

# **Vous, vos médicaments et votre pharmacien**

*Les patients et les médicaments:  
Connaissances et usages*

---

**Partenariat**  
**Multipharma - Solidaris**  
Décembre 2018

Multipharma  Solidaris 

# Introduction

Mme Fabienne Bryskère  
CEO Multipharma

Dr Pierre Baldewyns  
Responsable du service  
Promotion Santé de Solidaris

Multipharma 

 Solidaris

## Introduction de Fabienne Bryskère

Bienvenue dans notre 273<sup>ème</sup> pharmacie du réseau Multipharma. Multipharma est une coopérative de 300 points de vente répartis dans toute la Belgique. Avec plus de 400 pharmaciens membres du personnel et une base de données de 400.000 clients-coopérateurs, nous sommes le plus grand réseau de pharmacies de Belgique et donc un acteur de choix pour participer à une enquête sur le bon usage du médicament et les attentes des patients par rapport à ceux-ci.

Nos premières pharmacies ont près de 100 ans et celle-ci qui vous accueille aujourd'hui a moins de 2 mois. Cette pharmacie a la particularité d'être non seulement très visible et très accueillante, elle possède surtout toute une série d'innovations technologiques qui permettent de libérer un maximum de temps au personnel pour qu'il puisse se consacrer un maximum au conseil et au suivi de ses patients. Comme le révèle l'enquête dont les résultats vous seront présentés dans quelques instants, la prise de médicament n'est pas un geste anodin alors que beaucoup de patients pensent en connaître l'usage, les conséquences peuvent en être dramatiques.

A l'heure où on parle surtout de prix et d'e-commerce dans les pharmacies, Multipharma est ravie de s'associer à Solidaris pour recentrer le débat sur la consommation et les attentes réelles des patients en matière de soins pharmaceutiques. Je passe maintenant la parole à Pierre Baldewyns responsable du service promotion santé de Solidaris.

## **Introduction Pierre Baldewyns**

La mission la plus connue et la plus visible de Solidaris, c'est de gérer efficacement l'Assurance Maladie Invalidité.

Solidaris entend continuer à remplir cette mission avec tout l'enthousiasme et toute la rigueur nécessaires, pour la pérennité de la Sécurité sociale et pour un accès de tous à la prévention et à des soins de qualité.

Mais les missions de Solidaris ne s'arrêtent pas là, loin s'en faut: Solidaris désire aussi se positionner de manière de plus en plus forte comme acteur social et politique.

Les médicaments constituent un élément clé pour la santé tant individuelle que publique et représentent une part importante des dépenses de santé tant pour les individus que pour l'état. En s'impliquant activement dans cette thématique sous divers aspects et de diverses manières, Solidaris assume, et son rôle de gestionnaire de l'Assurance Maladie Invalidité et celui d'acteur social et politique.

En 2014, un thermomètre Solidaris avait montré que 2/3 des patients et des médecins généralistes et même 4 pharmaciens sur 10 estimaient que « Dans notre société on recourt beaucoup trop vite aux médicaments ».

Dans la présente enquête, nous avons voulu étudier davantage le rapport qu'entretiennent les gens avec les médicaments, essentiellement ceux qui sont vendus sans prescription, les connaissances qu'ils en ont, l'usage qu'ils en font, les services qu'ils attendent des acteurs de la santé, singulièrement des pharmaciens.

Ce sont ces résultats que nous avons le plaisir de vous présenter ici.

Solidaris veut également jouer un rôle d'ensemblier, de rassembleur de différents acteurs qui peuvent ensemble faire évoluer positivement les choses. Pour mener à bien cette enquête autour des médicaments, nous avons eu la chance de pouvoir compter sur l'expertise de notre partenaire Multipharma qui nous accueille dans ses locaux.

# Présentation des résultats

**M Martin Biernaux**  
*Responsable de projets –  
recherches ; service Promotion  
Santé de Solidaris*

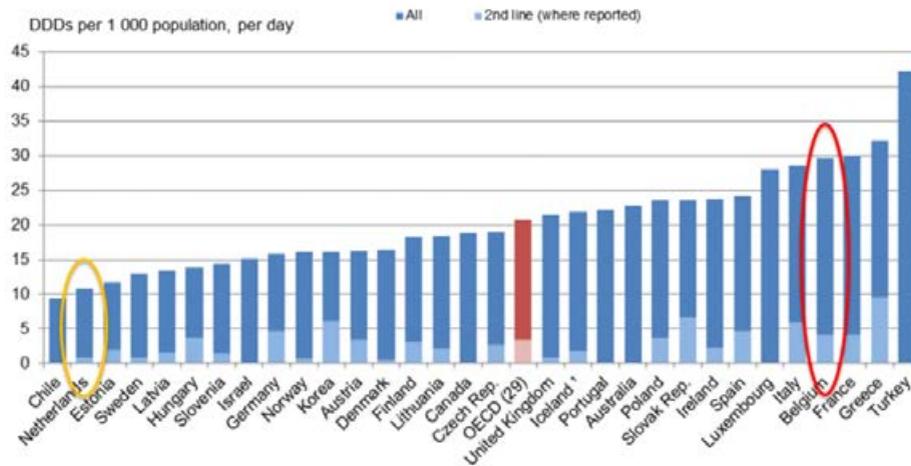
**Mme Ancel Delphine**  
*Responsable du pôle Etudes ;  
Direction Marketing de  
Solidaris*

Multi**pharma**   Solidar**is**

# I. Méthodologie

## Surconsommation de médicaments

La consommation d'antibiotiques dans les pays de l'OCDE en 2013



Source: [http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-2015/pharmaceutical-consumption\\_health\\_glance-2015-68-en](http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-2015/pharmaceutical-consumption_health_glance-2015-68-en)

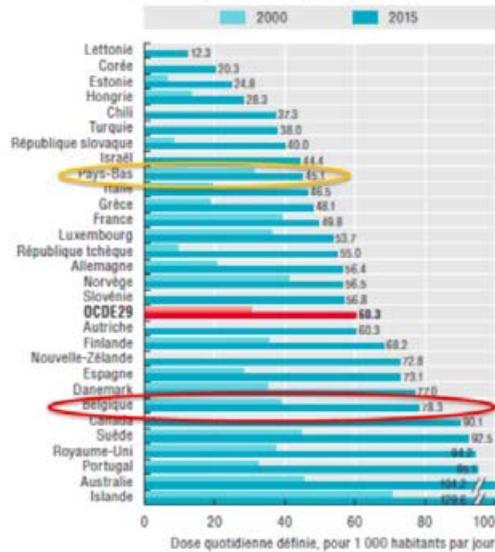
MultiPharma  Solidaris 

La comparaison internationale des données de consommation met clairement en évidence que nous surconsomons certains médicaments. La comparaison de la consommation d'antibiotiques des Belges par rapport à nos voisins néerlandais, qui ont une accessibilité aux soins et aux médicaments, des niveaux socio-économiques et un état de santé comparables, est un bon exemple. La Belgique en consomme près de 30 DDD pour 1000 habitants contre environ 20 DDD pour la moyenne des pays de l'OCDE et environ 10 DDD pour les Pays-Bas. En Belgique, on consomme donc près de trois fois plus d'antibiotiques qu'aux Pays-Bas!

NB: DDD= Daily Defined Dose ou DDJ en français pour Dose D'entretien Journalière moyenne supposée pour un médicament utilisé dans son indication principale pour un adulte (70 kg)

## Surconsommation de médicaments

Graphique 10.9. Consommation d'antidépresseurs, 2000 et 2015 (ou année la plus proche)



Source : Statistiques de l'OCDE sur la santé 2017.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/8889336100241>

Les données de consommation d'antidépresseurs sont un deuxième exemple. La Belgique en consomme 78,3 DDD pour 1000 habitants contre 60,3 DDD pour la moyenne des pays de l'OCDE et 45,1 DDD pour les Pays-Bas.

## Traitements mal suivis (ou arrêtés)



The screenshot shows a Dutch website with a navigation bar at the top containing categories like 'ACTUALITEITEN', 'MALADIES', 'VOEDING', 'NUTRITIE', 'MINCEUR', 'SEXUALITEIT', 'GROESSE', and 'NATUUR'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Uitice op je laptop: vind de beste software voor jou.' and a 'Zoeken' button. The main content area features a home icon and the text '• Maladies'. The article title is 'DIABÈTE : UN TIERS DES GENS NE PRENNENT PAS LEURS MÉDICAMENTS À CAUSE DES EFFETS SECONDAIRES'. The article text states: 'Un traitement couramment prescrit contre le diabète de type 2 n'est pas bien suivi par près d'un patient sur trois. Il est pourtant préférable d'essayer un autre médicament mieux supporté pour éviter le risque de complications du diabète.' Below the text are social media sharing buttons for 'RECOMMANDER L'ARTICLE', 'PARTAGER', 'TWITTER', 'EBOOKS', and 'IMPRIMER'. A photograph shows a white insulin pen, a white glucometer, and several white pills. At the bottom right, there are logos for 'MultiPharma' and 'Solidaris'.

Le mésusage du médicament c'est aussi ne pas suivre correctement son traitement. Cela peut avoir d'importantes conséquences négatives sur la santé. C'est le cas par exemple des médicaments antidiabétiques qui sont l'objet d'une mauvaise observance chez de nombreuses personnes qui suivent un traitement contre le diabète de type 2.

Cela entraîne également des coûts inutiles élevés pour les patients et pour la sécurité sociale.

## Une consommation réflexe du médicament

ACTUALITÉS MALADIES DIABÈTE NUTRITION MINCEUR SEXUALITÉ GROSSESSE NATURE

**Le Soir** Office op je laptop: vind de beste

### Les Belges accros aux sprays pour le nez !

Maladies MAILLÉ BERNARDT Publié le samedi 17 mars 2016 à 07h27 - Mis à jour le samedi 17 mars 2016 à 09h24

**EXCLUSIF**

**DIABÈTE LEURS**

Un traitement cour par près d'un patie médicament mieux

RECOMMANDER L'ARTICLE

MultiPharma 10 Solidaris

Dans notre pays, le recours au médicament est banalisé. On observe un recours trop systématique à de nombreux médicaments en vente libre comme le spray nasal par exemple.

## Des risques de surdosage

ACTUALITÉS **LE VIF** Rubriques ▾ Le magazine Avantages pour abonnés Abonnez-vous

### De la nausée à la greffe de foie, les dangers insoupçonnés du paracétamol

15/04/18 à 10:43 - Mise à jour à 10:43 Source: Belga

Une jeune femme a récemment dû subir une greffe de foie parce qu'elle avait ingéré trop de pilules contre la douleur. Ce n'est pas la première fois que cela arrive. Samedi dans le journal télévisé de VTM, des médecins ont appelé les pharmaciens à mieux expliquer aux patients les risques d'une consommation excessive de paracétamol et la limite à ne pas dépasser.

1191 Fois partagé

[f](#) [t](#) [s](#) [in](#) [m](#)

Lire plus tard



Multipharma 11 Solidararis

Or, les médicaments en vente libre restent des médicaments et ils ont des effets secondaires. Ces derniers peuvent être très graves en cas de surdosage, comme par exemple, les effets sur le foie d'une surconsommation de paracétamol.

## Un problème de santé publique

**42.000 hospitalisations dues à des médicaments chaque année**

MAÏLI BERNAERTS Publié le mardi 16 mai 2017 à 19h06 - Mis à jour le mardi 16 mai 2017 à 19h07



**De la dang**

Une jeune ingère trc arrive. Sa pharmac excessiv

1191 Fois partagé

**SOCIÉTÉ** Les médicaments utilisés de manière inappropriée ou surconsommés coûtent 200 millions d'euros par an

> 87% des Belges trouvent les médicaments trop chers !

