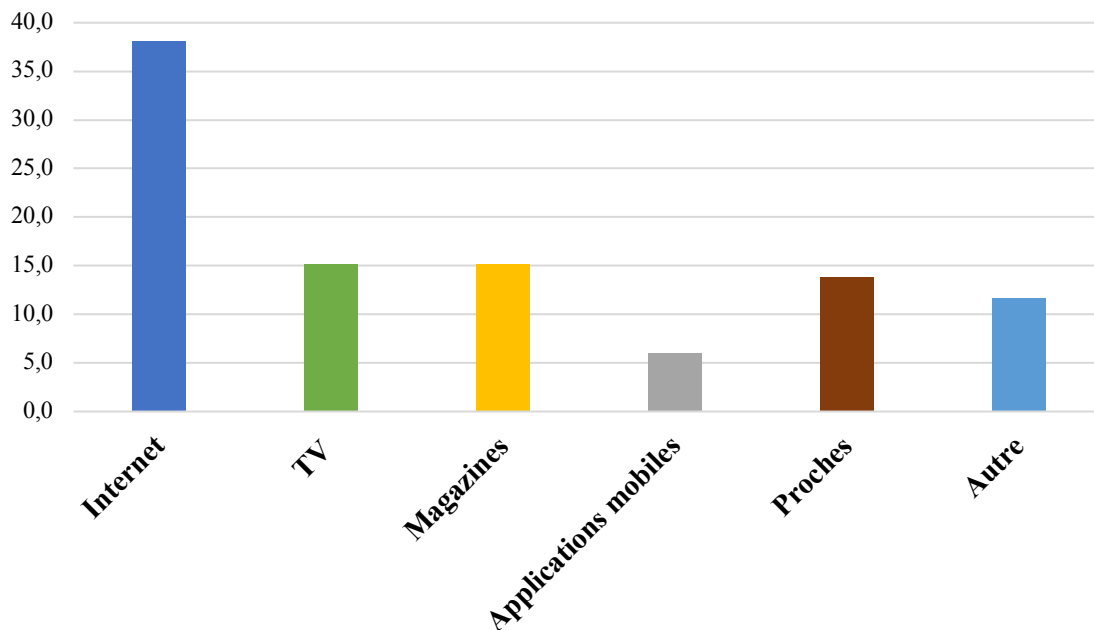


**Figure 33 : Répartition des patients avec et sans ordonnance (n=435)**



**Figure 34 : Répartition des prescripteurs chez les 183 patients venant avec une ordonnance**

Les deux tiers (66% ; n=287) se rendaient en pharmacie d'officine en ayant consulté au moins une autre **source d'informations** auparavant, Internet restant la source la plus consultée (38% ; n=109) (*figure 35*).



**Figure 35 : Répartition des sources d'informations consultées (n=287)**

### c. Attentes et satisfaction

79% (n=344) souhaitaient avoir un **conseil associé** à la délivrance et 42% (n=183) attendait du pharmacien une **reformulation de points non abordés avec le médecin ou non compris**.

Les explications attendues concernaient dans 58% des cas (n=252) la dermatose et dans 55% (n=239) le traitement prescrit ou conseillé (*figure 36 et figure 38*).

Quand les patients désiraient avoir des **explications sur leur dermatose**, les points proposés étaient tous considérés comme « importants » par plus de 50% (n=217,5) du groupe. Les points les plus attendus étaient :

- la prévention, l'évolution et les autres traitements possibles (*figure 37*).



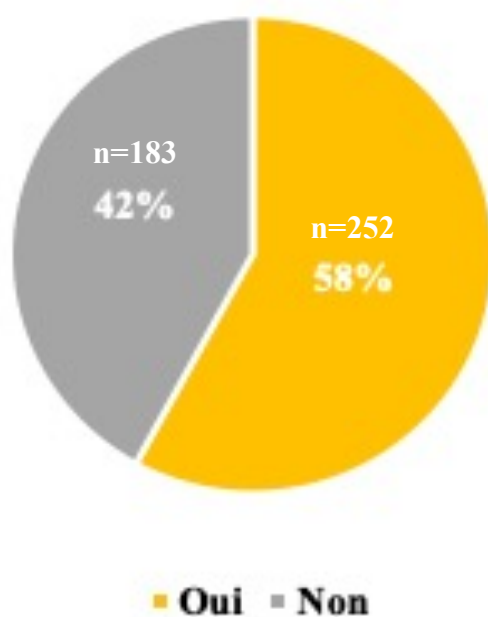


Figure 36 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant la pathologie (n=435)

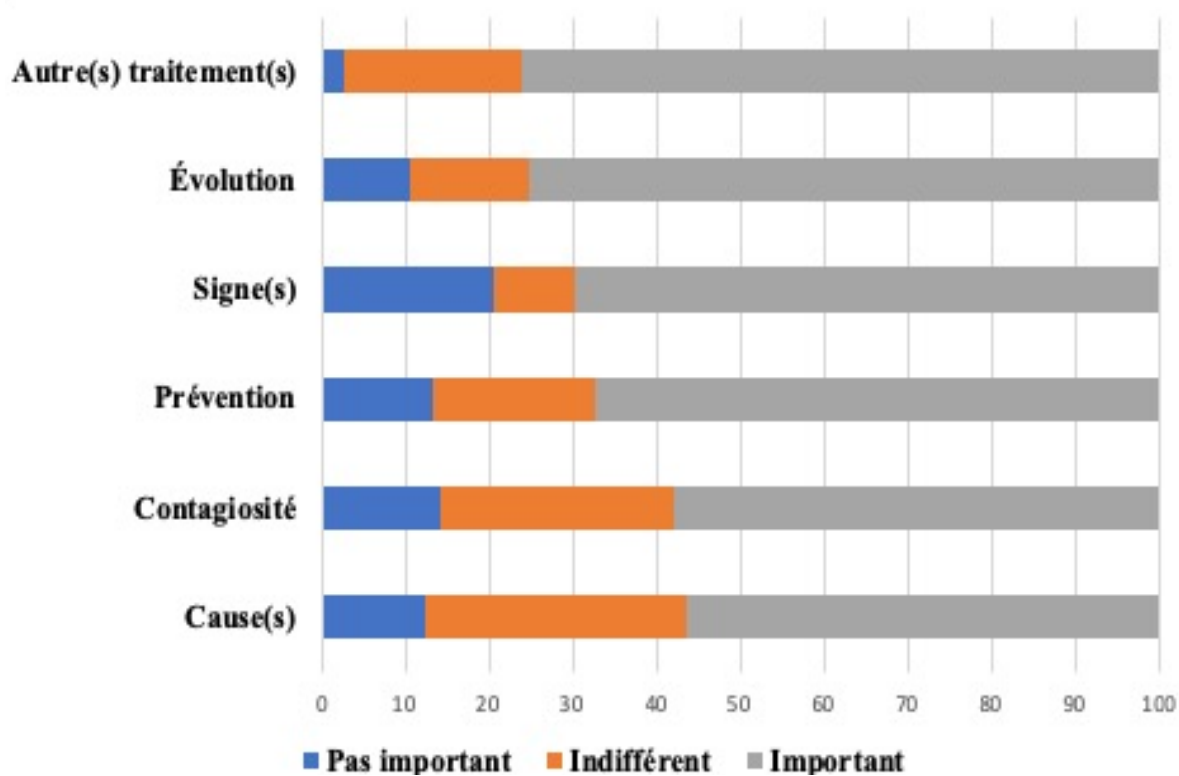


Figure 37 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant la pathologie (n=252)

Quand une **explication sur le traitement prescrit ou conseillé** était souhaitée (55% ; n=239) (*figure 38*), tous les points proposés étaient jugés comme importants par plus de 30% (n=72) des patients et notamment :

- le mode d'utilisation, les effets indésirables, les interactions et les contre-indications pour 80% (n=191) (*figure 39*).

