



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE POPULAIRE

Ministère de l'enseignement
supérieur Et de la recherche
scientifique
Université Salah Bounider Constantine 3
Faculté de Médecine
Département de Pharmacie

وزارة التعليم العالي
و البحث العلمي
جامعة صالح بونيدر قسنطينة 3
كلية الطب
قسم الصيدلة

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme

De Docteur en Pharmacie

Thème :

**Critères de choix d'une pharmacie d'officine:
Enquête auprès des patients/clients**

Réalisé par :

-BERKANE SAHAR
-BISKER REBEH AMANI
-LOUATI OUMNIA

Encadré par :

Dr. BERERHI ZINEB
Maitre Assistante en
pharmacologie

Année universitaire : 2020-2021

Tables des matières

Liste des abréviations	xi
Liste des figures:	xii
Liste des tableaux	xv
Listes des annexes	xix
Revue de la littérature	1

Chapitre I : La pharmacie d'officine dans son contexte idéal

Généralités	4
I-1- Critères déterminants dans le choix d'une officine	8
I-1-1- Emplacement et aménagement de l'officine	8
I-1-2- Qualité des services pharmaceutiques au cœur des attentes des patients	15

Chapitre II : L'exercice de la profession de pharmacien d'officine

II-1- Principaux textes régissant l'exercice de la profession.....	23
II-1-1- Le code de la santé.....	23
II-1-2- Le code de déontologie	24
II-1-3- Disponibilités législatives, réglementaires et pénales de l'exercice de la pharmacie d'officine	26
II-2- Les missions du pharmacien d'officine	27
II-2-1- Les pratiques courantes du pharmacien d'officine	27
II-2-2- les pratiques officinales modernes du pharmacien	40
II-3- Le rôle du pharmacien d'officine pendant la pandémie de la Covid-19.....	44
II-3-1 l'action du pharmacien d'officine dans le monde et en Algérie.....	44
II-4- Les pharmacies d'officines après la pandémie de la Covid-19.....	51

Partie Pratique

I-Objectifs de l'étude.....	55
II-Matériel et méthodes	55
II-1-Matériel	55

II-2-Méthode	55
II-2-1-Type d'étude	55
II-2-2-Durée, lieu et déroulement de l'étude	56
II-2-3-Population de l'étude	56
II-2-4-Les paramètres étudiés.....	58
II-2-5- Difficultés de l'étude	58
III-Traitement et analyse des données.....	59
IV-1-Population de l'étude.....	60
IV-1-1-Répartition de l'échantillon selon le sexe.....	60
IV-1-2-Répartition de l'échantillon selon les tranches d'âge	61
IV-1-3 Répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude	62
IV-2-Critères de choix d'une officine	63
IV-2-1-Importance des critères de choix d'une officine d'après les clients-patients sur l'ensemble des réponses.....	63
IV-2-2-Importance de la proximité de l'officine	64
IV-2-3-Importance de la facilité d'accès	68
IV-2-4-Importance de l'apparence	72
IV-2-5-Importance des horaires d'ouverture.....	76
IV-2-6-Importance du délai d'attente.....	80
IV-2-7-Importance de l'accueil, l'écoute et le sourire	84
IV-2-8-Importance de la confidentialité.....	88
IV-2-9-Importance de l'existence des prestations annexes	92
IV-2-10-Importance de la qualité des conseils et de la compétence du personnel.....	96
IV-2-11-Importance de la qualité des produits.....	100
IV-2-12-Importance de la disponibilité des produits.....	104
IV-2-13- Importance du prix des produits parapharmaceutiques.....	108
IV-2-14-Importance de l'application des principes de l'éducation thérapeutique	112
IV-2-15-Importance des informations accompagnant le traitement.....	116
IV-2-16-Importance de l'existence des préparations magistrales	120
V-Synthèse et discussions	124
V-1-La qualité et La disponibilité des produits.....	124
V-2-L'accueil, l'écoute et le sourire	124
V-3-La confidentialité	125

V-4-Les informations accompagnants le traitement, la qualité des conseils et, l'éducation thérapeutique	125
V-5- La localisation et la facilité d'accès à l'officine	126
V-6- L'apparence et les horaires d'ouverture	126
V-7-Le prix des produits parapharmaceutiques	126
V-8-Délai d'attente.....	127
V-9-Les préparations magistrales et les prestations annexes	127
Annexes	137

RESUME

La profession de pharmacien s'agit d'une profession mi- libérale, mi- commerciale. En exerçant son métier, le pharmacien se trouve soumis à de nombreuses contraintes. Elles ne doivent pas pour autant affecter son rôle principal de bien servir le patient/client afin de protéger son monopole dans l'intérêt de la santé publique.

L'objectif de ce travail est de déterminer les principaux critères de choix d'une pharmacie d'officine auprès des clients/ patients et l'importance de chacun d'entre eux au sein d'une population âgée de 18 ans à 70 ans et plus en utilisant le logiciel Sphinx Lexica comme outil d'analyse. Mais aussi de permettre aux futurs pharmaciens d'utiliser cette étude pour optimiser leur relation avec la patientèle et s'adapter aux besoins de chacun d'entre elle.

Il s'agit d'une étude transversale à visée descriptive quantitative qui s'est étalée sur une période de trois mois basée sur l'acquisition de données présentes dans des fiches d'enquête (384 questionnaires) adressées à des clients/patients âgés de 18 ans à 70 ans et plus et recueillies au niveau de 10 officines de la commune de Constantine et de Ali Mendjeli .