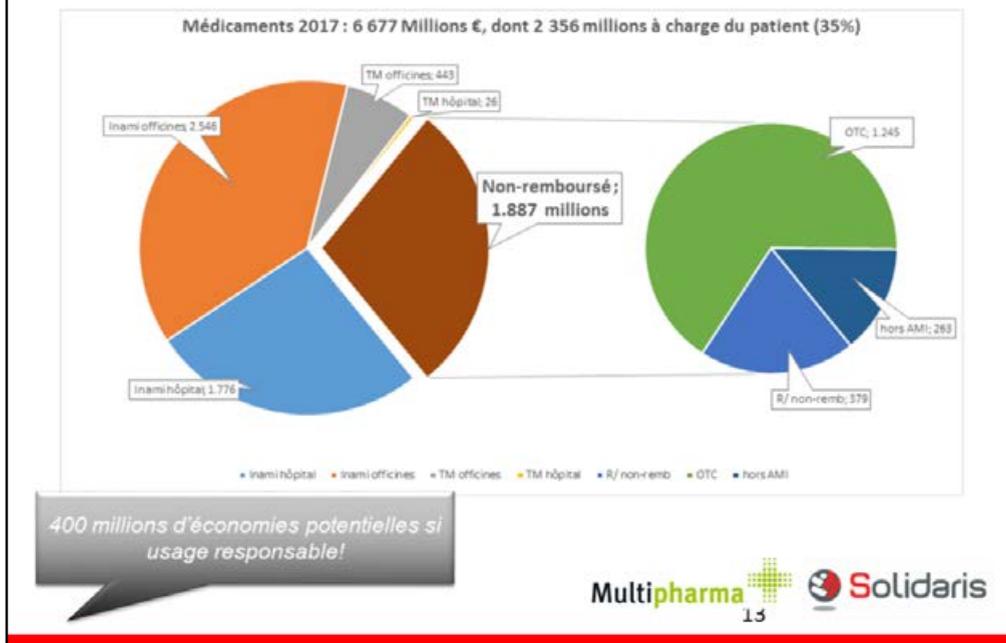
**MultiPharma 12** **Solidaris**

Les erreurs médicamenteuses (surdosages, erreurs de produits, ...) sont responsables chaque année de 42.000 hospitalisations occasionnant un coût de 200 millions d'euros (IMS Health, 2015).

Chez l'enfant, les médicaments à base de paracétamol et d'ibuprofène utilisés pour combattre la fièvre et la douleur, ainsi que les médicaments contre la toux et le rhume (antitussifs, mucolytiques, expectorants, gouttes pour le nez), sont souvent en cause dans les erreurs.

Chez l'adulte, ce sont les médicaments du système nerveux (somnifères, antidépresseurs...), les médicaments du système cardiovasculaire et les antidouleurs qui sont le plus souvent impliqués (Centre Antipoison, 2017, <https://www.centreatipoisons.be/medicaments/erreurs-th-rapeutiques>)

## Surconsommation & impact budgétaire



A côté des impacts sur la santé publique, le mésusage des médicaments représente un coût pour la collectivité et pour le patient. En 2017, les dépenses en médicaments s'élevaient à près de 6,68 milliards d'euros dont 2,36 milliards à charge du patient, à savoir 35% des dépenses totales en médicaments.

Or, selon un rapport d'IMS Health, « environ 400 millions d'euros des dépenses annuelles dans les soins de santé en Belgique pourraient être évités grâce à un usage plus responsable des médicaments. La surconsommation des antibiotiques, des antidépresseurs et le manque d'observance thérapeutique des patients induit une inefficacité des médicaments, conduisent à une augmentation des complications et des coûts » (Pharmaka, 2015, <https://farmaka.cbip.be/fr/documentation/nouvelles/detail/un-usage-responsable-des-medicaments-permettrait-d-economiser-400-millions-d-euros-par-an>)

## Échantillons

2070 coopérateurs Multipharma interrogés

- Du 28-07-2018 au 14-09-2018
- Questionnaire administré par mail (1809) et par téléphone (261) (*Institut Solidaris*)
- Durée moyenne d'administration : 21 minutes
- Marges d'erreur :  $\pm 2,15\%$  pour l'échantillon total

**Miroir**

100 médecins généralistes interrogés

- Août 2018
- Questionnaire administré par mail (*Dedicated*)
- Durée moyenne d'administration : 12 minutes
- Marges d'erreur :  $\pm 9,8\%$

Multipharma   Solidaris

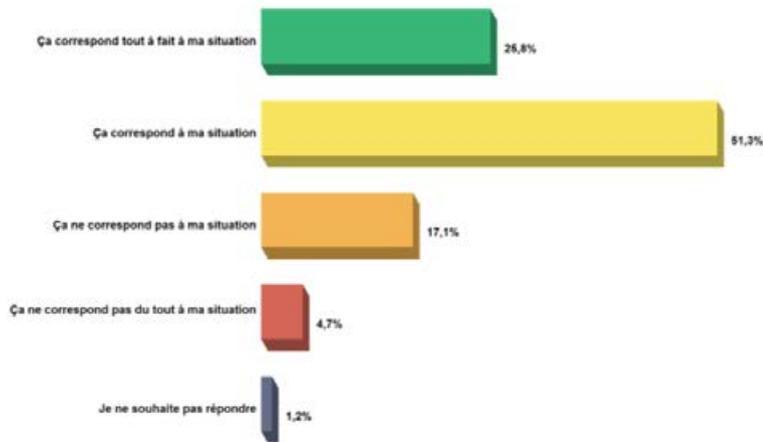
## II. Selfie



Cette section a pour but d'explorer les liens qui existent entre, d'une part, les caractéristiques socioéconomiques et sociodémographiques, et d'autre part le rapport des répondants de leur propre santé ainsi que leur consommation de médicaments.

### Selfie – comportement préventif

Globalement, diriez-vous que vous faites ce qu'il faut pour être en bonne santé ? Comme ne pas fumer, ne pas trop boire d'alcool, manger des fruits et légumes, faire de l'activité physique...



Multipharma  Solidaris 

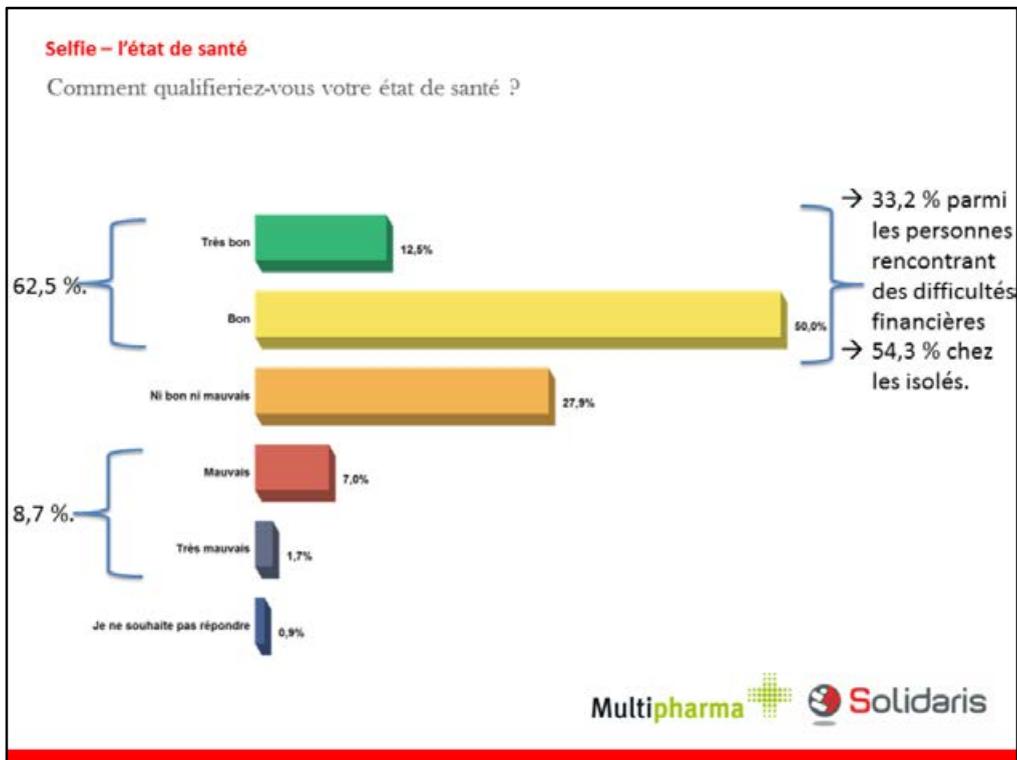
Pour plus des trois quarts des personnes interrogées, dire qu'ils font « ce qu'il faut pour être en bonne santé » correspond à leur situation (51%) ou même y correspond tout à fait (26%). Avec les exemples cités entre parenthèses « Comme ne pas fumer, ne pas trop boire d'alcool, manger des fruits et légumes, faire de l'activité physique... », on peut s'en étonner et se dire qu'il en faut peu pour les satisfaire.

Par comparaison, dans l'enquête de santé publique de 2013

- il y avait 23 % de fumeurs, dont 19% de quotidiens: rien qu'en considérant le tabac, on est déjà au-dessus des 22 % qui répondent ici « ça ne correspond pas » (17,1%) ou « ça ne correspond pas du tout » (4,7%) !
- A peine 36% de la population (de 15 ans et plus) consacre au moins 30 minutes par jour à la pratique d'activités physiques modérées ou intenses !
- Seuls 12% des Belges (de 6 ans et plus) consomment 5 portions de fruits et légumes par jour!

Malgré cette surestimation, on retrouve des différences bien connues suivant les profils, à savoir:

- un gradient social bien connu, les personnes issues des catégories socio-économiques défavorisées, sont plus nombreuses à déclarer ne pas faire ce qu'il faut pour être en bonne santé;
- les personnes vivant seules sont également plus nombreuses à déclarer ne pas faire ce qu'il faut pour être en bonne santé.



6 personnes sur 10 se déclarent en bonne ou en très bonne santé. Ces chiffres sont moins bons (-10% environ) que ceux de l'enquête de santé publique de 2013 et de l'OCDE de 2015.

Seule 1 sur 3 parmi les personnes rencontrant des difficultés financières et 1 personne isolée sur 2 se déclarent en bonne ou en très bonne santé

Selon l'enquête de santé publique (2013), en Belgique en 2013, 77,9% de la population âgée de 15 ans et plus qualifient leur état de santé comme bon à très bon.

Selon l'OCDE (2015), 74,6% des Belges qualifient leur état de santé de bon à très bon, 16% de moyen et 9,4% de mauvais à très mauvais.

### Selfie – les médicaments

Vous prenez des médicaments...



Multi**pharma**   Solidaris

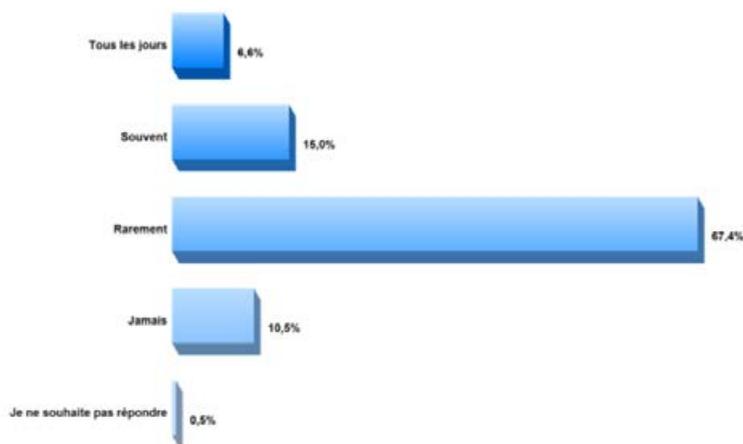
Dans cette question n'est pas spécifié de quel type de médicaments on parle.

Les réponses totalisent donc « Médicaments prescrits » + « médicaments en vente libre » + probablement des compléments alimentaires (vitamines...), produits homéopathiques, produits à base de plantes... voire la contraception.

57,3 % des personnes interrogées en prennent (au moins un) tous les jours. Près de 7,7 % disent n'en prendre jamais.

### Selfie – les médicaments non prescrits

À quelle fréquence prenez vous des médicaments accessibles sans prescription comme des antidouleurs, des anti-inflammatoires, des sprays nasaux,... ?



Multi**pharma**   **Solidaris**

Les chiffres concernant la consommation de médicaments sans prescription (en vente libre) sont différents de ceux concernant la consommation de médicaments en général.

22 % des répondants prennent tous les jours (7 %) ou souvent (15%) des OTC. La grande majorité (près de 7 répondants sur 10) déclare prendre rarement des OTC et 1 personne sur 10 jamais. La consommation de médicaments en vente libre est donc clairement moins fréquente que celle des médicaments prescrits.