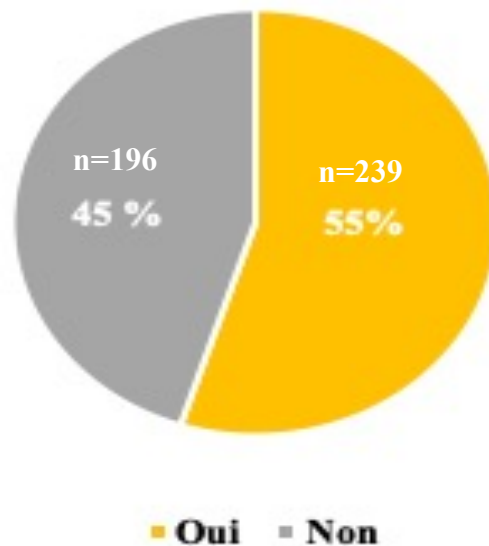


Figure 38 : Souhait d'informations de la part du pharmacien concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=435)

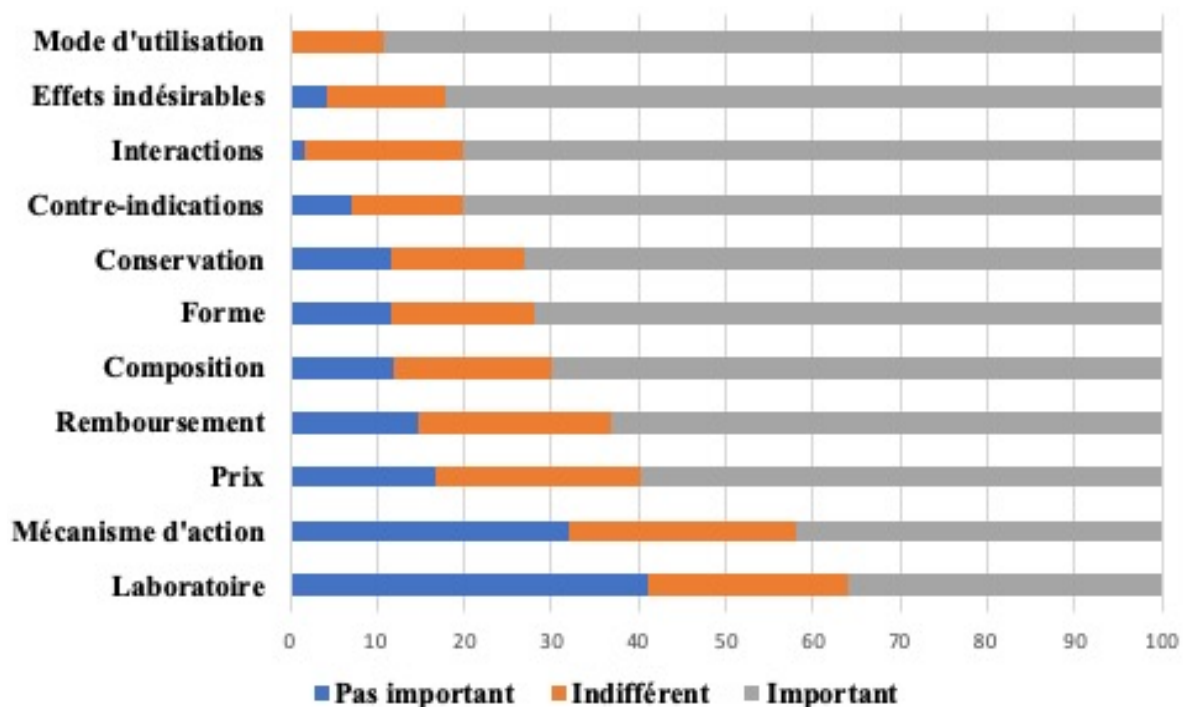
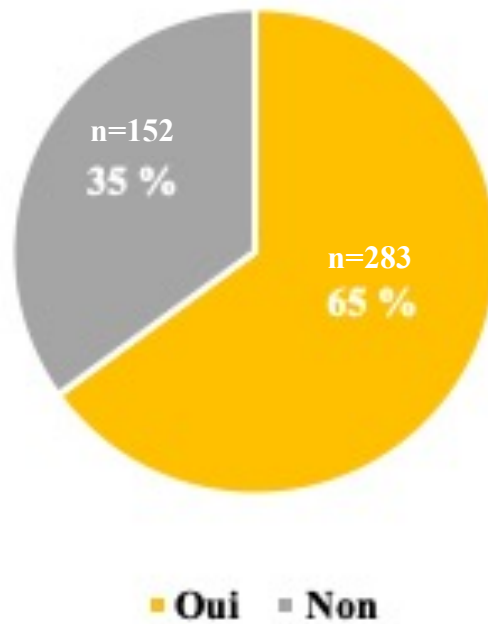


Figure 39 : Répartition des attentes d'informations de la part du pharmacien, concernant le traitement prescrit ou conseillé (n=239)

Les personnes interrogées déclaraient que le pharmacien d'officine avait répondu à toutes leurs attentes dans 65% (n=283) des cas (*figure 40*).



**Figure 40 : « Votre pharmacien a-t-il répondu à toutes vos attentes ? » (n=435)**

## 4. Tableau de synthèse des résultats

|   | <b>Officine</b><br>n=100   | <b>Dermato-info</b><br>n=178  | <b>National</b><br>n=435  |
|---|--|---|---|
| <b>Population</b>                                   |  |   |   |
| Hommes  | 24% (n=24)   | 18% (n=32)  | 46% (n=198)   |
| Femmes  | 76% (n=76)   | 82% (n=146)   | 54% (n=237)   |
| <b>Âge moyen</b>                                    |  |   |   |
| Hommes  | 42   | 49,3  | 40,3  |
| Femmes  | 43   | 39,4  | 42,8  |
| <b>Motif de la demande</b>                          |  |   |   |
| Pour soi  | 63% (n=63)   | 62% (n=111)   | 68% (n=296)   |
| Pour enfant(s)                                      | 34% (n=34)   | 13% (n=24)  | 19% (n=83)  |
| Les deux  | 3% (n=3)   | 22% (n=40)  | 11% (n=46)  |
| <b>Motif de la demande : Dermatose</b>              | n=88   | n=164   | n=265   |
| <i>Si oui : Dermatoses aiguës</i>                   | 54% (n=48)   | 48% (n=79)  | 57% (n=151)   |
| <i>Si oui : Dermatoses chroniques</i>               | 46% (n=40)   | 52% (n=85)  | 43% (n=114)   |
| <b>Ordonnance</b>                                   | 33% (n=33)   | 49% (n=87)  | 42% (n=183)   |
| <i>Si oui : par un généraliste</i>                  | 58% (n=19)   | 40% (n=35)  | 54% (n=99)  |
| <i>Si oui : par un dermatologue</i>                 | 39% (n=13)   | 55% (n=48)  | 40% (n=73)  |
| <b>Sources préalables consultées</b>                | 41% (n=41)   | 58% (n=103)   | 66% (n=287)   |
|   | <i>Internet</i><br><i>Proches</i>  | <i>Internet</i><br><i>Réseaux</i><br><i>YouTube</i>                                   | <i>Internet</i>   |
| <b>Attente d'un conseil associé à la délivrance</b> | 88% (n=88)   | 94% (n=168)   | 79% (n=344)   |
| <b>Reformulation</b>                                | 70% (n=70)   | 82% (n=146)   | 42% (n=183)   |
| <b>Explications sur pathologie</b>                  | 49% (n=49)   | 78% (n=139)   | 58% (n=252)   |
| <i>Points jugés « importants »</i>                  | <i>Autres traitements</i><br><i>Évolution</i><br><i>Signes</i>                       | <i>Prévention</i><br><i>Évolution</i><br><i>Autres traitements</i>                    | <i>Prévention</i><br><i>Évolution</i><br><i>Autres traitements</i>                    |
| <b>Explications sur traitement</b>                  | 85% (n=85)   | 83% (n=148)   | 55% (n=239)   |
| <i>Points jugés « importants »</i>                  | <i>Mode d'utilisation</i><br><i>Conservation</i><br><i>Interactions</i><br><i>CI</i> | <i>Mode d'utilisation</i><br><i>Interactions</i><br><i>EI et gestion</i><br><i>CI</i> | <i>Mode d'utilisation</i><br><i>EI et gestion</i><br><i>Interactions</i><br><i>CI</i> |
| <b>Satisfaction / Réponse aux attentes</b>          | 97% (n=97)   | 78% (n=139)   | 65% (n=283)   |

Figure 41 : Tableau de synthèse comparant les réponses selon le groupe de personnes interrogé

## V. Discussion

### 1. Les attentes des patients en Dermatologie à l'officine

Notre travail avait pour objectif de décrire les attentes des patients dans un conseil en dermatologie délivré par le pharmacien d'officine. Pour cela nous avons réalisé une enquête par questionnaire auprès de trois échantillons en début d'année 2020. Notre étude montre que **la grande majorité des répondants (79 à 94%), quel que soit l'échantillon, attendait un conseil associé à la délivrance des médicaments et des autres produits de santé.**

L'enquête a permis de préciser les points sur lesquels une explication était attendue sur la pathologie mais surtout sur le traitement prescrit ou conseillé.

