

# La visite médicale à l'officine

## Perceptions et attentes des pharmaciens titulaires à l'égard des laboratoires de médicaments princeps

- L'état des lieux des relations en 2012 entre pharmaciens et laboratoires de princeps : motifs, fréquence, perception de la qualité et de l'utilité des contacts établis avec les officinaux
- La visite médicale en face-face et l'e-detailing : pratiques, appréciation de la qualité et de l'utilité des contacts à l'officine
- Les attentes exprimées par les pharmaciens à l'égard de la visite médicale à l'officine, en face-face et en présentiel
- Les missions HPST et les entretiens pharmaceutiques rémunérés : comment les laboratoires de princeps peuvent-ils accompagner les pharmaciens ?

**Exclusif** : une enquête qualitative exploratoire réalisée à travers deux focus groups réunissant à Paris et en région une dizaine de pharmaciens d'officine, complétée par une enquête quantitative menée auprès de plus de 300 titulaires de pharmacies représentatives de l'univers officinal français.

# La visite médicale à l'officine

## Perceptions et attentes des pharmaciens titulaires à l'égard des laboratoires de médicaments princeps

Parution : novembre 2012  
Livrable en format power point  
150 pages



**Votre contact :**  
Clémence Fréger  
Chargée d'études  
cfreger@directresearch.fr  
ou 01 70 95 64 77

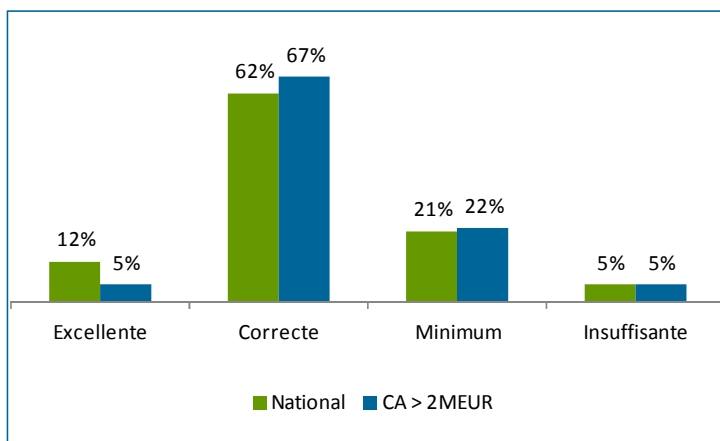
### Contexte de l'étude

Face aux évolutions actuelles et futures de l'exercice officinal (missions « HPST », entretiens pharmaceutiques rémunérés et protocolisés, démarches de coopération interprofessionnelle...), les politiques d'information et de formation mises en place à l'officine doivent aujourd'hui prendre en compte plusieurs contraintes.

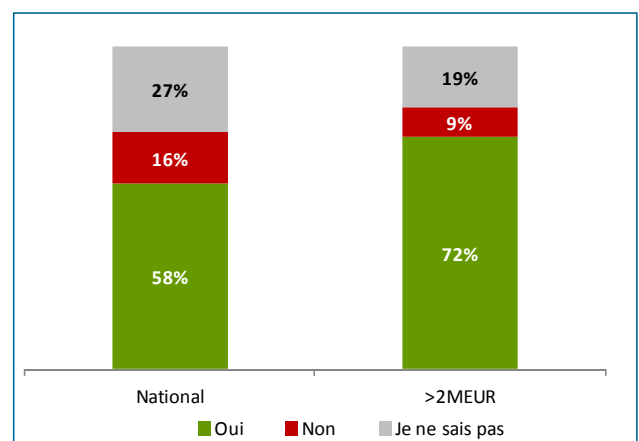
- Ces actions doivent s'inscrire dans une approche intégrée entre les différents professionnels de santé et les autres parties prenantes, tant au niveau national que régional (ARS, URPS, réseaux de santé, associations de patients, sociétés savantes). Elles doivent être déployées à une nouvelle échelle géographique, avec un ciblage qui ne correspond pas forcément à celui pratiqué dans le cadre des ventes directes ou des visites ponctuelles effectuées par les visiteurs médicaux.
- Elles doivent s'appuyer sur des médias et des canaux d'information synergiques entre eux, associant visite médicale en face-à-face, visite à distance, programmes de formation *in situ*, *e-learning* et supports digitaux.
- Les pharmaciens ne veulent pas se contenter d'une relation uniquement commerciale avec les laboratoires de princeps. Ils attendent également une visite officinale de proximité, délivrant des informations médicales et pratiques pour les aider à mettre à jour leurs connaissances en matière de pharmacie clinique et proposer les actions d'accompagnement qui leur sont désormais proposées dans le cadre de la loi HPST et de la nouvelle convention pharmaceutique.