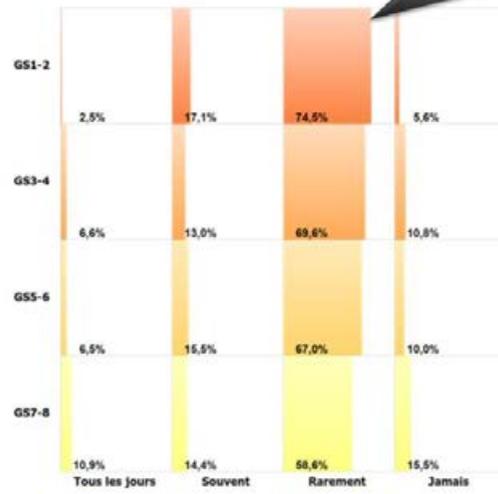
A titre de comparaison, dans l'enquête de santé publique de 2013, 17% des personnes déclaraient avoir pris des médicaments qui n'avaient pas été prescrits au cours des deux semaines précédentes .

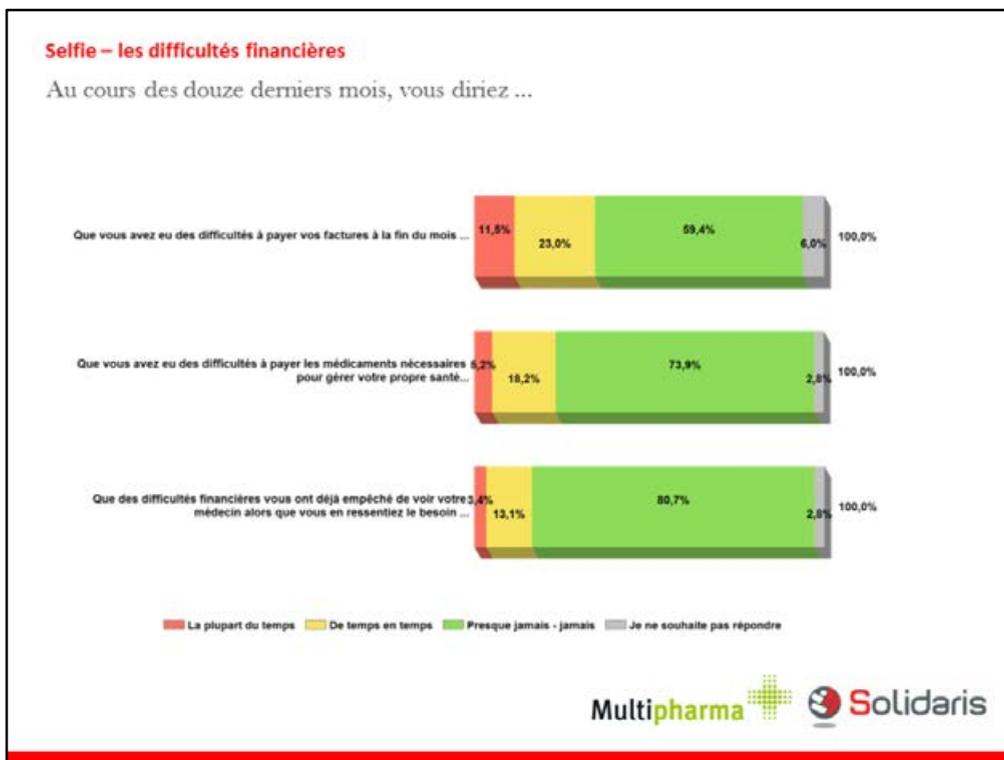
Notons que, même si la question évoque clairement les « médicaments accessibles sans prescription » en citant des indications fréquentes, on peut imaginer qu'une partie des répondants incluent également dans leurs réponses des compléments alimentaires (vitamines...), produits homéopathiques, produits à base de plantes.

## Selfie – les médicaments non prescrits

Par groupe social

*Le groupe social le plus défavorisé se distingue avec une consommation plus fréquente d'OTC*

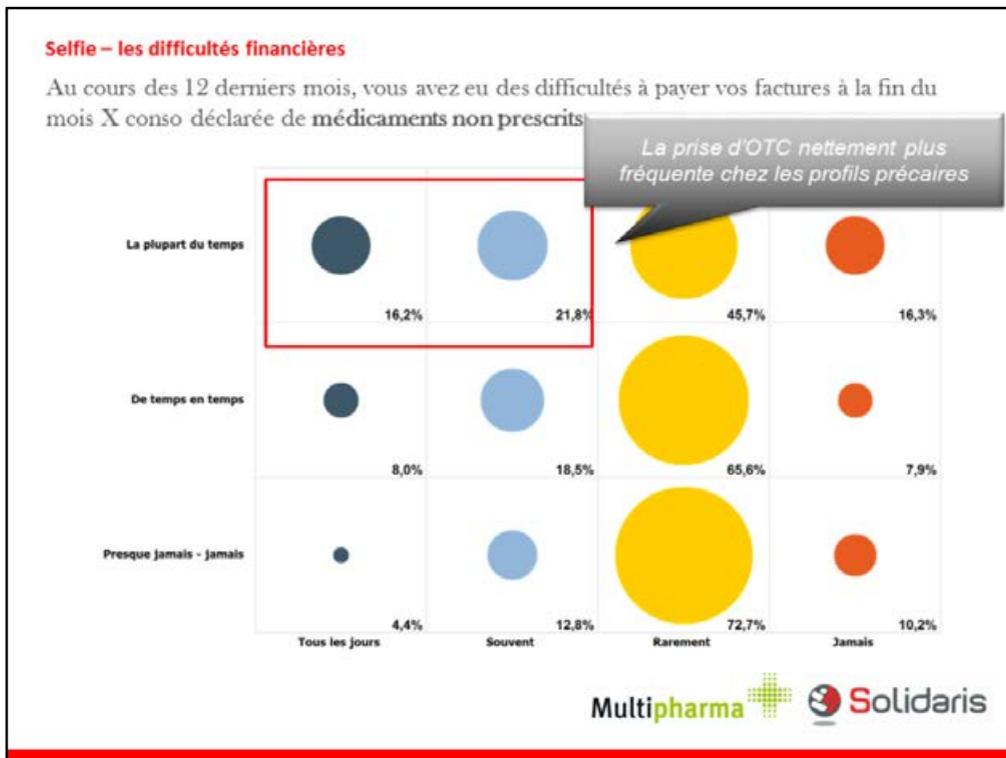




Pour compléter l'analyse du rôle des conditions de vie dans les comportements de santé et plus spécifiquement la consommation de médicaments, trois questions relatives aux difficultés financières éventuellement rencontrées au cours des 12 derniers mois ont été posées.

Les réponses montrent que 11,5% des répondants déclarent avoir la plupart du temps des difficultés à payer leurs factures en fin de mois et 23% de temps en temps. 5,2% des répondants déclarent avoir la plupart du temps des difficultés à payer des médicaments jugés nécessaires et 18,2% de temps en temps. Enfin, 3,4% des répondants déclarent avoir la plupart du temps des difficultés financières les empêchant de consulter leur médecin, 13,1% de temps en temps.

Ces différents chiffres révèlent que les difficultés financières peuvent en partie se traduire par du report d'achat de médicaments et, dans une un peu moindre mesure, par du report de consultation chez son médecin.



Concernant la consommation de médicaments sans prescription, en revanche, l'influence des difficultés financières est évidente. On observe un gradient net.

Parmi les répondants qui ont eu la plupart du temps des difficultés à payer leurs factures au cours des 12 derniers mois, il y en a presque 4 fois plus qui prennent des médicaments OTC tous les jours que parmi ceux qui n'ont (presque) jamais eu de difficultés à payer leurs factures en fin de mois.

De même, les personnes déclarant avoir eu la plupart du temps ces difficultés financières sont plus de 2 fois plus nombreuses à consommer tous les jours ou souvent des OTC que les personnes n'ayant (presque) jamais de difficultés (38% contre 17,2%).

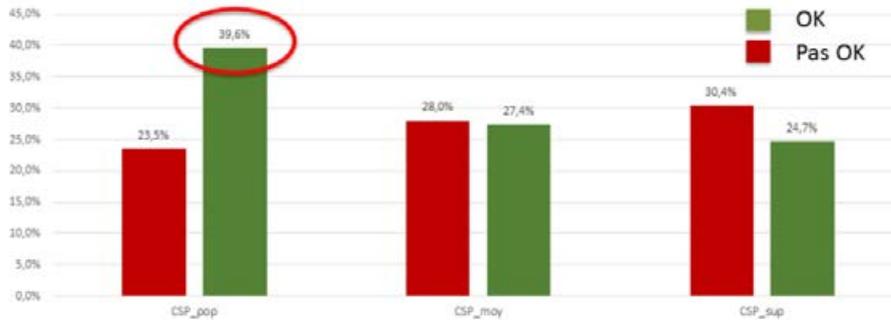
Ceci vient confirmer l'observation faite sur base des groupes socio-économiques qui a montré que les personnes appartenant au GS7-8 étaient plus nombreuses à consommer fréquemment des OTC. Les personnes fragilisées sur le plan économique ont donc un recours plus fréquent à l'automédication. Cela va à l'encontre de l'idée communément admise que ce sont les cadres qui pratiquent le plus l'automédication parce qu'ils n'ont pas le temps de consulter leur médecin et se sentent aptes à se soigner eux-mêmes. Un autre type d'automédication est donc mis en évidence dans cette enquête.

Nous pouvons avancer deux hypothèses: ces personnes pourraient être amenées à prendre des OTC pour tenir le coup, ne pas s'absenter du travail et/ou ces personnes ne consultent pas leur médecin pour des raisons financières.

## Thermomètre 2014

Le thermomètre  
des Belges

Lorsque je suis malade, je ressens vraiment une pression c'est-à-dire qu'il ne faut pas que je sois en arrêt maladie pour éviter d'être licencié(e), et c'est donc plus facile de consommer des médicaments que de prendre vraiment le temps de se reposer pou



Multi**pharma**   **Solidaris**

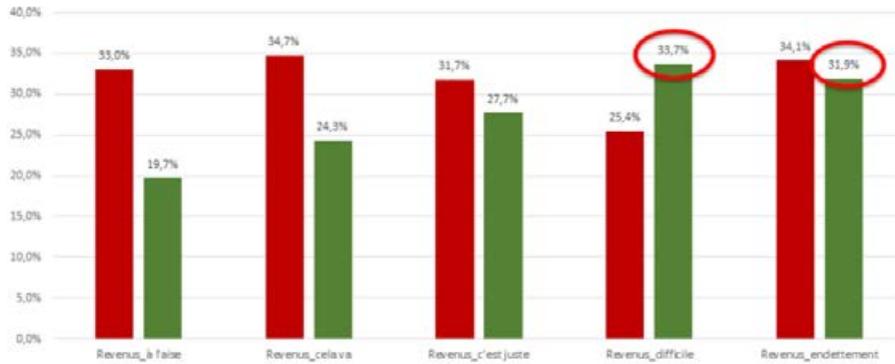
Des éléments mis en évidence lors du thermomètre portant sur les médicaments en 2014 vont dans ce sens. En effet, il a montré que la pression « pour tenir le coup » et continuer à travailler en cas de maladie pour éviter d'être licencié est clairement plus ressentie par le public des catégories socioprofessionnelles populaires (4 sur 10 contre moins de 3 sur 10 en moyenne). La tendance est la même sur base de la situation financière (19,7% chez les revenus à l'aise contre 34% chez ceux en difficultés financières).