Par ailleurs, les principales dermatoses et autres motifs ayant trait à la peau, rencontrées à l'officine ont pu être déterminés.

- **Les trois échantillons sur lesquels notre questionnaire a porté, différaient du fait des modalités de recrutement.**

Par définition, ils ne couvraient pas exactement les mêmes zones géographiques. Les habitants du Porge ou des alentours venaient solliciter leur pharmacie de proximité et les internautes de [dermato-info.fr](http://dermato-info.fr) se connectaient sur un site spécialisé. Ces deux premiers groupes étaient essentiellement **féminins**.

Ces résultats semblent être en adéquation avec ceux d'une étude publiée par l'IPSOS en 2008 « Les Français et leur pharmacien » qui montre que les femmes sont plus souvent en demande de conseils vis-à-vis du pharmacien. [7]

L'échantillon national, issu de la méthode des quotas pour améliorer la représentativité, était plus homogène avec 46% d'hommes et 54% de femmes. Il se rapproche davantage des chiffres de l'INSEE pour le sexe-ratio que les deux autres. [8]

Dans les trois groupes, il s'agissait de **patients jeunes** (âge moyen de 42 ans), ce qui est peut-être un biais pour l'analyse entre répondants et la population générale se rendant dans une pharmacie. Une enquête réalisée par SATISPHARMA et OPINION WAY : « Avenir Pharmacie », en 2017, auprès de 4 043 patients en officine mettait en évidence que l'âge habituel des personnes se rendant en pharmacie était supérieur à 65 ans dans 27% des cas et compris entre 35 et 49 ans pour 26% d'entre eux. [9]

- **Quelle que soit la source de l'enquête, l'enfant apparaissait comme un motif de venue à l'officine, dans près d'un tiers des cas.**

Le pharmacien doit donc être capable de répondre à ces demandes. Il s'agit de thèmes très peu abordés dans le cursus de Pharmacie, or les parents venant pour leur(s) enfant(s) ont besoin d'être rassurés. Ils sont soucieux de savoir comment bien les traiter et ne veulent pas leur donner un traitement inadapté ou potentiellement dangereux. Cette peur des parents peut parfois être un frein dans certains traitements comme dans la dermatite atopique où l'utilisation de corticoïdes locaux inquiète les parents. Cette corticophobie est liée à une crainte d'un passage systémique et conduit à une sous-utilisation ne permettant pas de contrôler la maladie. [10]

Le pharmacien a donc un rôle majeur dans la reformulation et dans l'explication. Si la personne comprend que le passage dans la circulation générale est très faible et que le corticoïde en local a plus d'effets positifs, en diminuant l'inflammation cutanée et en calmant les démangeaisons, que d'effets secondaires, elle sera rassurée et elle sera plus observante avec une guérison plus rapide.

- **Les motifs de demande de conseil retrouvés dans l'échantillon national étaient différents de ceux des autres échantillons.**

En effet, la demande purement cosmétique était beaucoup plus élevée dans ce groupe alors qu'il s'agit plus souvent d'un motif féminin et que dans ce groupe les femmes étaient moins représentées. Plusieurs explications peuvent être proposées :

D'une part, cela peut s'expliquer par le fait que les hommes utilisent de plus en plus de cosmétiques comme cela a été montré depuis 1995. [11]

On peut aussi supposer que la prédominance de la part cosmétique dans l'échantillon national est liée au fait que ce groupe correspond à la population générale avec moins de patients souffrant d'une dermatose, par rapport aux patients-clients de la pharmacie du Porge et surtout aux internautes de dermato-info.fr qui vont le plus souvent sur le site car ils sont directement concernés par une maladie de peau.

Pour répondre à cette demande, les laboratoires de dermo-cosmétiques sont de plus en plus nombreux à proposer des gammes masculines (ex : Nuxe Men ®, Avene®, Lierac hommes ®) et le pharmacien doit se mettre « au goût du jour », en référencer pour ces clients hommes et avoir des connaissances pour les conseiller.

- **Dans les trois groupes, les trois principales dermatoses chroniques rencontrées étaient l'acné, l'eczéma et le psoriasis, suivies par l'urticaire.**

Ceci correspond aux données d'incidence de l'enquête « Objectifs peau » qui donne l'acné, l'eczéma et le psoriasis en tête des dermatoses les plus fréquentes. [5]

En effet, selon les résultats de cette étude : l'acné toucherait 3,3 millions de Français, et l'eczéma ou dermatite atopique concernerait 2,5 millions de la population. [12]

Pour l'acné et l'urticaire, ces chiffres sont également cohérents avec les pages les plus visitées de dermato-info, avec plus de 40 000 connexions sur les 251 000 trimestrielles.

Les deux autres dermatoses, eczéma et psoriasis, sont moins fréquemment recherchées et sont devancées par la rosacée.

Un des objectifs du pharmacien est d'avoir des connaissances actualisées sur ces trois ou quatre dermatoses, notamment en matière de prévention, de signes cliniques, de traitements disponibles et de l'évolution car ce sont les points attendus par les patients.

Cela est particulièrement important pour les dermatoses chroniques qui évoluent par poussées, entraînant une dégradation de la qualité de vie, avec un découragement du patient surtout s'il n'est pas bien informé au sujet des traitements disponibles, ou n'a pas bien compris comment appliquer ou prendre son traitement. La grande particularité des traitements locaux dermatologiques est qu'ils sont appliqués par le patient, voire par son entourage, qui est donc en première ligne. Il doit « s'approprier » le traitement, bien le comprendre pour l'appliquer, et le suivre le mieux possible.

À l'issue de sa consultation, le patient peut se sentir perdu, surtout si les explications ont été rapides ou sommaires. Le pharmacien peut alors jouer son rôle de conseil. Il va se baser sur les dires du patient et analyser ses connaissances, ce qu'il a retenu de son échange avec le médecin. Il va également tenter de comprendre ce qui est pour lui le plus handicapant dans sa dermatose, lui donner des informations avec des conseils sur sa pathologie, s'il en souhaite, et lui recommander des règles hygiéno-diététiques, des compléments dermo-cosmétiques pour éviter les récurrences.

Par exemple dans l'eczéma, en insistant sur l'utilisation quotidienne d'émollients pour réparer la barrière cutanée. Ces conseils peuvent aussi aider un patient acnéique à mieux supporter les traitements locaux irritants et asséchants comme le peroxyde de benzoyle en recommandant un soin réparateur hydratant associé.

Outre les soins locaux, ces dermatoses chroniques, en particulier le psoriasis mais aussi l'eczéma et l'urticaire ont aussi bénéficié ces dernières années d'avancées thérapeutiques majeures avec l'avènement des biothérapies. Le pharmacien peut avoir un rôle à jouer pour conseiller aux patients qui sembleraient mal contrôlés par leur traitement local ou systémique classique, de consulter leur médecin pour discuter d'alternative thérapeutique.

Le pharmacien peut aussi avoir à répondre aux questions d'un patient qui vient d'avoir une prescription d'un nouveau traitement systémique en particulier les biothérapies. Les schémas posologiques de ces nouveaux traitements peuvent être à l'origine de diverses questions de la part du patient. Habitué à des applications ou des prises médicamenteuses quotidiennes, il peut être perturbé par le rythme, car avec ces modalités thérapeutiques modernes, les administrations peuvent être hebdomadaires, mensuelles, ou trimestrielles.