L'analyse des résultats a permis de mesurer l'importance des critères de choix selon le sexe, l'âge et le niveau d'étude des patients interrogés. La classification des critères selon leur importance dans l'ordre décroissant du taux de réponses obtenu pour le degré de réponse « très important » a montré que : la qualité (65,4%) et la disponibilité des produits (63,5%); l'accueil, l'écoute et le sourire (60,9%); la confidentialité (60,4%); les informations accompagnant le traitement (56,3%) sont les cinq critères les plus intéressants pour notre échantillon. Viennent ensuite la qualité des conseils et les compétences du personnel (49,7%); la localisation (49,7%); les horaires d'ouverture (47,9%). Puis l'apparence; la facilité d'accès; l'éducation thérapeutique; le prix des produits parapharmaceutiques, et endernier lieu le délai d'attente, les préparations magistrale et les prestations annexes.

Cette étude met en évidence les points sur lesquels le pharmacien d'officine doit se concentré pour répondre au mieux aux attentes du patient/client qui se trouve face à lui. Elle permet aussi de ressortir les priorités et se focaliser rien que sur l'essentiel.

Mots clés :

Pharmacien d'officine, patient/client, patientèle, critères de choix, qualité, attentes

Abstract

The profession of pharmacist is half liberal, half commercial. In exercising his profession, the pharmacist is subject to many constraints. However, they must not affect his main role of serving the patient/client in order to protect his monopoly in the interest of public health.

The objective of this work is to determine the main criteria for choosing a pharmacy among customers/patients and the importance of each of them in a population aged 18 to 70 and over using the Sphinx Lexica software as an analysis tool. But also to allow future pharmacists to use this study to optimize their relationship with their patients and to adapt to their needs.

This is a cross-sectional study with a quantitative descriptive aim which was spread over a period of three months based on the acquisition of data present in survey forms (384 questionnaires) addressed to clients/patients aged from 18 to 70 years and more and collected at 10 pharmacies in the commune of Constantine and Ali Mendjeli.

The analysis of the results made it possible to measure the importance of the criteria of choice according to the sex, the age and the level of study of the questioned patients. The classification of the criteria according to their importance in the decreasing order of the rate of answers obtained for the degree of answer "very important" showed that: the quality (65,4%) and the availability of the products (63,5%); the reception, the listening and the smile (60,9%); the confidentiality (60,4%); the information accompanying the treatment (56,3%) are the most interesting criteria for our sample. Then come the quality of advice and the competence of the staff (49.7%); the location (49.7%); the opening hours (47.9%). Then the appearance; the ease of access; the therapeutic education; the price of parapharmaceutical products, and lastly the waiting time, the magistral preparations and the additional services.

This study highlights the points on which the pharmacist must focus in order to best meet the expectations of the patient/customer in front of him. It also allows to highlight the priorities and to focus only on the essential.

Key words :Pharmacist, patient/client, patient base, choice criteria, quality, expectations

Résumé

La profession de pharmacien s'agit d'une profession mi- libérale, mi- commerciale. En exerçant son métier, le pharmacien se trouve soumis à de nombreuses contraintes. Elles ne doivent pas pour autant affecter son rôle principal de bien servir le patient/client afin de protéger son monopole dans l'intérêt de la santé publique.

L'objectif de ce travail est de déterminer les principaux critères de choix d'une pharmacie d'officine auprès des clients/ patients et l'importance de chacun d'entre eux au sein d'une population âgée de 18 ans à 70 ans et plus en utilisant le logiciel Sphinx Lexica comme outil d'analyse. Mais aussi de permettre aux futurs pharmaciens d'utiliser cette étude pour optimiser leur relation avec la patientèle et s'adapter aux besoins de chacun d'entre elle.

Il s'agit d'une étude transversale à visée descriptive quantitative qui s'est étalée sur une période de deux mois et demi basée sur l'acquisition de données présentes dans des fiches d'enquête (384 questionnaires) adressées à des clients/patients âgés de 18 ans à 70 ans et plus et recueillies au niveau de 10 officines de la commune de Constantine et de Ali Mendjeli .

L'analyse des résultats a permis de mesurer l'importance des critères de choix selon le sexe, l'âge et le niveau d'étude des patients interrogés. La classification des critères selon leur importance dans l'ordre décroissant du taux de réponses obtenu pour le degré de réponse « très important » a montré que : la qualité (65,4%) et la disponibilité des produits (63,5%); l'accueil, l'écoute et le sourire (60,9%) ; la confidentialité (60,4%); les informations accompagnant le traitement (56,3%) sont les cinq critères les plus intéressants pour notre échantillon. Viennent ensuite la qualité des conseils et les compétences du personnel (49,7%) ; la localisation (49.7%) ; les horaires d'ouverture (47,9%).

Puis l'apparence ; la facilité d'accès ; l'éducation thérapeutique ; le prix des produits parapharmaceutiques, et en dernier lieu le délai d'attente, les préparations magistrale et les prestations annexes.

Cette étude met en évidence les points sur lesquels le pharmacien d'officine doit se concentré pour répondre au mieux aux attentes du patient/client qui se trouve face à lui. Elle permet aussi de ressortir les priorités et se focaliser rien que sur l'essentiel.

Mots clés : Pharmacien d'officine, patient/client, patientèle, critères de choix, qualité, attentes.