# Thermomètre 2014



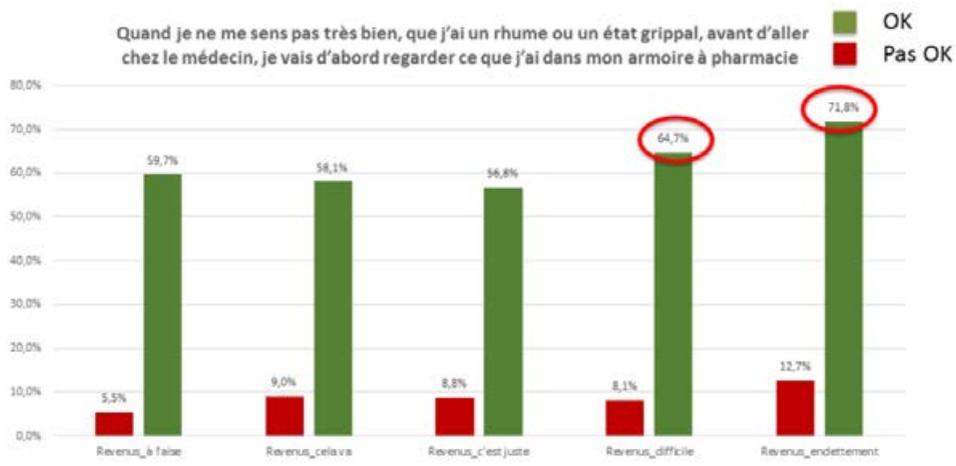
Lorsque je suis malade, je ressens vraiment une pression c'est-à-dire qu'il ne faut pas que je sois en arrêt maladie pour éviter d'être licencié(e), et c'est donc plus facile de consommer des médicaments que de prendre vraiment le temps de se reposer pou

OK  
Pas OK



## Thermomètre 2014

Le thermomètre  
des Belges

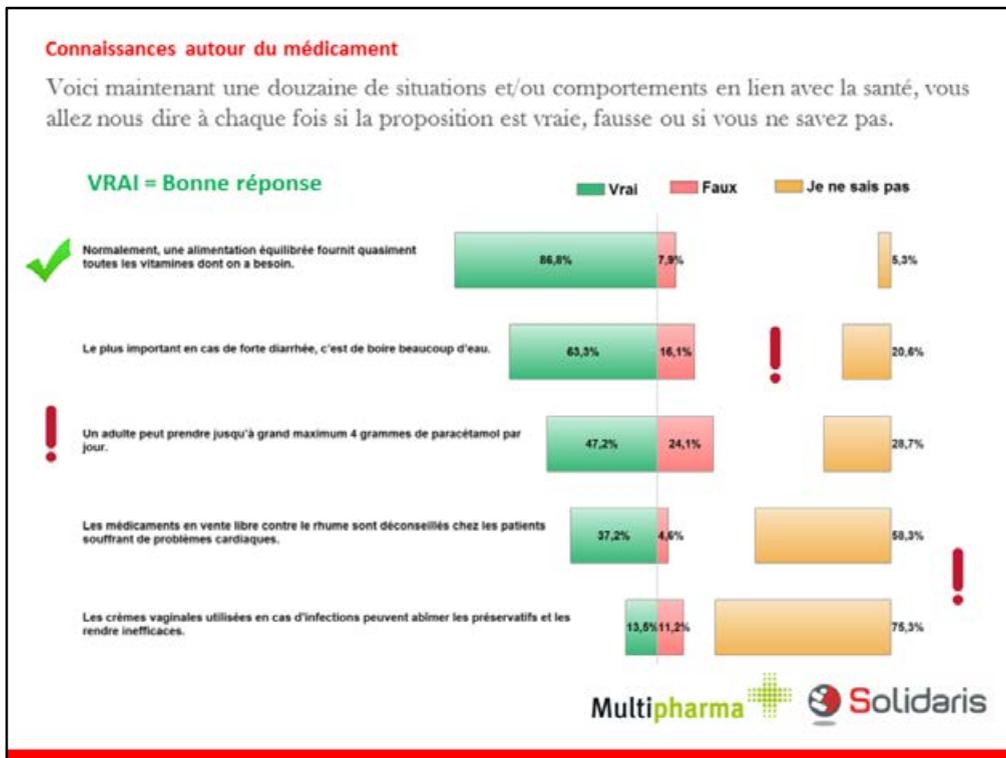


Multi**pharma**   Solidaris

Le thermomètre montrait également une tendance légèrement plus marquée chez les personnes en difficultés financières à aller d'abord acheter de l'OTC avant de consulter.

La précarisation d'une part croissante de la population ces dernières années, pourrait donc expliquer que l'automédication « subie » se soit développée depuis 2014, et supplante même l'automédication « éclairée » des catégories socioéconomiques favorisées.

# III. Connaissances et comportements



En ce qui concerne les connaissances qu'ont les répondants dans le domaine des médicaments, comme souvent, on peut voir le verre à moitié plein ou à moitié vide.

Pour nous, sauf pour la première question concernant vitamines et alimentation équilibrée, **les résultats ne sont pas réjouissants !**

Sans passer systématiquement les questions en revue:

- Il est impressionnant que 37% des gens soit ne savent pas (21%) que « Le plus important en cas de forte diarrhée, c'est de boire beaucoup d'eau », soit répondent que c'est faux (16%). Il faudrait peut-être obliger les firmes à le dire clairement dans leurs publicités grand public pour ce genre de produits!
- Près d'un tiers des répondants (28,7 %) ne connaissent pas la dose maximale de paracétamol, médicament également vanté sans nuances dans les publicités TV et radio.
- De manière globale, énormément de répondants ignorent les effets secondaires des OTC.

## Connaissances autour du médicament

Voici maintenant une douzaine de situations et/ou comportements en lien avec la santé, vous allez nous dire à chaque fois si la proposition est vraie, fausse ou si vous ne savez pas.

FAUX = Bonne réponse

Vrai Faux Je ne sais pas



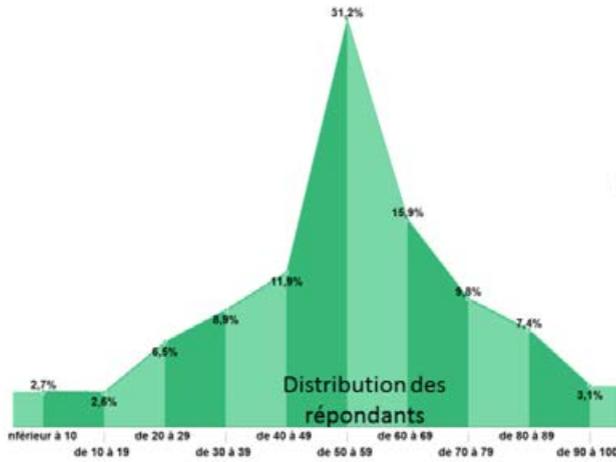
Multipharma  Solidaris 

Autres exemples de manque de connaissances globalement inquiétant à travers ces autres questions:

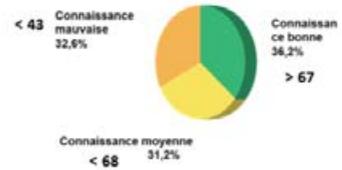
- La moitié des gens soit ne savent pas si faire baisser la fièvre accélère la guérison (27%) soit pensent que si (23%)
- La moitié des répondants n'ont pas de connaissances suffisantes pour faire un choix raisonnable en cas de céphalée entre un anti-inflammatoire type ibuprofène et du paracétamol. Soit il ne savent pas (40%) soit ils donnent une réponse plutôt incorrecte (13,5%)
- En cas de mal de dos chronique, soit ils ne connaissent pas le meilleur traitement (30%), soit ils donnent une réponse incorrecte (33%).

### Score de connaissance

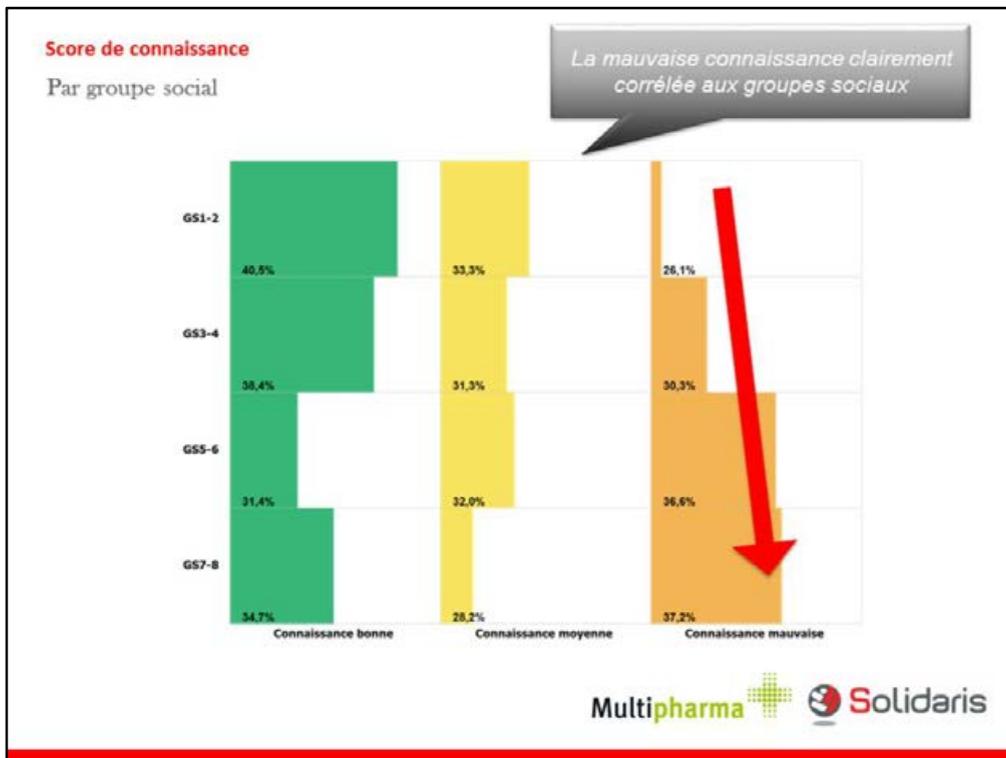
Sur base de la série de réponses aux 12 questions, nous avons créé un score de connaissance représenté ici sur une échelle de 0 à 100.



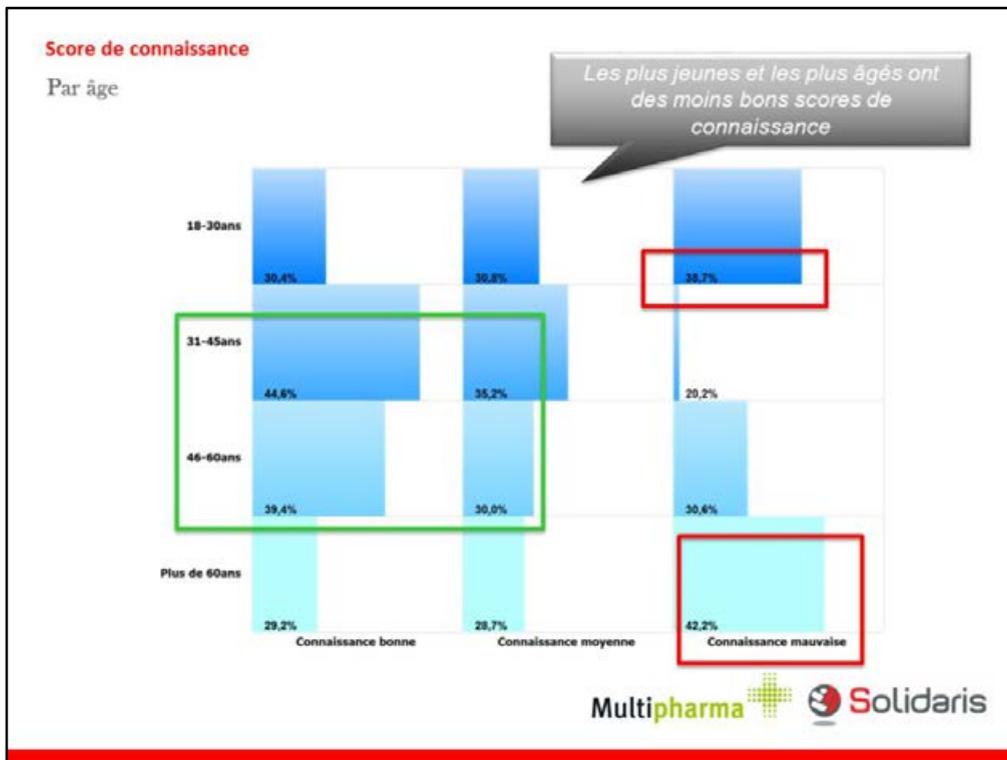
Et divisé la population en 3 parties quasi égales pour définir 3 catégories



Donc pour prendre un exemple: il y a 7,4% des répondants qui ont obtenu un score entre 80 et 89 sur 100.



On voit clairement que le score de connaissances présente un gradient socio-économique assez marqué.