- **Les dermatoses aiguës, s'avéraient beaucoup plus variées, avec des demandes de conseil parfois plurifactorielles (exemple : piqûres et coups de soleil).**

Les dermatoses aiguës identifiées dans notre étude étaient pour la plupart classiques et a priori avec peu de risque de gravité. À noter quand même dans le 1<sup>er</sup> groupe de la pharmacie du Porge un pourcentage non négligeable de varicelle était retrouvé, pour lequel il pouvait y avoir nécessité d'identifier des signes de gravité (exemple d'une fièvre élevée) amenant le pharmacien à conseiller un avis médical urgent. Nous n'avons pas retrouvé ces situations dans notre étude, mais de la même façon, des signes rapportés par le patient et qui pourraient évoquer une infection de type érysipèle ou même un impétigo ou encore une éruption de type toxidermie doivent alerter le pharmacien qui a un rôle d'orientation vers le médecin. Il doit connaître la limite de son conseil et les situations dans lesquelles il doit réorienter le patient vers un avis médical.

Pour les autres dermatoses plus classiques, chez l'adulte et l'enfant, le pharmacien peut avoir besoin de connaissances de base pouvant aboutir à un conseil ou à une délivrance d'un traitement hors ordonnance de première intention (poux, verrues, mycoses...).



Mais ces dermatoses banales ne doivent pas être négligées et en cas de non-amélioration un avis médical doit être demandé au-delà de ce premier traitement ou surtout d'une possible automédication du patient qui utiliserait un traitement qu'il a « en réserve » car il croit reconnaître la même dermatose que celle qu'il a déjà eue. Ainsi, une mycose peut être à tort prise pour un eczéma et aggravée par des dermocorticoïdes ou inversement un eczéma pris pour une mycose et en échec de traitement antimycosique.

Le pharmacien va ainsi pouvoir avoir un rôle d'évaluation du caractère récidivant, donner des produits-conseils ou des conseils hygiéno-diététiques, par exemple, bien s'essuyer entre les orteils en cas de mycose interdigitale.

- **Les motifs à l'origine d'une demande en cosmétologie s'avéraient également nombreux avec au premier plan : la peau sèche, la peau grasse, et la peau sensible avec rougeurs.**

Le rôle du pharmacien est déterminant pour expliquer au patient le mode et le rythme d'application d'un émollient sur une peau sèche, d'un séborégulateur sur une peau grasse à tendance acnéique.

Sa place est majeure dans le conseil en protection solaire, car il est établi que la dose cumulée d'UV est carcinogène d'où l'importance de favoriser l'adhésion du patient à appliquer régulièrement un photo-protecteur au rythme recommandé de toutes les deux heures. Il est donc en première ligne pour rappeler régulièrement ces recommandations et favoriser l'observance.

- **Les participants avaient une ordonnance dans moins de la moitié des cas.**

Celles-ci avaient été rédigées le plus souvent par le médecin généraliste sauf pour les internautes de [dermato-info.fr](http://dermato-info.fr) où le prescripteur était majoritairement un dermatologue. De plus, même si les enfants représentaient 1/3 des motifs de demande, les prescriptions par les pédiatres étaient rares.

Cette disparité peut s'expliquer par le maillage territorial médico-pharmaceutique plaçant le pharmacien en première ligne avant même le médecin généraliste. Le pharmacien étant un professionnel de santé accessible, à proximité, gratuit et sans rendez-vous. Par ailleurs, les délais de rendez-vous pour accéder à une consultation dermatologique spécialisée sont de plus en plus longs avec certains spécialistes refusant la prise en charge de nouveaux patients.

Ceci souligne à nouveau qu'outre son rôle traditionnel de conseil, le pharmacien d'officine doit également être capable d'apprécier la potentielle gravité des symptômes du patient afin de l'orienter au plus vite vers une consultation spécialisée. Au-delà d'un traitement symptomatique, le pharmacien est à même de proposer des produits augmentant l'efficacité et diminuant les symptômes associés afin de limiter le risque de récives. Par exemple, pour un pied d'athlète, le pharmacien doit réorienter son patient s'il s'avère diabétique, immunodéprimé, aux antécédents d'érysipèle ou de neuropathie. En dehors de ces terrains, il pourra conseiller un antifongique local, un savon antifongique type povidone iodée et un antiperspirant. [13]

Le pharmacien en tant que dernier maillon avant la prise du médicament, doit sécuriser le conseil pharmaceutique quand les patients n'ont pas d'ordonnance. Lorsque le patient est muni d'une prescription, le pharmacien doit s'assurer de la compréhension du patient et doit parfois « interpréter » les mentions de cette dernière (crème versus pommade si non précisé). En cas de doute, il appelle le médecin pour éclairer la situation et rester confraternel dans son message.

- **Outre le conseil pharmaceutique, les patients avaient préalablement consulté de multiples sources d'informations.**

La différence dans la consultation de sources d'informations au préalable dans les trois groupes s'explique probablement par les caractéristiques des trois échantillons. En effet, le groupe locorégional du Porge faisait plus appel à des proches alors que les deux autres groupes, en ligne, étaient naturellement et spontanément plus connectés. Le pharmacien doit connaître les différentes sources d'informations consultées par les patients ainsi que leurs actualités pour pouvoir échanger avec eux, réajuster les propos... et plus particulièrement sur Internet, YOUTUBE, les réseaux sociaux, YUKA et DOCTISSIMO.

- **Les attentes des patients interrogés sur pathologie concernaient les signes, l'évolution, les autres possibilités thérapeutiques et la prévention.**

En effet, les patients ont souvent le besoin de se voir confirmer les symptômes de leur pathologie par le pharmacien, qui sans faire de diagnostic, peut lui donner son avis et le plus souvent conforter celui donné par le médecin.

Que la dermatose soit aiguë ou chronique, ils s'interrogent sur le devenir de leur pathologie, leur récive éventuelle, et sur la stratégie de prévention à déployer.

Ces points sont fondamentaux dans la prise en charge des dermatoses chroniques (psoriasis et dermatite atopique), caractérisées par des poussées itératives dans le temps nécessitant des traitements d'entretien bien conduits afin d'espacer ces récurrences et peut s'inscrire dans une stratégie d'éducation thérapeutique (ETP) qui fait partie des nouvelles missions confiées aux officinaux depuis la Loi portant sur la réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (HPST) de 2009. [14]

La cause de leur pathologie apparaissait comme un critère jugé « moins important » par les patients sondés, alors que la prévention passe dans beaucoup de dermatoses par la mémoire de son étiologie (médicament pour une toxidermie, allergènes pour un eczéma de contact, plante pour une phyto-photodermatose...). Concernant les dermatoses chroniques où le facteur causal est génétique, le patient a peu d'influence.

Le pharmacien doit ici, bien expliquer et rassurer sur le caractère « curable » de leur affection que nombre de patients ont décrété « incurable » avec un renoncement thérapeutique. Ils sont également naturellement demandeurs de renseignements sur d'éventuels autres traitements envisageables.

- **Le mode d'utilisation, effets indésirables, interactions et contre-indications constituaient les principales préoccupations des patients sur le traitement prescrit ou conseillé.**

Parmi les thèmes cités concernant les médicaments, on constate que les patients attendaient davantage des informations concrètes sur l'utilisation pratique de leur traitement plutôt que sur la composition, le mécanisme d'action, le lieu ou laboratoire de fabrication, le prix et le remboursement. Ces résultats peuvent paraître étonnants à l'heure du développement des applications scannant tous les composants des produits dont les cosmétiques et diététiques, et la tendance au « tout bio et huiles essentielles ».

Il apparaît fondamental que le pharmacien reprenne ces points « au minimum », dans son échange avec le patient pour le bon usage du médicament. Il doit lui expliquer comment le traitement se prend ou s'utilise : posologie, la durée, à quel moment de la journée (soleil) si cela peut impacter l'efficacité ou générer des effets indésirables et procéder à une démonstration si l'administration est complexe.

Du topique, au stylo injecteur, le pharmacien montre au patient le mode d'utilisation de son traitement et peut s'aider en cela de versions de démonstration des industriels ou de vidéos en ligne. Il serait à ce titre intéressant de développer un site comme EDUCLIC l'a fait pour la cardiologie, la pneumologie, la diabétologie et l'orthopédie.

