



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**

Réalisé par :

-Berkane Sahar
-Bisker Rebeh Amani
-Louati Oumnia

Encadré par :

Dr. Bererhi Zineb
Maitre Assistante en
pharmacologie

Membres du jury :

Président (e) : Docteur Brik Nassima. Maitre assistante en pharmacologie.
Examinatrice : Docteur Benabdallah-khodja Amina. Maitre assistante en pharmacie
Galénique.

Année universitaire : 2020-2021

Tables des matières

Liste des abréviations	xi
Liste des figures:	xii
Liste des tableaux	xv
Listes des annexes	xix
INTRODUCTION.....	1

Revue de la littérature

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-Matériels et méthodes	55
II-1-Matériels	55

II-2-Méthodes.....	55
II-2-1-Type de l'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
CONCLUSION.....	129
Références bibliographiques.....	130
Annexes	137
Résumé.....	164

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 concentrer 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.