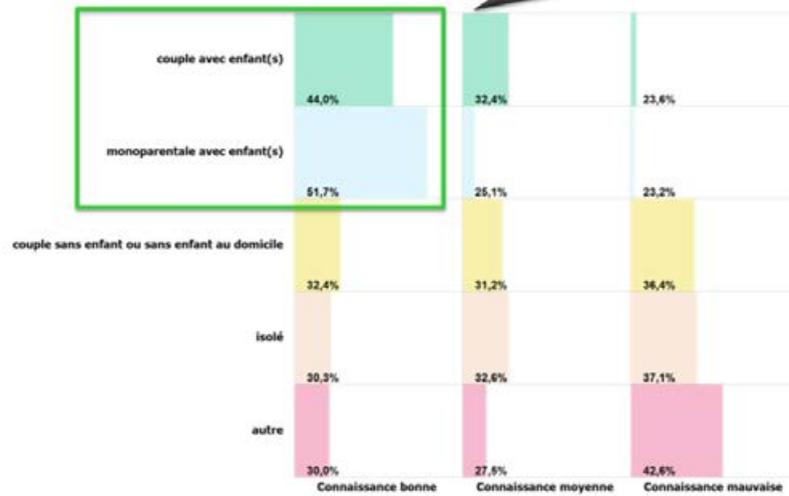


Il y a également des différences entre générations : les 18-30 ans et les plus de 60 ans obtiennent de moins bons scores de connaissances.

### Score de connaissance

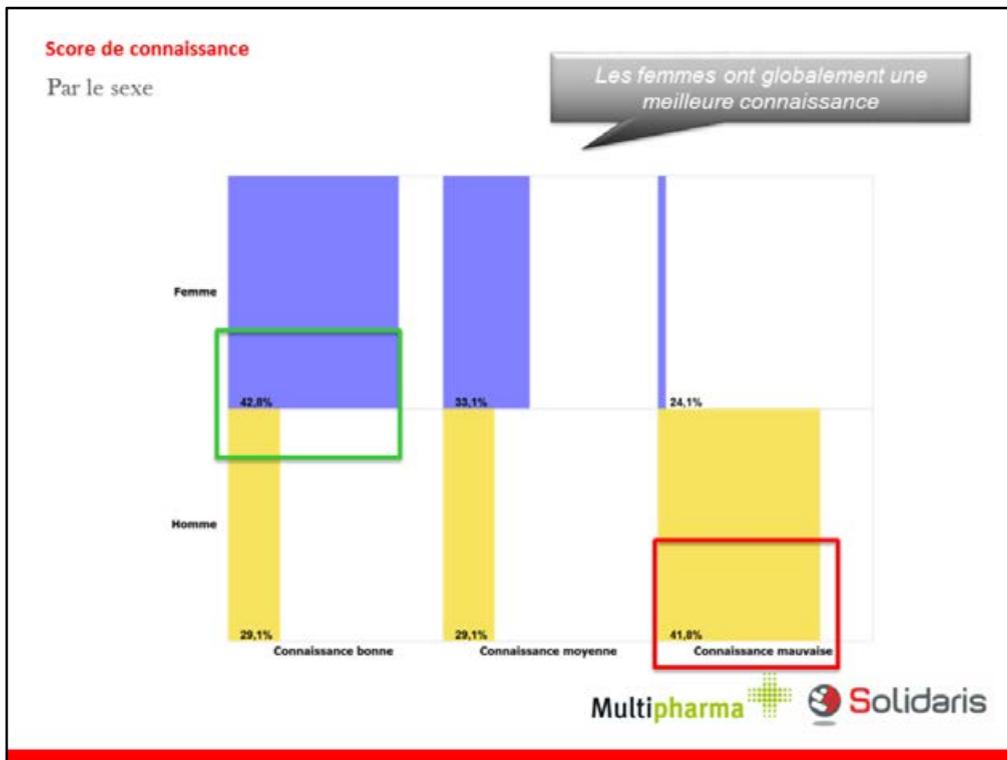
Par la structure du ménage

*Le fait d'avoir des enfant(s) augmente la "bonne" connaissance*



Multi**pharma**   Solidaris

La structure familiale joue également un rôle, l'arrivée d'un enfant déclenchant l'attention aux normes de santé.



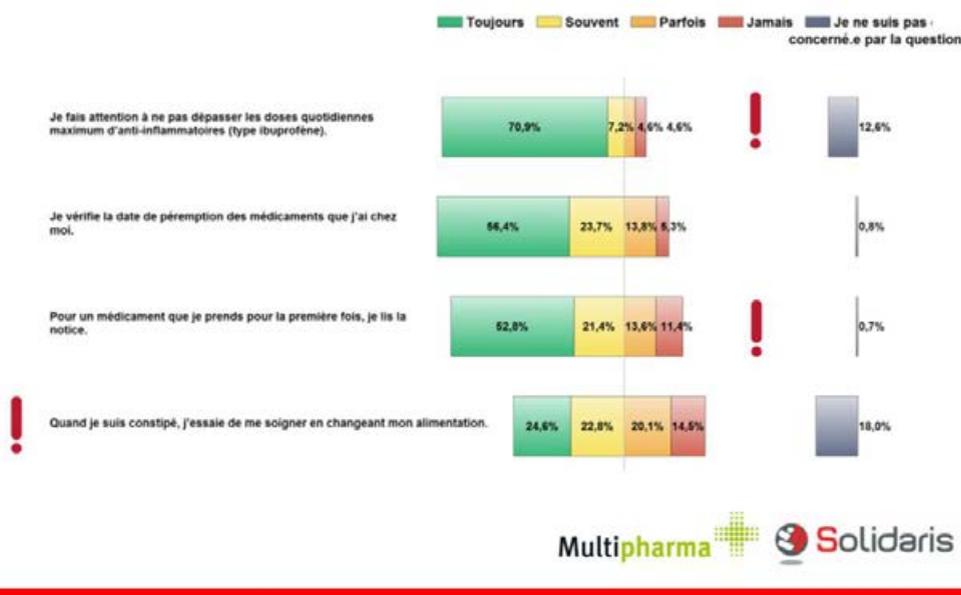
Les femmes ont un bien meilleur score de connaissances que les hommes !

## Comportements - introduction



### Comportements – les bonnes pratiques

Voici une douzaine de situations en lien avec la santé, vous allez nous dire à chaque fois si le comportement évoqué vous concerne toujours, souvent, parfois ou jamais.



On remarque que les comportements vis-à-vis des médicaments (ici des OTC) peuvent également être problématiques pour la santé d'un nombre non négligeable de répondants.

On pourrait bien entendu dire par exemple qu'il est plutôt positif que 71% des répondants font toujours « attention à ne pas dépasser les doses quotidiennes maximum d'anti-inflammatoires (type ibuprofène) ». Mais on peut déjà s'inquiéter pour les 7% qui n'y font attention que « souvent ». Et que dire des quasi 10 % qui n'y font que « parfois » ou « jamais » attention!

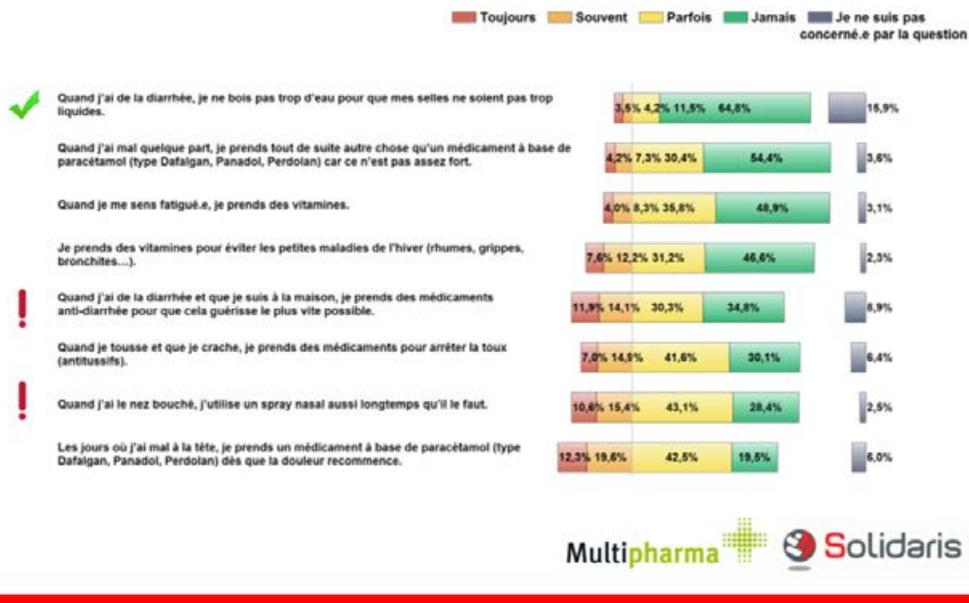
Les mêmes commentaires peuvent être faits en ce qui concerne la lecture de la notice avant la prise d'un médicament pour la première fois: il y a quand même plus d'un répondant sur 5 qui ne la lit soit jamais, soit seulement parfois !

A noter que, si la réponse « Je ne suis pas concerné » peut être traduite en « cela ne m'arrive jamais d'avoir ces symptômes / de prendre ce type de médicaments »:

- Au total,  $4,6 + 12,6 = 17,2\%$  ne prennent jamais d'anti-inflammatoires
- 18% ne sont jamais constipés

## Comportements – les mauvaises pratiques

Voici une douzaine de situations en lien avec la santé, vous allez nous dire à chaque fois si le comportement évoqué vous concerne toujours, souvent, parfois ou jamais.



On voit ici d'autres **exemples de recours aux médicaments qui peuvent être problématiques** pour une partie assez importante de répondants:

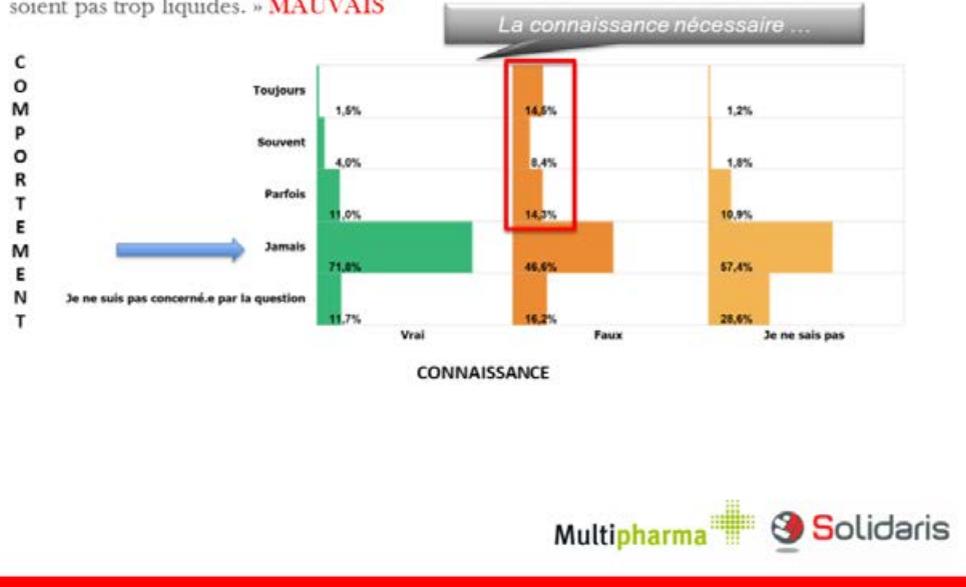
- 26 % prennent toujours (12%) ou souvent (14%) des médicaments contre la diarrhée pour guérir plus vite (alors que cela a peu ou pas d'impact).
- 26 % (11,9+14,1) ne semblent pas faire attention à limiter dans le temps l'usage d'un spray nasal (malgré les dangers potentiels et la recommandation de limiter à maximum 5 jours sans avis médical).
- 32 % (12,3 + 19,6) semblent ne pas se soucier des doses maximales de paracétamol (alors qu'on connaît l'hépatotoxicité d'un surdosage rapidement atteint).

### Connaissances Vs. Comportements - croisement

Connaissance : « Le plus important en cas de forte diarrhée, c'est de boire beaucoup d'eau. »

**VRAI**

Comportement : « Quand j'ai de la diarrhée, je ne bois pas trop d'eau pour que mes selles ne soient pas trop liquides. » **MAUVAIS**



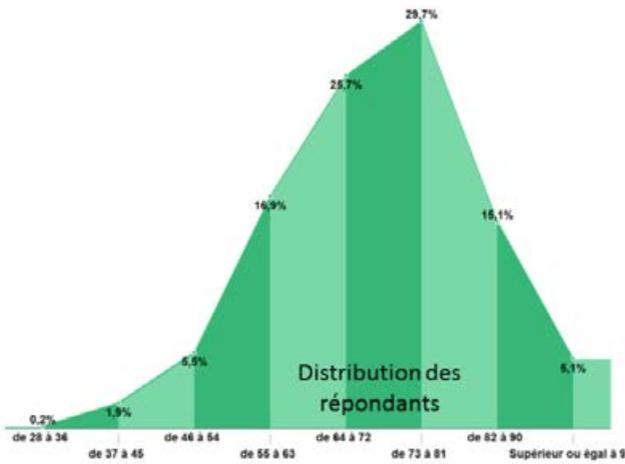
Les personnes qui ont répondu « faux » à cette évidence (Ils ne savent pas que « Le plus important en cas de forte diarrhée, c'est de boire beaucoup d'eau ») sont plus nombreuses à adopter ce comportement étonnant (« Quand j'ai de la diarrhée, je ne bois pas trop d'eau pour que mes selles ne soient pas trop liquides. »).