Si une majorité de titulaires exprime des réserves quant à l'organisation de la visite médicale telle qu'elle est pratiquée à l'officine par de nombreux laboratoires de princeps (faible fréquence des visites, durée limitée, pas de prise de RV préalable, motif « opportuniste », qualité des informations apportées par les VM...), l'enquête que nous avons menée indique néanmoins que près de 60 % d'entre eux reconnaissent ces mêmes laboratoires comme légitimes pour les accompagner dans ces nouvelles missions.

*Comment qualifiez-vous la qualité de l'information médicale délivrée par les visiteurs médicaux que vous avez reçus ces dernières semaines ?*



*Pensez-vous que les laboratoires de princeps sont légitimes pour vous accompagner dans la mise en place de vos nouvelles missions ?*



Source : enquête Direct Research auprès de 304 pharmaciens d'officine, septembre 2012

# La visite médicale à l'officine

## Perceptions et attentes des pharmaciens titulaires à l'égard des laboratoires de médicaments princeps

### Objectifs et méthodologie de l'étude

Dans ce nouveau contexte, cette étude exclusive a pour objectifs de :

- Connaître les pratiques actuelles en matière de visite médicale à l'officine, en face-face et à distance, et évaluer la satisfaction des pharmaciens à l'égard de ces deux modalités de contact,
- Recueillir leurs attentes à l'égard de la visite médicale, au regard notamment de leurs besoins d'accompagnement pour mettre en place les missions « HPST » qui leur sont désormais confiées,
- Vous apporter des pistes de réflexion pour optimiser votre stratégie de visite à l'officine et affiner votre offre de services.

Afin de répondre à ces objectifs, la méthodologie de cette étude s'appuie sur :

- Une phase qualitative exploratoire avec deux focus groups ayant réuni à Paris et en région une dizaine de pharmaciens titulaires et adjoints,
- Une phase de validation quantitative *on-line* menée auprès de 304 pharmaciens titulaires entre les 7 et 21 septembre 2012. Cet échantillon est réparti comme suit :
  - Un sous-échantillon de 278 officines représentatives de l'univers officinal sur les critères de CA annuel de l'officine et de sa région d'implantation,
  - Un sous-échantillon de 90 officines dont le CA annuel est supérieur à 2 MEUR.

### Plan détaillé de l'étude

#### 1 Les sources d'information utilisées par les pharmaciens titulaires

Hiérarchisation des sources (bases de données, site ANSM, presse professionnelle, laboratoire par téléphone, visiteur médical...) en matière de recherches d'information sur les médicaments princeps déjà commercialisés, les nouveaux médicaments princeps, les données de pharmacovigilance, les sorties de réserve hospitalière, les modifications de prix et de taux de remboursement et les ruptures d'approvisionnement.

#### 2 Les relations établies en 2012 entre pharmaciens et laboratoires de princeps

1. Les motifs et la fréquence des relations établies avec les laboratoires de princeps
2. L'appréciation de la qualité et de l'utilité de ces relations

#### 3 La visite médicale en présentiel à l'officine

1. La visite médicale à l'officine : état des lieux des pratiques en 2012
2. L'appréciation par les pharmaciens titulaires de la qualité et de l'utilité de la visite médicale à l'officine
3. Les laboratoires de princeps les plus appréciés pour la qualité de leur visite médicale en présentiel
4. Les besoins et les attentes exprimés par les titulaires à l'égard de la visite médicale en présentiel

#### 4 L'e-detailing à l'officine

1. L'e-detailing à l'officine : état des lieux des pratiques en 2012
2. L'appréciation par les pharmaciens titulaires de la qualité et de l'utilité de la visite médicale à distance
3. Les laboratoires de princeps les plus appréciés pour la qualité de leur visite médicale à distance
4. Les besoins et les attentes exprimés par les titulaires à l'égard de la visite médicale à distance

#### 5 Les missions « HPST » et les entretiens pharmaceutiques rémunérés : comment les laboratoires de princeps peuvent-ils accompagner les pharmaciens d'officine ?