On est ici dans le rôle premier et classique du pharmacien d'officine, spécialiste du médicament. Il est le dépositaire et le référent du savoir pharmacologique. Il peut s'aider en cela d'aides en ligne comme le VIDAL, la base de données publique du médicament du ministère des Solidarités et de la Santé, et dans certains cas de médicaments à dispensation particulière type isotrétinoïne (avec le suivi et la vérification du carnet de suivi) du site spécialisé MEDDISPAR. [15]

Il a également recours à la consultation du CRAT quand la patiente est en cours de grossesse ou d'allaitement. Enfin concernant le risque d'interactions médicamenteuses ou de contre-indications, les logiciels de pharmacie, de plus en plus équipés et développés, ont cette fonctionnalité intégrée. Mais le site de référence en cas de doutes reste le THERIAQUE.

Comme le montre un travail de thèse récent, il ne semble pas à ce jour exister de site de référence en dermatologie répondant spécifiquement aux besoins des pharmaciens d'officine. [16]

- **Réponse aux attentes et satisfaction :**

On constate que la satisfaction et la réponse aux attentes ont varié de 96% à l'échelon local à 65% au niveau national, ceci pouvant s'expliquer par un recueil au comptoir au niveau régional versus la multiplicité géographique de l'échantillon national. Ces résultats sont toutefois encourageants et nous dégagerons plus loin des perspectives pour encore les améliorer.

L'enquête IPSOS « Les Français et leur pharmacien » qui interrogeait 934 Français, révélait déjà que le pharmacien était considéré par les Français comme un professionnel de santé délivrant des conseils associés et non comme un « commerçant comme les autres ». En effet, le pharmacien consacre du temps à son patient, l'écoute et le conseille pour essayer de satisfaire au mieux ses attentes. [7]

Il s'inscrit donc dans une démarche qualité où la satisfaction des patients est un critère primordial. L'assurance qualité n'est pas obligatoire dans les officines mais se développe de plus en plus et les pharmaciens qui le désirent peuvent obtenir une certification ISO9001/QMS PHARMA, norme la plus reconnue.

Obtenue pour 3 ans, avec un audit de suivi tous les ans, elle consiste à vérifier auprès d'un organisme habilité, la conformité à un référentiel (ISO). [17]

L'identification des points « non-qualité » par des évaluations qui peuvent être internes ou externes permet de trouver des actions correctives et préventives visant à améliorer la satisfaction du patient. Parmi les causes les plus fréquentes, on retrouve :

- Le niveau de compétence
- Les erreurs de délivrance ou les oublis
- Un conseil insuffisant pour le bon suivi du traitement ou pas clair
- Le manque de communication au sein de l'équipe, avec le patient ou les prescripteurs
- Le manque de vigilance (non-vérification de l'historique du patient ou passivité vis-à-vis de l'ordonnance).

## **2. Forces et faiblesses de l'étude**

### **a. Forces de l'étude**

Notre étude s'avère originale et innovante car elle exprime l'avis des patients sur leurs attentes à un niveau régional et national en dermatologie à l'officine. Un travail de thèse a déjà porté sur les « Attentes des patients vis-à-vis du pharmacien d'officine et les critères de choix d'une officine et de satisfaction des patients » [18] et d'autres projets ont été réalisés sur l'attente des patients en médecine générale [19] ou dans les hôpitaux [20] mais aucun à notre connaissance n'a demandé directement aux patients les informations qu'ils attendaient dans leurs échanges avec le pharmacien d'officine sur leurs problèmes cutanés.

Elle a permis une évaluation de proximité avec un contact direct et le vécu des patients dans notre premier échantillon de recueil (Pharmacie d'Aliénor), une confrontation avec deux échantillons nationaux dont un représentatif et comportait au total 713 participants.

## **b. Faiblesses de l'étude**

Notre étude a été réalisée sur une période de trois mois, en hiver, et non sur une année. Les motifs de demande de conseil peuvent varier d'une saison à une autre, surtout en dermatologie car les symptômes, les maladies et les préoccupations, par exemple le soleil, peuvent être saisonniers.

Pour les internautes de [dermato-info.fr](http://dermato-info.fr), nous n'avons pas prévu de vérifier qu'ils soient allés au moins une fois dans l'année dans une pharmacie pour un problème de peau comme cela était demandé dans le mailing national.

De plus, au niveau de la satisfaction, on voit qu'elle est très forte pour les patients répondants en officine. Un peu moins, même si elle reste très bonne, pour les internautes ou les sondés qui osaient peut-être s'exprimer plus librement sur internet.

On peut par ailleurs s'étonner de ne pas avoir retrouvé de cancers cutanés cités ou de plaies chroniques type ulcères.

Les données sont uniquement observationnelles mais elles donnent une tendance sur les attentes des patients à l'officine.

Enfin, nous n'avons pas réalisé de statistiques d'associations entre le type de patients, le type de satisfaction et le type de dermatose mais cela pourrait être un objectif possible pour un futur travail.

## **3. Perspectives pour l'amélioration de la réponse à l'attente des patients**

Ce travail a permis de prendre conscience de l'attente des patients en dermatologie à l'officine et d'avoir l'objectif d'améliorer la démarche de conseil pour apporter une réponse adaptée et personnalisée à chaque patient.

Il illustre la nécessité permanente d'actualiser les connaissances sur les évolutions médicales et thérapeutiques par l'adhésion à la formation médicale continue par l'industrie pharmaceutique et cosmétique, les diplômes universitaires (DU) ou interuniversitaires (DIU) spécialisés, les formations de développement personnel des connaissances (DPC), et la lecture bibliographique en ligne ou par exemple « Le quotidien du pharmacien », revue de presse hebdomadaire.

Il souligne en outre le rôle fondamental du pharmacien dans l'adhésion et l'observance thérapeutique et dans ces nouvelles missions attribuées par la Loi HSPT.

Le métier de pharmacien d'officine évolue sans arrêt, avec une rémunération à l'acte et non plus à la boîte, et de nouvelles tâches qui lui sont confiées comme la vaccination, le dépistage, les entretiens pharmaceutiques et les bilans de médication.

La confidentialité, gage du secret professionnel, doit donc être au cœur de ses préoccupations, d'autant qu'elle favorise une meilleure écoute, et une mise en confiance libérant la parole du patient, ce qui n'est pas toujours facile quand il y a du monde dans la pharmacie. De plus en plus d'officines mettent en place une organisation spécifique avec des espaces de confidentialité.

Cela permet de conceptualiser l'avenir du métier de pharmacien dans une démarche globale d'assurance qualité.

La **mise en place d'un système d'assurance qualité en Pharmacie** peut se traduire par :

- **L'implication** de toute l'équipe
- **La communication** au sein de l'équipe, avec l'affichage en back-office des nouveautés
- **La connaissance du cadre juridique** de la **dispensation pharmaceutique** et des **produits disponibles à l'officine** (annexe 1) car tous n'ont pas le même statut législatif
- La **formation** sur les médicaments ainsi que les produits référencés par la formation continue et les laboratoires
- **L'identification des pathologies les plus courantes**
- La **rédaction de fiches mises à jour régulièrement** : « pathologies » avec les symptômes, autres traitements possibles, la prévention et/ou de « fiches-conseils » avec les produits référencés, leur mode d'utilisation, les effets indésirables, interactions et contre-indications possibles

- **Un stockage par indication** pour faciliter les conseils
- Placer les **modèles de démonstrations ou les fiches d'explications** fournies par les industriels proches des médicaments pour y penser lors de la dispensation
- **Relever les dysfonctionnements et les mécontentements des patients** pour éviter que cela se reproduise et en identifier les causes pour les **corriger**.

**Au comptoir**, elle peut s'appliquer de différentes manières et notamment par :

- ❖ Une **méthodologie dans l'interrogatoire** pour comprendre pourquoi vient le patient, pour qui, depuis quand il a des symptômes, etc., lui poser des **questions ouvertes**, et le **laisser exprimer ses attentes**
- ❖ La **reformulation de points non compris ou abordés avec le médecin** dans un langage adapté et compris du patient
- ❖ L'**analyse complète** de la prescription si elle existe
- ❖ En cas de doutes, **vérifier l'exactitude de l'information délivrée** auprès d'un collègue plus expérimenté ou par une recherche en ligne
- ❖ **Tracer le conseil** à l'aide de la Carte Vitale et par l'utilisation du Dossier Pharmaceutique



## **VI. Conclusion**

Notre travail original a montré une attente forte des patients pour un conseil associé à la dispensation dans le domaine de la dermatologie, malgré les nombreuses sources d'informations préalablement consultées.