Parmi elles, 14,5% le font toujours ! Et cela concerne 1 personne sur 4 si on ajoute celles qui le font souvent !

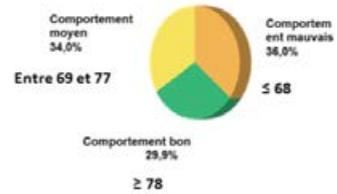
On peut donc dire qu'ici, « la connaissance aide à améliorer le comportement ».

### Comportements - scoring

Sur base de la série de réponses aux 12 questions, nous avons créé un score de comportement représenté ici sur une échelle de 0 à 100.



Et diviser la population en 3 parties quasi égales pour définir 3 catégories

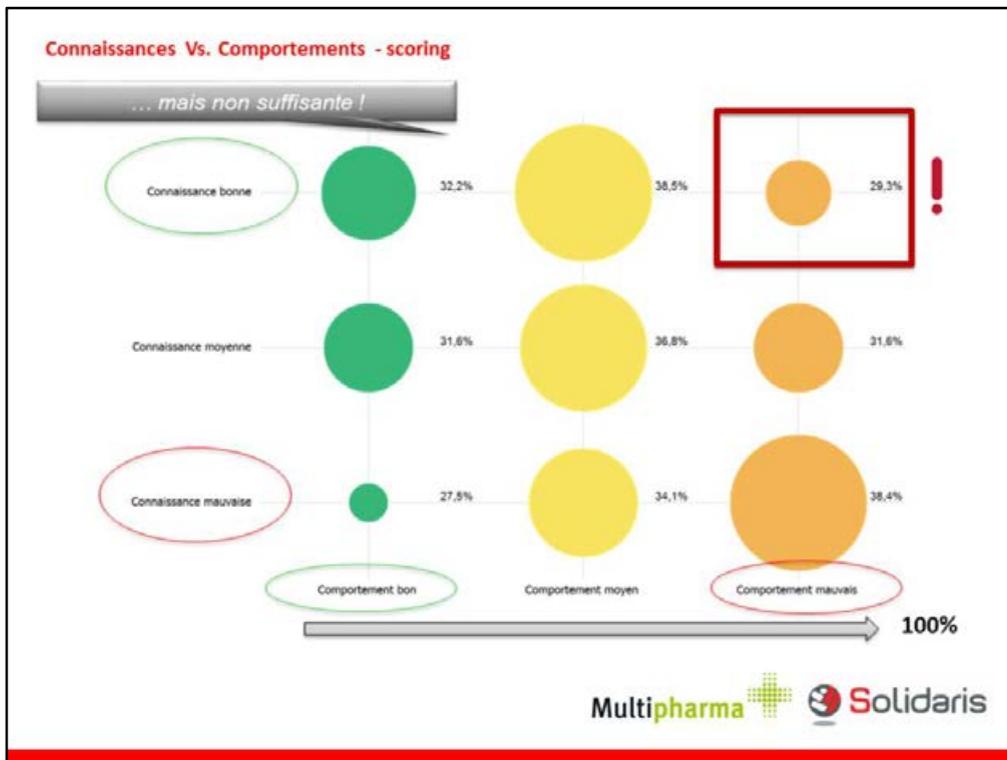


Multipharma  Solidaris 

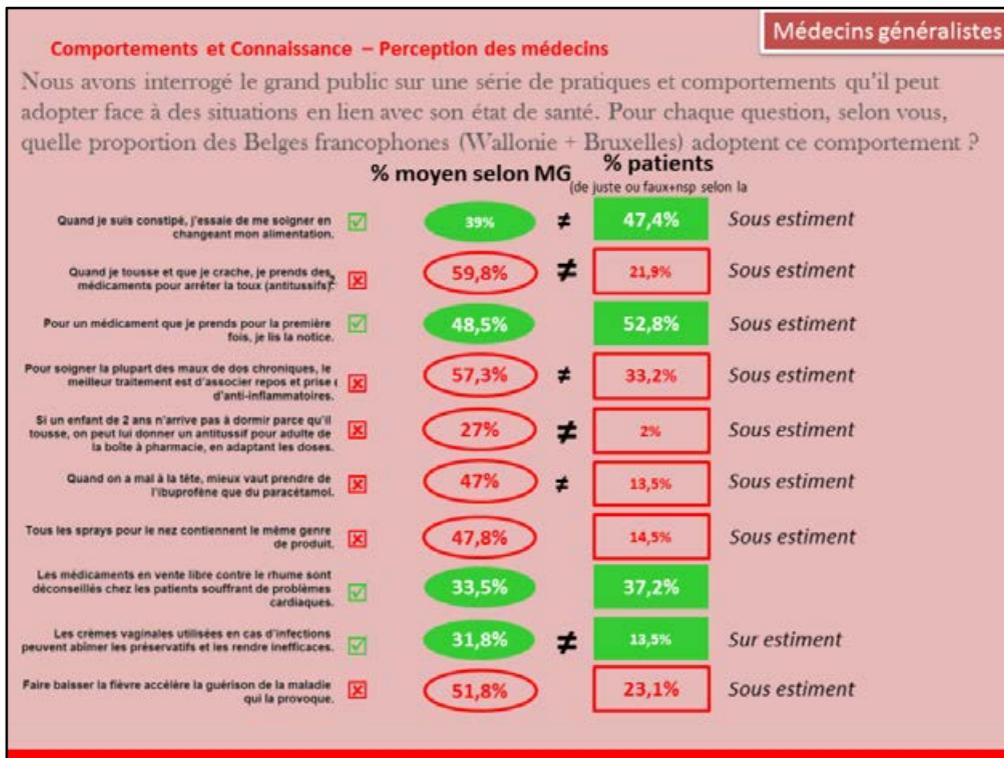
Nous avons également créé un score de comportements selon la méthodologie décrite sur cette dia.

Par exemple, 29,7 % ont obtenu un « score de comportements » compris entre 73 et 82 sur 100.

On observe des différences selon les profils sur certaines pratiques mais les disparités sont plus faibles que concernant les connaissances et vont parfois dans le sens opposé comme pour GS1-2 même si ce sont eux qui ont les meilleurs scores de connaissances.



Les personnes ayant obtenu un bon score de connaissance sont plus nombreuses à obtenir un bon et moyen score de comportement. Il n'empêche, 29,3 % d'entre elles ont un mauvais comportement! L'information et la connaissance sont nécessaires ... mais pas suffisantes!



Suivant les cas, les MG sous-estiment les gens (fréquent), dans d'autres ils les surestiment.

## IV. Perceptions



Conditions de vie, contraintes du quotidien,... les raisons de cette intégration non systématique des connaissances sont multiples. Les représentations qu'ont les gens du médicament et des acteurs du système de soins de santé peuvent également apporter des éléments d'explication.

Les gens font-ils trop confiance au médicament? Font-ils confiance aux différents interlocuteurs du système de soins de santé qui leur donnent des informations, des conseils et des injonctions sur l'usage du médicament? Se sentent-ils suffisamment informés? C'est ce que cette partie de l'enquête va explorer.

### Perception - autour du médicament...

Voici une liste de propositions. Merci de nous répondre sur une échelle de 1 à 7 où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord avec la proposition et 7 tout à fait d'accord. Les cotes 2 à 6 vous permettront de nuancer votre réponse.



### Perception - autour du médicament...

Voici une liste de propositions. Merci de nous répondre sur une échelle de 1 à 7 où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord avec la proposition et 7 tout à fait d'accord. Les cotes 2 à 6 vous permettront de nuancer votre réponse.



### Perception - autour du médicament... Vs Patient

*Sans surprise, la vision du médicament diffère selon que l'on soit médecin ou patient.*



Perception - autour du médicament... Vs Patient

*Sous-estimation des patients par les généralistes ou sur-estimation des patients eux-mêmes ?*

La plupart des patients en sait assez sur les médicaments, la manière dont il faut les prendre, les effets secondaires, ...



Trouver une information fiable sur les médicaments est vraiment facile pour les patients



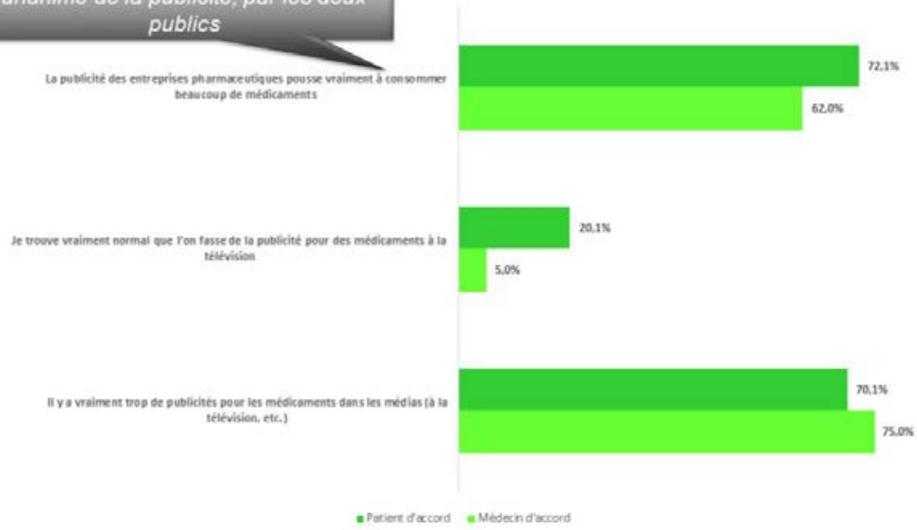
Ce qui est indiqué sur les notices est vraiment clair et compréhensible, les patients comprennent vraiment sans difficulté



■ Patient d'accord ■ Médecin d'accord

Perception - autour du médicament... Vs Patient

*Une vision très critique est assez unanime de la publicité, par les deux publics*



**Perception - les interlocuteurs du médicament**

Voici une liste de personnes, organisations susceptibles de donner des informations sur les médicaments aux gens. Selon vous, ces personnes ou organisations donnent-elles vraiment des informations **pertinentes** et **fiables** sur les médicaments ?

### Perception - les interlocuteurs du médicament

Voici une liste de personnes, organisations susceptibles de donner des informations sur les médicaments aux gens. Selon vous, ces personnes ou organisations donnent-elles vraiment des informations pertinentes et fiables sur les médicaments ?

→ % D'ACCORD



Sur base des répondants ayant exprimé leur point de vue, on trouve largement en tête du classement- pour 9 personnes sur 10, les pharmaciens et médecins, généralistes ou spécialistes. Près de 20 points derrière, hôpitaux, chercheurs et l'OMS recueillent encore une grande confiance. Pour le groupe suivant (à peine plus de la moitié des répondants), les mutuelles sont mises au même niveau que Test Achats ou les autorités de santé. Associations de patients et industrie pharmaceutique recueillent quant à elles moins de la moitié des "votes". On peut souligner la sanction, loin d'être une nouveauté, du corps politique et journalistique, en queue du classement, encore derrière des acteurs d'Internet.