1. Rappel des missions « HPST » et des entretiens pharmaceutiques rémunérés à l'officine
2. Les intentions des titulaires de mettre en place ces nouvelles missions à partir de 2013
3. La légitimité des laboratoires pour accompagner les pharmaciens dans ces nouvelles missions
4. Les modalités d'accompagnement par les laboratoires : les attentes exprimées par les titulaires

# La visite médicale à l'officine

## Perceptions et attentes des pharmaciens titulaires à l'égard des laboratoires de médicaments princeps



Créé en 2004 par le groupe Direct Medica, Direct Research est un cabinet d'études et de conseil indépendant, spécialisé dans le domaine pharmaceutique et médical.

Notre vocation est d'accompagner les acteurs du système de santé - laboratoires et distributeurs pharmaceutiques, institutionnels, syndicats professionnels, associations de patients... :

- Dans la compréhension et l'analyse des évolutions et des enjeux du secteur de la santé,
- Dans la définition de leurs stratégies opérationnelles auprès des professionnels de santé.

Les équipes de Direct Research associent une triple expertise :

- Une expertise stratégique, acquise au sein de grands cabinets de conseil en stratégie,
- Une expertise sectorielle, acquise au sein de cabinets d'études leaders en France,
- Une connaissance opérationnelle du terrain des études et du conseil.

### Les dernières études multiclients publiées par Direct Research

- Enquête sur les missions « HPST » et les entretiens pharmaceutiques rémunérés à l'officine, octobre 2012
- Les perspectives de la pharmacie d'officine à l'horizon 2017, septembre 2012
- Le marché et le palmarès des laboratoires de génériques à l'officine en 2012, septembre 2012
- Le guide de la nouvelle convention pharmaceutique, mai 2012
- Les perspectives de la visite médicale et de la promotion du médicament, mars 2012
- La Santé mobile et la Santé 2.0. en France : réalités, impacts et perspectives à l'horizon 2015, décembre 2011
- Le palmarès 2011 des laboratoires d'automédication à l'officine, octobre 2011

Pour toute demande de présentation d'étude et de prestation ad'hoc,  
contacter Jérôme Stevens, Directeur général de Direct Medica  
Mail : [jstevens@directmedica.com](mailto:jstevens@directmedica.com)



L'AQIM est une association loi 1901, créée en 2000.

Les objectifs de l'AQIM sont d'accompagner sur un plan méthodologique les démarches qualité de l'information médicale.

Ses activités se traduisent par l'organisation, plusieurs fois par an, d'Ateliers, de Matinales, d'Assises, afin de sensibiliser et d'informer les collaborateurs des industries de santé, sur des sujets d'actualité, dans l'objectif d'améliorer la qualité de la diffusion de l'information médicale auprès des professionnels de santé.

Les équipes de l'Aqim s'appuient sur :

- La mise à disposition de l'Obsaqim®, outil de mesure de la qualité de l'information délivrée aux médecins généralistes, spécialistes, et hospitaliers, permettant d'établir des plans d'actions opérationnels,
- Les compétences du CESDIT, Collège d'Evaluation Spécialisé des Informateurs Thérapeutiques, composé de médecins en exercice, pour une mise en situation, éthique, performante et indépendante,
- La plate-forme Zoom Evaluation®, une solution simple, souple, économe en temps et en budget, pour tester les connaissances scientifiques et règlementaires de vos visiteurs médicaux,
- Un outil d'évaluation Polidiag Visite Médicale Hospitalière®, pour porter un diagnostic sur l'organisation, le niveau de performance et la pertinence des informations délivrées.

Pour toute demande d'information, contacter Marie-Noëlle Nayel, Présidente de l'AQIM  
Mail : [nayel@aqim.net](mailto:nayel@aqim.net)