Grâce au recueil de données réalisé dans trois échantillons aux modalités de recrutement différentes, les principales attentes ont pu être précisées et pourront aider les officinaux à sécuriser la délivrance de produits dermatologiques.

Ils pourront structurer leur conseil plus spécifiquement sur les traitements des principales dermatoses chroniques.

Pour répondre aux demandes sur les dermatoses aiguës ou la cosmétologie, les connaissances du pharmacien devront être plus larges. De la même façon, les spécificités pédiatriques des traitements à visées dermatologiques devront être considérées.

Les réponses ont révélé une attente particulière vis-à-vis de la prévention des pathologies.

Enfin, nos résultats témoignent de l'importance de réaliser des enquêtes de satisfaction au sein des officines pour prendre en compte les attentes de la patientèle et s'ajuster à l'évolution de la société.

## BIBLIOGRAPHIE

- [1] HARRIS INTERACTIVE. (consultée le 30 août 2020).  
Les français et leurs attentes vis-à-vis de leur pharmacien, (en ligne).  
[https://harris-interactive.fr/opinion\\_polls/les-francais-et-leurs-attentes-vis-a-vis-des-pharmaciens](https://harris-interactive.fr/opinion_polls/les-francais-et-leurs-attentes-vis-a-vis-des-pharmaciens)
- [2] CNIL. (consultée le 30 août 2020).  
Comprendre le RGPD, (en ligne).  
<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd>
- [3] Saurat J-H, Lipsker D, Thomas L, Borradori L, Lachapelle J-M.  
Dermatologie et infections sexuellement transmissibles - 6<sup>ème</sup> édition.  
ELSEVIER-MASSON ; 2017.
- [4] CQAPO. (consultée le 30 août 2020).  
Bonnes pratiques de dispensation, (en ligne).  
<https://www.cqapo.fr/7-dispensation/7-dispensation-sur-prescription>
- [5] Richard M-A, Corgibet F, Beylot-Barry M, et al.  
Sex- and age-adjusted prevalence estimates of five chronic inflammatory skin diseases in France: results of the « OBJECTIFS PEAU » study.  
J Eur Acad Dermatol Venereol. 2018 Nov ; 32 (11) : 1967-1971.
- [6] ESOMAR. (consultée le 30 août 2020).  
Recommandations, (en ligne). [https://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ICCESOMAR\\_Code\\_French\\_.pdf](https://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ICCESOMAR_Code_French_.pdf)
- [7] IPSOS. (consultée le 30 août 2020).  
Les français et leur pharmacien ; (en ligne).  
<https://www.ipsos.com/fr-fr/les-francais-et-leur-pharmacien>
- [8] INSEE. (consultée le 30 août 2020).  
Population par sexe - données annuelles ; (en ligne).  
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2381466>
- [9] SATISPHARMA. (consultée le 6 septembre 2020).  
Avenir-Pharmacie ; (en ligne).  
<https://www.celtipharm.com/SiteAssets/Pages/Actualites/2017/03/Que-nous-revele-lenquete--Avenir-Pharmacie---/Avenir-Pharmacie-2017-VDEF.pdf>
- [10] Farrugia LL, Lee A, Fischer G, Blaszczyński A, Carter SR, Smith SD.  
Evaluation of the influence of pharmacists and GPs on patient perceptions of long-term topical corticosteroid use.

J Dermatolog Treat. 2017 Mar ; 28 (2) : 112-118.

[11] STATISTA. (consultée le 30 août 2020).

Taux d'utilisation de soins du visage chez les hommes entre 1990 et 2015, (en ligne).  
<https://fr.statista.com/statistiques/506527/cosmetiques-homme-taux-utilisation/france/>

[12] SOCIETE FRANCAISE DE DERMATOLOGIE (SFD).

(consultée le 30 août 2020).

Top 12 des maladies cutanées-Résultats objectif peau, (en ligne)

[https://dermato-recherche.org/fr/article/objectif-peau\\_top-12-des-maladies-de-la-peau](https://dermato-recherche.org/fr/article/objectif-peau_top-12-des-maladies-de-la-peau)

[13] Moreddu F. Le conseil associé. 4ème édition.

Puteaux : Les éditions Le Moniteur des pharmacies ; 2015.

[14] LEGIFRANCE. (consultée le 30 août 2020).

Loi HPST, (en ligne).

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id>

[15] MEDDISPAR. (consultée le 2 septembre 2020).

Isotrétinoïne Acnetrait 20 mg

[http://www.meddispar.fr/Medicaments/ISOTRETINOINE-ACNETRAIT-20-B-30/\(type\)/name/\(value\)/isotretinoine/\(cip\)/3400936114838#nav-buttons](http://www.meddispar.fr/Medicaments/ISOTRETINOINE-ACNETRAIT-20-B-30/(type)/name/(value)/isotretinoine/(cip)/3400936114838#nav-buttons)

[16] Fauque E.

Évaluation de l'information et du conseil pharmaceutique numérique existant en dermatologie. Analyse critique et proposition d'un nouvel outil.

Thèse : pharmacie : Bordeaux : 2020 ; 110.

[17] ORDRE DES PHARMACIENS. (consultée le 14 août 2020).

Qualité pharmaceutique - Sécuriser le parcours de soins du patient, (en ligne).

<http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/475552/2170156/version/2/file/Cahier+thématique+15+-+Qualité+pharmaceutique.pdf>

[18] Gendre T.

Attentes des patients vis-à-vis du pharmacien d'officine : critères de choix d'une officine et de satisfaction des patients.

Thèse : pharmacie : Nancy : 2015 ; 6832.

[19] Attye M.

Etat des lieux de l'attente des patients en médecine générale.

Thèse : médecine : Amiens : 2016 ; 180.

[20] Dedianne M-C.

Attentes et perceptions de la qualité de la relation médecin-malade par les patients en médecine générale : Application de la méthode par focus groups.

Thèse : médecine : Grenoble : 2001 ; 5095.

## ANNEXES

### Annexe 1 :

#### CADRE JURIDIQUE DE LA DISPENSATION PHARMACEUTIQUE ET DES PRODUITS DERMATOLOGIQUES DISPONIBLES A L'OFFICINE

Les définitions suivantes sont issues du Code de la Santé Publique (CSP) et plus particulièrement de la cinquième partie qui est consacrée aux produits de santé.

#### **Médicament :**

*Article L5111-1 CSP : « On entend par médicament toute substance ou composition présentée comme possédant des **propriétés curatives ou préventives** à l'égard des maladies humaines ou animales, ainsi que toute substance ou composition pouvant être utilisée chez l'homme ou chez l'animal ou pouvant leur être administrée, en vue d'établir un **diagnostic médical ou de restaurer, corriger ou modifier leurs fonctions physiologiques en exerçant une action pharmacologique, immunologique ou métabolique.***

*Sont notamment considérés comme des médicaments les produits diététiques qui renferment dans leur composition des substances chimiques ou biologiques ne constituant pas elles-mêmes des aliments, mais dont la présence confère à ces produits, soit des propriétés spéciales recherchées en thérapeutique diététique, soit des propriétés de repas d'épreuve.*

*Les produits utilisés pour la désinfection des locaux et pour la prothèse dentaire ne sont pas considérés comme des médicaments.*

*Lorsque, eu égard à l'ensemble de ses caractéristiques, un produit est susceptible de répondre à la fois à la définition du médicament prévue au premier alinéa et à celle d'autres catégories de produits régies par le droit communautaire ou national, il est, en cas de doute, considéré comme un médicament ».*

Cette définition permet d'avoir une norme de référence obligatoire et commune à tous les acteurs de la société (patients, industriels, professionnels de santé, pouvoirs publics). C'est un outil de protection pour la Santé Publique.

En France, pour qu'un médicament soit commercialisé il faut qu'il ait une Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) délivrée par l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM).

Au sein des médicaments, certains nécessitent obligatoirement une prescription médicale pour leur dispensation (listes I et II). Sur les boîtes de ces médicaments, la mention "uniquement sur ordonnance" (avec un encadré de couleur verte ou rouge) doit être mentionnée.