## Perception - les interlocuteurs du médicament

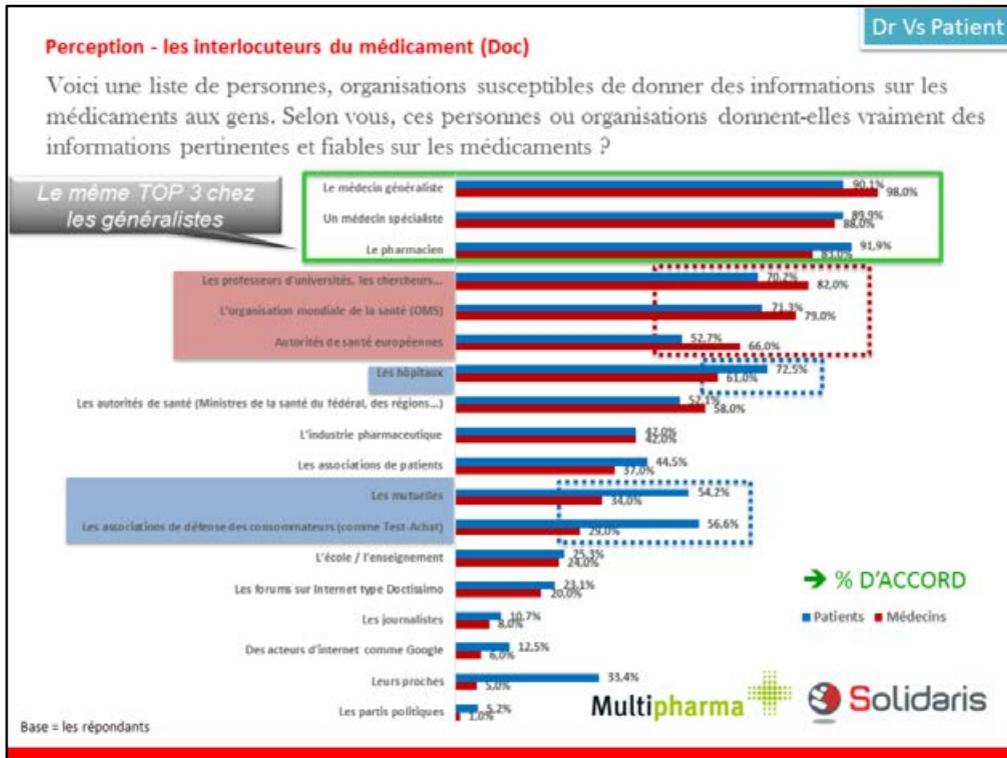
Voici une liste de personnes, organisations susceptibles de donner des informations sur les médicaments aux gens. Selon vous, ces personnes ou organisations donnent-elles vraiment des informations pertinentes et fiables sur les médicaments ?

→ % D'ACCORD

Infos santé dans Médias & Santé ; juin 2017



En juin 2017, lors d'une précédente enquête, nous interrogeons la confiance du grand public sur "l'information santé". Il est intéressant de comparer les résultats à ceux de cette enquête qui s'intéresse plus spécifiquement aux médicaments. On notera que 3 acteurs observent une augmentation de la confiance quand on réduit le champs d'analyse aux médicaments : il s'agit du pharmacien (+11 pts), des associations type Test Achats (+11 pts) et de l'industrie pharmaceutique (+16 pts). A l'inverse, les hopitaux, les autorités de santé dont l'OMS et les mutuelles sont perçues moins légitimes sur les médicaments que sur la santé au sens large. Généralistes et spécialistes restent quant à eux largement en tête.



Si de façon transversale on peut dire que globalement la confiance des médecins est plus grande dans le « système » que celle des gens, le classement est assez peu modifié... à quelques exceptions près. Ainsi on constate une différence marquée pour les mutuelles et les associations de défenses des consommateurs qui passent derrière l'industrie pharmaceutique (mais le niveau de confiance est le même entre le grand public et les généralistes) et les associations de patients. La confiance en ces organismes était plébiscitée par une belle moitié de répondants, c'est respectivement un tiers et 3 sur 10 pour les généralistes. A l'inverse, les milieux académiques, l'OMS, les autorités européennes et publiques obtiennent de meilleurs scores chez les généralistes. Qui sans surprise cotent plus haut leur propre profession que les spécialistes et les pharmaciens alors qu'au niveau des patients ce trio a des résultats quasi identiques.

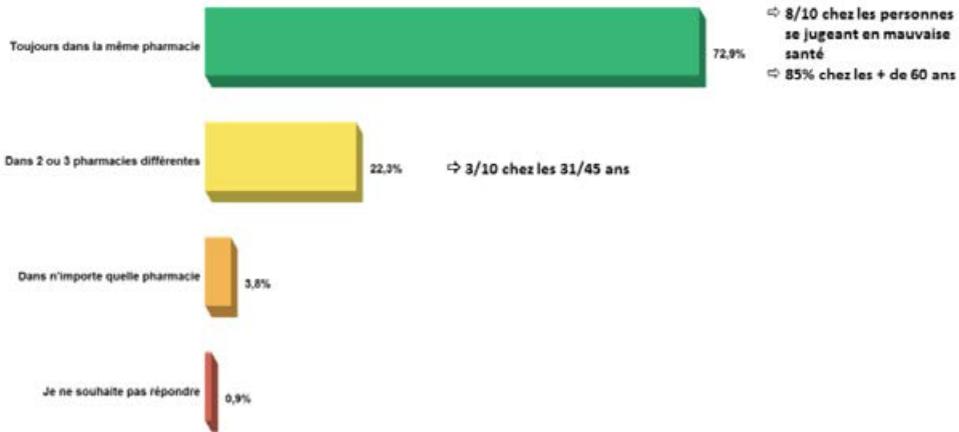
La queue de classement est occupée par les mêmes acteurs avec des cotes encore plus sanctionnantes de la part des médecins pour les journalistes et les partis politiques.

# V. Pratiques, rôle du pharmacien et perspectives

## Selfie – fidélité à la pharmacie

Où achetez-vous vos médicaments ?

*Une grande fidélité à sa pharmacie*



Multi**pharma**   Solidaris

La fidélité des répondants à une seule pharmacie est largement répandue: 73% achètent toujours leurs médicaments dans la même pharmacie.

Seulement 4 % le font dans « n'importe quelle » pharmacie.

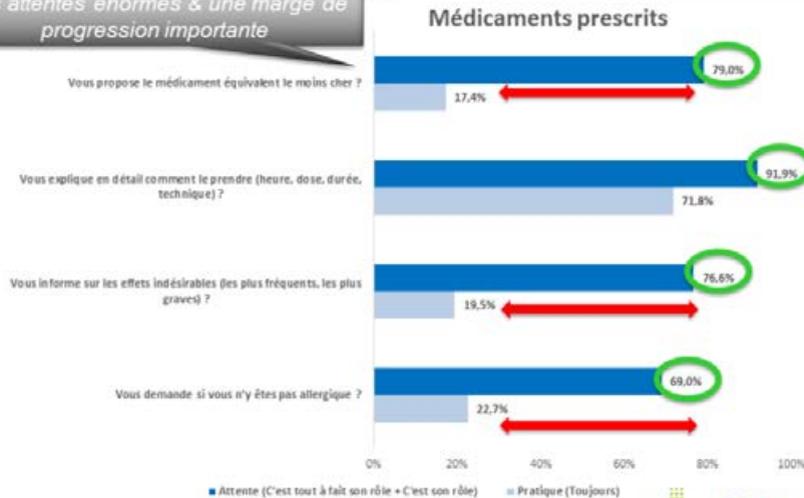
22 % partagent leurs achats entre 2 ou 3 pharmacies. (peut-être lieu de résidence + lieu de travail). C'est plus le cas des 31/45 ans et des 46/60 ans qui représentent finalement la population active, et pour les premiers, celle qui a des enfants.

## Médicaments prescrits – Attentes et Pratiques

Pour un médicament que le médecin vous prescrit lors d'une consultation, est-ce que votre PHARMACIEN HABITUEL fait les choses suivantes toujours, parfois, rarement ou jamais...

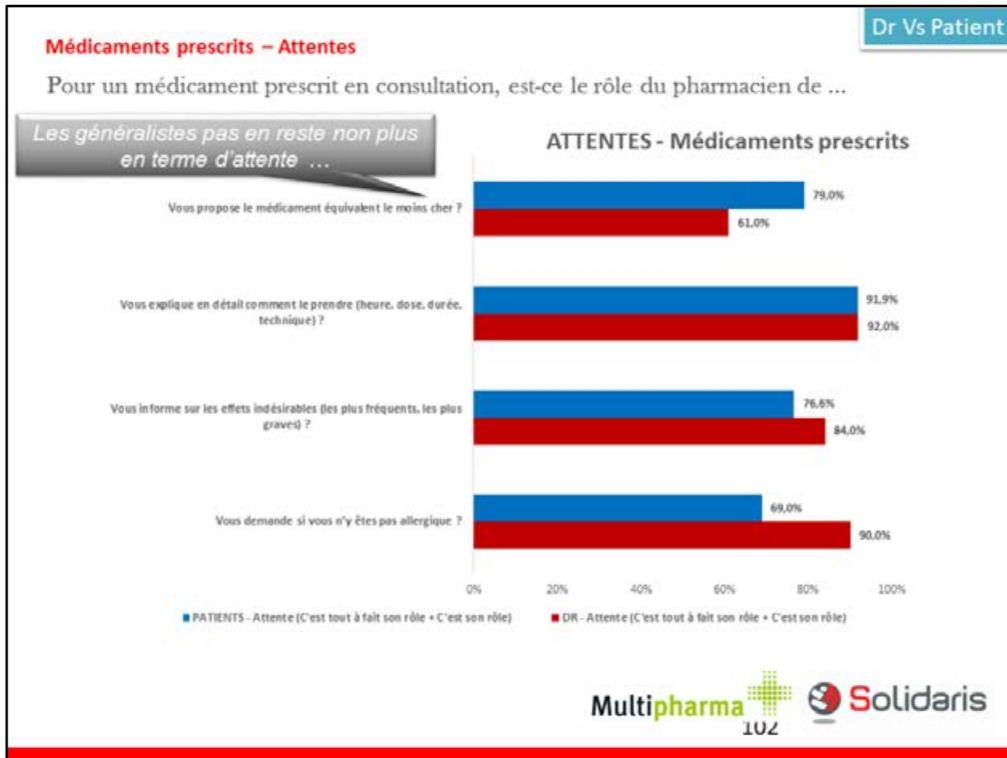
*Des attentes énormes & une marge de progression importante*

Pour un médicament que le médecin vous prescrit lors d'une consultation, est-ce que vous attendez du PHARMACIEN qu'il fasse les choses suivantes.



MultiPharma + Solidaris

Les écarts entre ce qui est actuellement pratiqué au sein des pharmacies et ce qui est attendu de la part des gens concernant la délivrance de médicaments prescrits témoignent de l'intérêt de faire évoluer le rôle du pharmacien. Les besoins et attentes sont là. La réalité actuelle est sensiblement différente (sauf pour les explications concernant la façon de prendre le médicament). A préciser qu'en Belgique, la substitution est interdite sauf pour les antibiotiques et pour les antimycosiques.



Hormis sur la question du prix - où ce n'est légalement pas possible dans le cadre d'une prescription médicale et où on peut tout de même souligner que bien plus de la moitié des médecins y seraient favorables (61%), les médecins sont toujours plus enclins que les patients (pas en reste pourtant) à souhaiter un rôle actif pour le pharmacien lors de la délivrance.

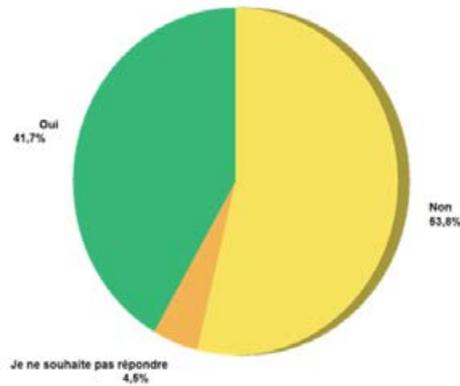
**Médicaments non prescrits** – Attentes et Pratiques

Quand vous allez dans une pharmacie sans prescription du médecin / Pour un médicament que le médecin vous prescrit lors d'une consultation, est-ce le rôle du pharmacien de ...

*Des attentes (des généralistes comme des patients) similaires pour l'OTC*

## Maladie chronique

Est-ce que vous souffrez d'une maladie chronique nécessitant une prise de médicament(s) ?

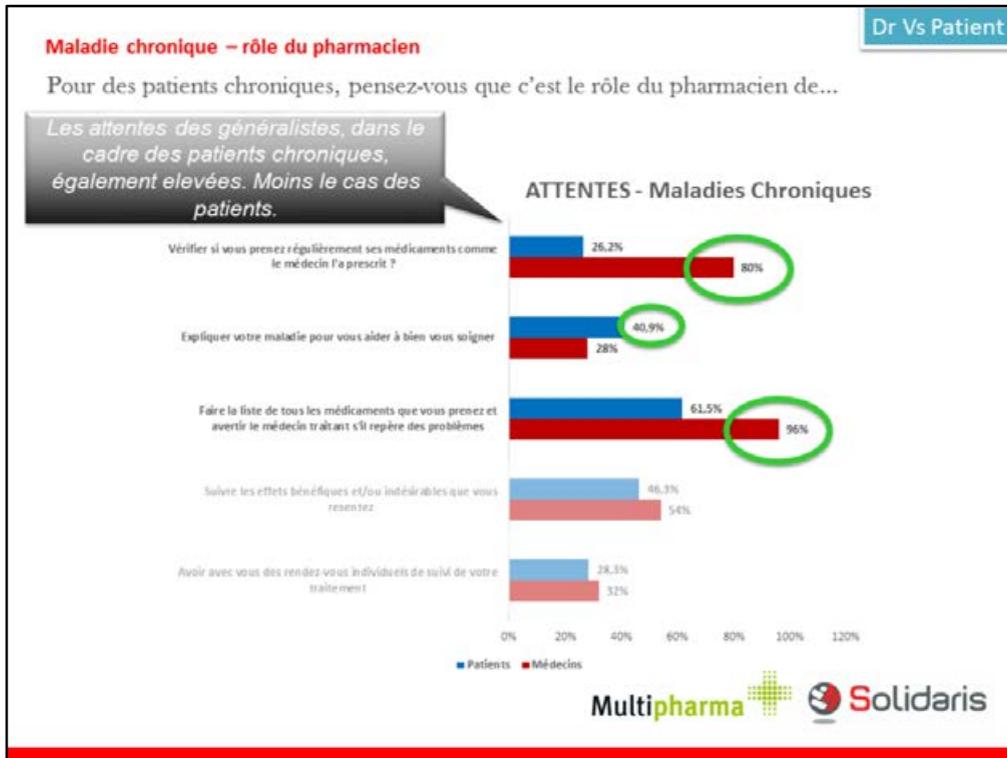


Multi**pharma**   Solidaris

Comparaison ISP [https://his.wiv-isp.be/fr/Documents%20partages/MA\\_FR\\_2013.pdf](https://his.wiv-isp.be/fr/Documents%20partages/MA_FR_2013.pdf)  
“En Région wallonne, 30,2% de la population de 15 ans et plus déclarent souffrir de maladie chronique. »

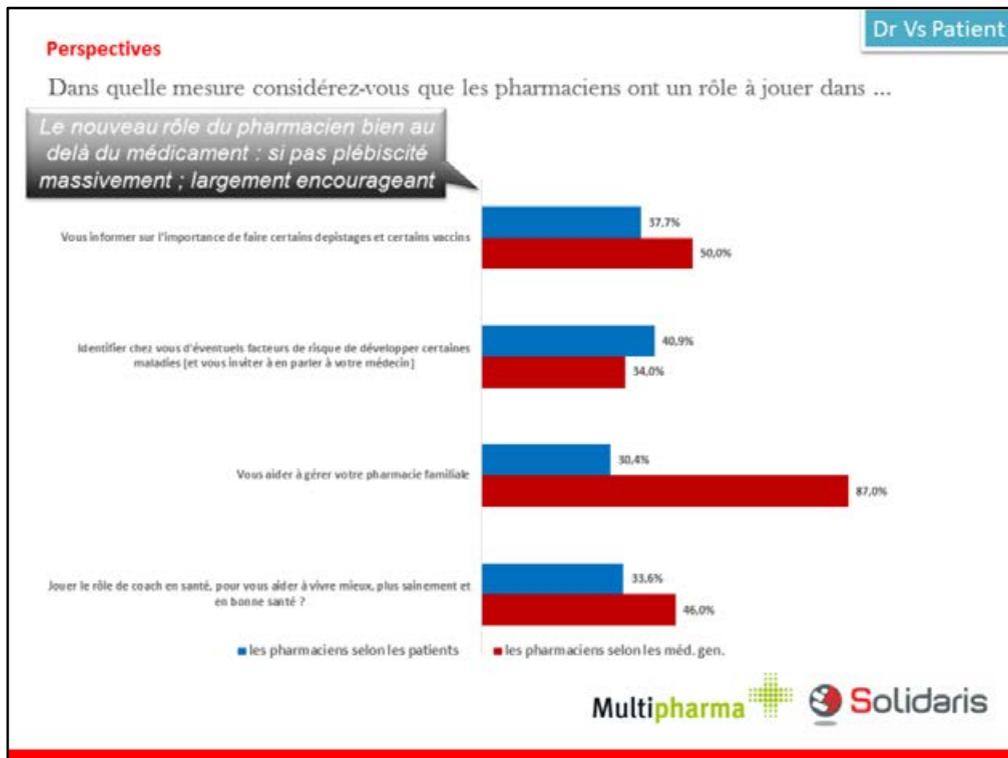
“En Région bruxelloise, 30,5% de la population de 15 ans et plus déclarent souffrir de maladie chronique. »

Le public interrogé est un public “consommateur de pharmacies” donc il y a une sur-représentation logique des malades chroniques.



En effet, les généralistes sont globalement bien plus demandeurs d'une plus grande implication des pharmaciens dans le cadre du suivi des patients chroniques. 80% d'entre eux estiment ainsi que c'est son rôle de s'assurer de la compliance médicamenteuse ... contre à peine plus d'un quart des patients. Seul décalage dans l'autre sens, seulement 28% des médecins trouvent que les pharmaciens pourraient aller jusqu'à expliquer une maladie afin de permettre au patient de mieux se soigner. 4 patients sur 10 le pensent.

# D'autres perspectives ?



Face aux attentes importantes, du grand public comme des médecins généralistes, encore insuffisamment rencontrées en pratique, à l'égard des pharmaciens, nous avons creusé encore un peu plus loin et plus concrètement sur l'élargissement de ce rôle. Au niveau du grand public on peut dire qu'entre 3 et 4 personnes sur 10 sont intéressées par un rôle plus étendu du pharmacien. Les médecins généralistes sont globalement plus nombreux sauf quand la frontière avec leur propre rôle est franchie (identification des facteurs de risques ...) même si un tiers y est tout de même favorable. On notera que sur la gestion de la pharmacie familiale, le plébiscite des médecins est important (près de 9 sur 10). Dans l'optique de cette évolution du métier de pharmacien, il va sans dire que la "prescription" du médecin généraliste sera un atout précieux pour convaincre la population.

# Conclusions & Recommandations

Mme Fabienne Bryskère  
CEO Multipharma

Dr Pierre Baldewyns  
Responsable du service  
Promotion Santé de Solidaris

Multipharma 

 Solidaris

## Conclusions Pierre Baldewyns

Que l'on voit le verre à moitié plein ou à moitié vide, **il y a du pain sur la planche !**

On l'a vu, les médicaments, en particulier les médicaments en vente libre, **sont mal connus et mal utilisés** par une partie non négligeable de la population, avec un gradient social comme toujours défavorable aux plus précaires.

On peut s'interroger sur le pourquoi de cette situation.

Il y a certainement une marge de progression possible du côté de l'information et de la sensibilisation des publics, j'y reviendrai plus loin.

Mais il y a aussi à chercher du côté de **la place du médicament dans nos sociétés** et de sa **marchandisation** de plus en plus importante.

Pour de nombreux problèmes de santé, notamment ceux dits « de société » comme l'obésité, le diabète et les maladies cardio-vasculaires, les médicaments sont largement considérés à tort comme le premier choix de traitement: pourtant, la priorité c'est avant tout de manger équilibré et de faire de l'exercice physique, même à un stade de la maladie où un médicament est devenu nécessaire.

Par ailleurs, devant des difficultés sociales, familiales ou psychologiques, on a pour diverses raisons tendance à recourir aux médicaments alors que c'est clairement d'une aide sociale ou psychologique que la personne aurait besoin.

Solidaris veut remettre **le médicament à sa juste place**: « **Un médicament seulement quand il faut et toujours comme il faut** », c'est la devise de son programme « Dosez-moi ça! ».

La marche accélérée vers **une marchandisation à outrance des médicaments** est un autre facteur qui pousse à la surconsommation et au mésusage contre lequel Solidaris veut s'engager.

**La publicité pour les médicaments** est un mauvais signal : elle n'informe pas, elle vend et elle banalise, elle met le médicament sur le même pied qu'un paquet de poudre à lessiver ou qu'une automobile. Solidaris recommande l'interdiction des publicités grand public pour les médicaments. Elle a lancé en juin 2018 une pétition (<https://www.mesopinions.com/petition/medias/interdiction-publicite-medicaments/43892>) en ce sens une campagne vidéo de décodage des publicités grand public pour les médicaments. BACHI, ASBL de lobbying regroupant les sociétés pharmaceutiques qui commercialisent des médicaments en vente libre a attaqué Solidaris en justice. Solidaris a perdu en première instance mais a porté l'affaire en appel, persuadée que c'est son droit et surtout son devoir de mener de telles campagnes.

Par ailleurs, l'émergence **d'un modèle de « pharmacies grandes surfaces »** qui « écrasent les prix », sous couvert de favoriser l'accessibilité financière aux médicaments, risque d'accentuer irrémédiablement la tendance à la surconsommation sans le garde-fou indispensable d'un conseil pharmaceutique digne de ce nom.

La possibilité d'achat de médicaments en vente libre sur **Internet** participe à la même dérive dangereuse.

Solidaris demande que ces évolutions soient sinon interdites, à tout le moins strictement encadrées, réglementées et contrôlées.

En terme d'informations du public, suite à cette enquête, **Solidaris** est persuadée que toutes les forces disponibles doivent s'unir pour transmettre aux patients les connaissances nécessaires et suffisantes pour un recours optimal aux médicaments.

Les **médecins généralistes**, prescripteurs et conseillers de proximité des patients dont ils connaissent l'état de santé physique et mentale mais également les conditions de vie, ont un rôle important à jouer pour un recours raisonné aux médicaments.

Les **pharmaciens**, dispensateurs mais également conseillers de proximité auxquels les patients sont fidèles, ont la possibilité de disposer d'une vision globale des médications des patients et de toutes les données pour leur prodiguer les meilleurs conseils de bon usage. Solidaris recommande une évolution du système afin de valoriser le temps du « conseil santé » tant du pharmacien que du médecin généraliste.

**Solidaris**, comme toute mutualité en Belgique, a dans ses missions légales l'obligation d'informer et de conseiller la population et d'accompagner ses affiliés en matière de santé. Le bon usage des médicaments constitue une de ses priorités.

Le **Pharmakit**, outil pratique de gestion de la pharmacie familiale et de bon usage des médicaments en vente libre, constitue un exemple des initiatives de Solidaris pour accompagner la population et notamment ses affiliés.

Il est temps pour moi de céder maintenant la parole à Madame Bryskère pour qu'elle vous partage les conclusions de Multipharma.

### **Conclusion Fabienne Bryskère**

Surconsommation et méconnaissance sont hélas les maîtres-mots en ce qui concerne la prise de médicament en Belgique. Est-ce une grande surprise ? Non, les acteurs de la santé tirent la sonnette d'alarme depuis plusieurs années. Le phénomène risque cependant de s'accroître rapidement et nos pharmaciens en sont déjà témoins :

L'arrivée sur internet de sites soi-disant d'information médicale donnent un accès plus simple à de l'information assimilée trop rapidement à de la connaissance et les pharmaciens ont dû adapter leur comportement à des patients qui entrent dans leur pharmacie en pensant n'avoir plus besoin de conseil. La vente en ligne de médicaments sans prescription devient un réel danger pour ces patients. Ajoutez la publicité ou la mise en avant de certains médicaments à bas prix, le cocktail peut vite devenir dangereux.

Il est rassurant de lire que le pharmacien reste le contact privilégié en matière de médicament et que son rôle est considéré comme primordial en tant que conseil.

Maintenant, ne soyons pas naïfs. La population belge est en attente d'une certaine libéralisation de la vente de médicaments et il serait idiot de ne pas mettre à profit internet et une certaine concurrence pour rendre le médicament plus accessible au sens littéral comme financier. La législation belge encadrant la vente en ligne et le code de déontologie doivent être adaptés dans ce sens, tout en mettant les bornes nécessaires à un usage rationnel du médicament.

La mise en place du pharmacien de référence depuis un peu plus d'un an pour les malades chroniques polymédiqués est une excellente initiative, que le public a bien compris vu le succès remporté.

Il reste à espérer que les malades occasionnels et les gens en bonne santé continuent à consulter leur pharmacien pour leur demander conseil et les apprécier à leur juste valeur.

# Merci

## Questions – Réponses

Multi**pharma**   **Solidaris**