Pour d'autres, l'avis d'un médecin n'est pas requis. On parle alors de médicaments de médication familiale (ou officinale). Une liste officielle des produits de médication officinale a été publiée en 2008 par l'ANSM.

L'AMM de ces médicaments n'indique pas qu'ils sont soumis à prescription : ce sont des Produits de Prescription Médicale Facultative (PMF). Leurs caractéristiques (sécurité d'utilisation, contenu et posologie adaptés à la durée du traitement, indication ne nécessitant pas de diagnostic) sont validées par l'AMM.

Ils sont par définition les seuls à pouvoir être placés devant les comptoirs en officine, en libre accès.

Dans les deux cas, il s'agit de produits constamment surveillés par les autorités sanitaires (Pharmacovigilance).

### **Exemples de médicaments topiques ou systémiques utilisés en dermatologie, disponibles en Pharmacie d'officine :**

|  | Sans prescription, avec les conseils du pharmacien    |
|--|---|
| <b>Antibiotiques</b>                   | Aucun   |
| <b>Antifongiques</b>                   | Ciclopirox, Clotrimazole, Econazole, Fenticonazole    |
| <b>Antiprurigineux</b>                 | Cétirizine, Loratadine (par boîtes de 7 comprimés)    |
| <b>Antiseptiques ou désinfectants</b>  | Chlorhexidine, Hypochlorite de sodium, Povidone iodée |
| <b>Corticoïdes</b>                     | Hydrocortisone  |
| <b>Émoullients</b>                     | Glycérol/vaseline/paraffine                           |
| <b>Immunomodulateurs</b>               | Aucun   |
| <b>Médicaments contre le psoriasis</b> | Aucun   |
| <b>Traitement de l'acné</b>            | Zinc  |
| <b>Verrucides</b>                      | Duofilm ®   |

## Dispositif médical (DM) :

*Article L5211-1 CSP : « On entend par dispositif médical **tout instrument, appareil, équipement, matière, produit**, à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci, destiné par le fabricant à être **utilisé chez l'homme à des fins médicales** et dont l'action principale voulue **n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques ni par métabolisme**, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens. Constitue également un dispositif médical le logiciel destiné par le fabricant à être utilisé spécifiquement à des fins diagnostiques ou thérapeutiques.*

*Les dispositifs médicaux qui sont conçus pour être **implantés en totalité ou en partie dans le corps humain ou placés dans un orifice naturel**, et qui dépendent pour leur bon fonctionnement d'une source d'énergie électrique ou de toute source d'énergie autre que celle qui est générée directement par le corps humain ou la pesanteur, sont dénommés dispositifs médicaux implantables actifs. »*

On peut les distinguer via **plusieurs classes** :

- **Classe I** : moins de risques pour la santé
- **Classe II a** : risque modéré
- **Classe II b** : risque élevé
- **Classe III** : risque très élevé

Certains pansements font partie de la classe I des DM (ex : absorbants, alginates, hydrocellulaires, hydrocolloïdes...) alors que d'autres ont le statut de médicaments comme ceux avec des anti-infectieux (ex : Bétadine® tulle).

Pour être mis sur le marché les DM doivent répondre à des exigences européennes pour obtenir une certification de sécurité : le marquage CE.

Une fois commercialisés, c'est la Matéριοvigilance (via l'ANSM) qui enregistre les incidents (risques) liés à l'utilisation de ces produits.

## Cosmétique et dermo-cosmétique :

On a vu que les médicaments devaient présenter des « propriétés curatives ou préventives », ce qui n'est pas le cas des cosmétiques. Ils ont une finalité d'hygiène et d'esthétique mais pas de traitement.

*Article L 5131-1 CSP : « On entend par produit cosmétique toute substance ou mélange destiné à être **mis en contact avec les diverses parties superficielles du corps humain**, notamment **l'épiderme, les systèmes pileux et capillaire, les ongles, les lèvres et les organes génitaux externes, ou avec les dents et les muqueuses buccales**, en vue, exclusivement ou principalement, de les **nettoyer**, de les **parfumer**, d'en **modifier l'aspect**, de les **protéger**, de les **maintenir en bon état** ou de **corriger les odeurs corporelles** ».*

Toutes les allégations ne peuvent pas apparaître sur un packaging de cosmétiques. On retrouve par exemple des « antichute », « antirougeurs », « antirides », « hydratants », « protecteurs solaires » et bien d'autres encore.

Les dermo-cosmétiques n'ont pas de réelle définition dans le CSP. Les définitions que l'on retrouve sont proposées par deux laboratoires du domaine comme AVENE® ou LA ROCHE POSAY®.

*Selon AVENE ® : « Les produits cosmétiques répondent en raison de leur technicité et de leur qualité à un problème particulier de peau ou de cheveu. Ils appartiennent, pour la plupart, à la catégorie des produits de « conseil pharmaceutique » et font parfois l'objet d'une recommandation de la part de médecins de type dermatologues, auprès de leurs patients. »*

*Selon LA ROCHE POSAY ® : « Un produit dermo-cosmétique s'applique localement sur la peau, le cuir chevelu et les cheveux. Il conjugue une action cosmétique et dermatologique. Les soins dermo-cosmétiques sont formulés pour préserver la santé et la beauté de la peau et des cheveux. Ils aident à hydrater les peaux sèches, traiter un état pelliculaire, soulager le psoriasis... »*

## Complément alimentaire :

Avant 1995, les compléments alimentaires n'étaient pas clairement définis. En France, on s'appuie sur la directive 2002/46/CE du parlement européen, transposée par le décret n°2006-352 du 20 mars 2006.

*Article 2 Décret n° 2006-352 du 20 mars 2006 : « Aux fins du présent décret, on entend par :*

*1° « Compléments alimentaires », les **denrées alimentaires** dont le but est de **compléter le régime alimentaire normal** et qui constituent une source concentrée de nutriments ou d'autres substances ayant un effet nutritionnel ou physiologique seuls ou combinés, commercialisés sous forme de doses, à savoir les formes de présentation telles que les gélules, les pastilles, les comprimés, les pilules et autres formes similaires, ainsi que les sachets de poudre, les ampoules de liquide, les flacons munis d'un compte-gouttes et les autres formes analogues de préparations liquides ou en poudre destinées à être prises en unités mesurées de faible quantité ;*

*2° « **Nutriments** », les substances suivantes :*

*a) **Vitamines** ;*

*b) **Minéraux** ;*

*3° « **Substances à but nutritionnel ou physiologique** », les substances chimiquement définies possédant des propriétés nutritionnelles ou physiologiques, à l'exception des nutriments définis au 2° et des substances possédant des propriétés exclusivement pharmacologiques ;*

*4° « **Plantes et préparations de plantes** », les ingrédients composés de végétaux ou isolés à partir de ceux-ci, à l'exception des substances mentionnées au 2° et au 3°, possédant des propriétés nutritionnelles ou physiologiques, à l'exclusion des plantes ou des préparations de plantes possédant des propriétés pharmacologiques et destinées à un usage exclusivement thérapeutique. »*

Pour les compléments alimentaires c'est la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui vérifie leur composition mais elle ne demande pas de dossiers pour l'autorisation de mise sur le marché comme pour les médicaments.

En effet, il existe des listes avec des substances autorisées et d'autres interdites au sein des compléments alimentaires vendus en France et en Europe.

Les compléments alimentaires sont surveillés par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES). L'ANSES réalise des études sur la consommation des compléments alimentaires et organise depuis juillet 2009 la Nutrivigilance permettant de déclarer des effets indésirables des compléments alimentaires.



## **Exemples de compléments alimentaires visant à améliorer l'état de la peau, des ongles ou des phanères disponibles à l'officine :**

- ❖ Acide hyaluronique
- ❖ Collagène
- ❖ Complexes vitaminiques pour la perte de cheveux et/ou favoriser la pousse des ongles
- ❖ Préparateurs de la peau pour le bronzage ou autobronzant
- ❖ Huile de bourrache ou d'onagre.

En ce qui concerne les **huiles essentielles** qui sont de plus en plus utilisées par les français pour se soigner, leur législation dépend de leur utilisation et de leur composition. Certaines peuvent être considérées comme cosmétique ou comme médicament (si elles présentent des propriétés curatives ou préventives). On en retrouve en pharmacie mais elles peuvent également être vendues dans d'autres endroits comme des magasins bio ou spécialisés. Pour être vendues en pharmacie elles doivent répondre aux caractéristiques de la Pharmacopée Européenne en vigueur.

### **Dispensation et conseil pharmaceutique :**

La dispensation pharmaceutique est définie par l'**Article R4235-48** du CSP.

*« Le pharmacien doit assurer dans son intégralité l'acte de dispensation du médicament, associant à sa délivrance :*

*1° L'analyse pharmaceutique de l'ordonnance médicale si elle existe ;*

*2° La préparation éventuelle des doses à administrer ;*

*3° La mise à disposition des informations et les conseils nécessaires au bon usage du médicament.*

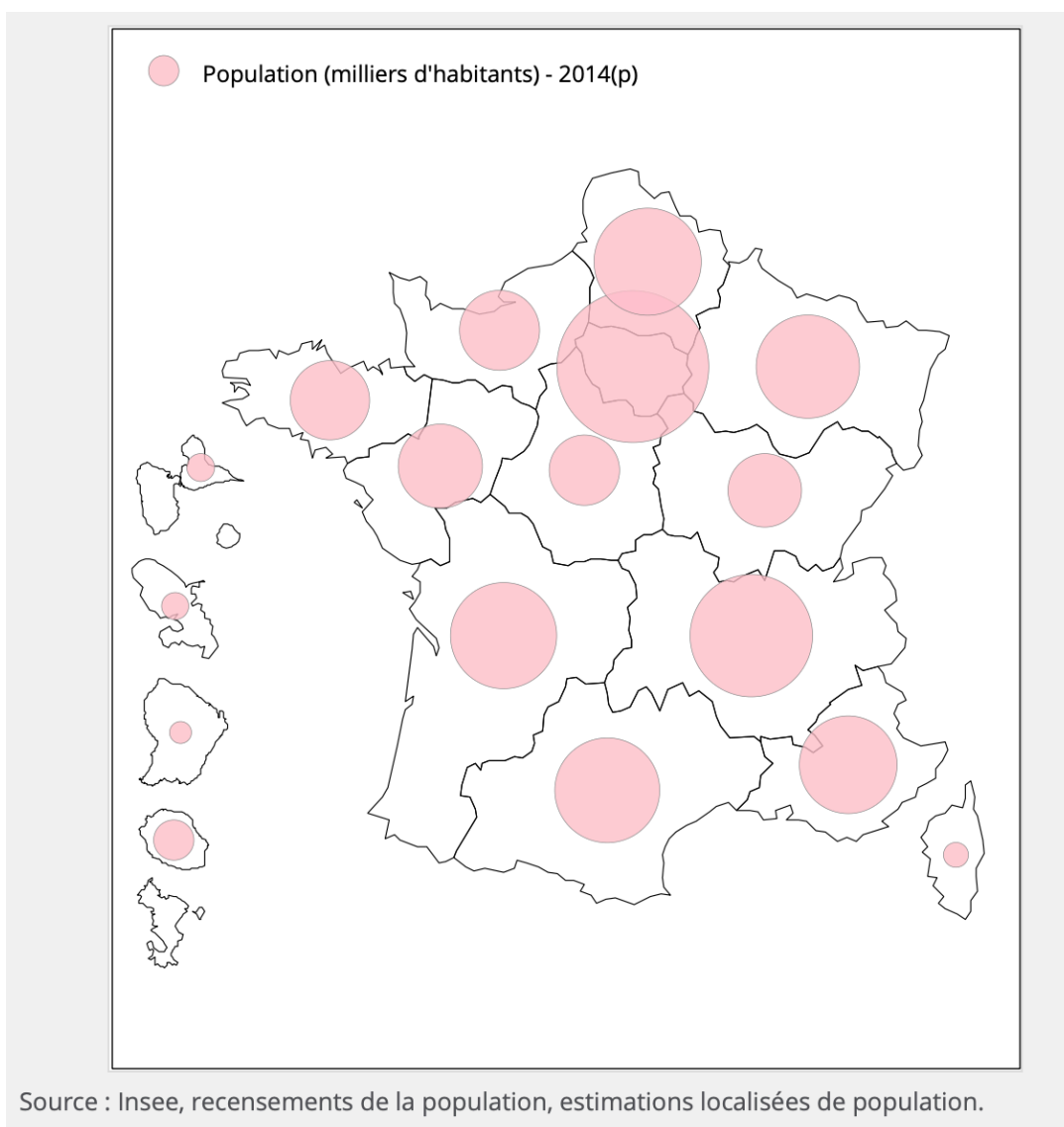
*Il a un devoir particulier de conseil lorsqu'il est amené à délivrer un médicament qui ne requiert pas une prescription médicale.*

*Il doit, par des conseils appropriés et dans le domaine de ses compétences, participer au soutien apporté au patient. »*

## Annexe 2 :

### Carte « Évolution de la population – INSEE 2016 »

- **Ile de France (IDF)** : Paris et agglomération
- **Nord-Est** : Bourgogne-Franche-Comté, Grand Est, Hauts-de-France,
- **Nord-Ouest** : Bretagne, Centre-Val de Loire, Normandie, Pays de la Loire
- **Sud-Est** : Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes Côte d’azure
- **Sud-Ouest** : Nouvelle-Aquitaine, Occitanie



## SERMENT DE GALIEN

Je jure, en présence des maîtres de la Faculté, des conseillers de l'ordre des Pharmaciens et de mes condisciples :

D'honorer ceux qui m'ont instruit(e) dans les préceptes de mon art et de leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle à leur enseignement ;

D'exercer, dans l'intérêt de la santé publique, ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de l'honneur, de la probité et du désintéressement ;

De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers le malade et sa dignité humaine.

En aucun cas, je ne consentirai à utiliser mes connaissances et mon état pour corrompre les mœurs et favoriser des actes criminels.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert(e) d'opprobre et méprisé(e) de mes confrères si j'y manque.

**Les attentes des patients en Dermatologie à l'officine**  
**Patient expectations in Dermatology at the pharmacy**

**Résumé :**

Nous avons conduit une enquête prospective sur une durée de 3 mois dont l'objectif principal était de décrire les attentes des patients lors d'un conseil en dermatologie délivré par le pharmacien d'officine. Notre objectif secondaire était de déterminer les maladies dermatologiques et autres motifs ayant trait à la peau, faisant l'objet des demandes les plus fréquentes de conseils à l'officine, afin d'identifier et de proposer des axes d'amélioration de ceux-ci. Pour cela, nous avons élaboré un questionnaire standardisé soumis à trois échantillons de population : les patients de la Pharmacie d'Aliénor au Porge, les internautes du site grand public de la Société Française de Dermatologie, [dermato-info.fr](http://dermato-info.fr), et un échantillon national représentatif via une « mailing list ». Les résultats mettent en évidence qu'un conseil est attendu dans la majorité des cas, associé à la dispensation, avec des informations portant aussi bien sur la dermatose que sur le traitement prescrit ou conseillé. Nos trois échantillons mettent en évidence des résultats sensiblement convergents et donnent une tendance sur les attentes des patients en Dermatologie à l'officine.

We conducted a prospective study over a period of 3 months, the main objective of which was to describe the expectations of patients during a dermatology advice given by the dispensary pharmacist. Our secondary objective was to determine the dermatological diseases and other reasons relating to the skin, which are the subject of the most frequent requests for advice to the pharmacy, in order to identify and suggest areas for improvement. To do this, we developed a standardized questionnaire submitted to three samples of the population: patients from the Pharmacie d'Aliénor in Le Porge, Internet users from the general public site of the French Society of Dermatology, [dermato-info.fr](http://dermato-info.fr), and a national sample representative via a "mailing list". The results show that advice is expected in the majority of cases, associated with dispensing, with information relating both to the dermatosis and to the treatment prescribed or advised. Our three samples show substantially convergent results and provide a trend on the expectations of patients in pharmacy dermatology.

**DISCIPLINE :** Pharmacie

**MOTS-CLÉS :** Officine, Dermatologie, Attentes, Patients, Conseil pharmaceutique, Dermatoses, Enquête.

**INTITULÉ ET ADRESSE DE L'UFR :** UFR Sciences Pharmaceutiques, Université de Bordeaux, 146 rue Léo Saignat, 33076 Bordeaux.