

**UNIVERSITE TOULOUSE III PAUL SABATIER
FACULTE DE SANTE
DEPARTEMENT DES SCIENCES PHARMACEUTIQUES**

ANNÉE : 2023

THESE 2023/TOU3/2096

THÈSE

POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE

Présentée et soutenue publiquement par

XEMAIRE Elodie

**ACCOMPAGNEMENT PHARMACEUTIQUE DES PATIENTS SOUS
TRAITEMENT ANTICANCEREUX ORAUX : QUELLE PLACE POUR
LES LABORATOIRES PHARMACEUTIQUES ?
CAS DES LABORATOIRES PIERRE FABRE.**

11 décembre 2023

Directrice de thèse : Madame FABRE Véronique

JURY

Présidente : Madame DOUIN Victorine

1er assesseur : Madame FABRE Véronique

2ème assesseur : Madame SIBRA Isabelle

PERSONNEL ENSEIGNANT
du Département des Sciences Pharmaceutiques
de la Faculté de santé
au 08 mars 2023

Professeurs Emérites

Mme BARRE A.	Biologie Cellulaire
M. BENOIST H.	Immunologie
Mme NEPVEU F.	Chimie analytique
Mme ROQUES C.	Bactériologie - Virologie
M. ROUGE P.	Biologie Cellulaire
M. SALLES B.	Toxicologie

Professeurs des Universités

Hospitalo-Universitaires

Mme AYYOUB M.	Immunologie
M. CESTAC P.	Pharmacie Clinique
M. CHATELUT E.	Pharmacologie
Mme DE MAS MANSAT V.	Hématologie
M. FAVRE G.	Biochimie
Mme GANDIA P.	Pharmacologie
M. PARINI A.	Physiologie
M. PASQUIER C.	Bactériologie - Virologie
Mme ROUSSIN A.	Pharmacologie
Mme SALLERIN B. (Directrice-adjointe)	Pharmacie Clinique
M. VALENTIN A.	Parasitologie

Universitaires

Mme BERNARDES-GENISSON V.	Chimie thérapeutique
Mme BOUTET E.	Toxicologie - Sémiologie
Mme COSTE A.	Parasitologie
Mme COUDERC B.	Biochimie
M. CUSSAC D. (Doyen-directeur)	Physiologie
Mme DERA EVE C.	Chimie Thérapeutique
M. FABRE N.	Pharmacognosie
Mme GIROD-FULLANA S.	Pharmacie Galénique
M. GUIARD B.	Pharmacologie
M. LETISSE F.	Chimie pharmaceutique
Mme MULLER-STAU MONT C.	Toxicologie - Sémiologie
Mme REYBIER-VUATT OUX K.	Chimie analytique
M. SEGUI B.	Biologie Cellulaire
Mme SIXOU S.	Biochimie
M. SOUCHARD J-P.	Chimie analytique
Mme TABOULET F.	Droit Pharmaceutique
Mme WHITE-KONING M.	Mathématiques

Maîtres de Conférences des Universités

Hospitalo-Universitaires

M. DELCOURT N.	Biochimie
Mme JUILLARD-CONDAT B.	Droit Pharmaceutique
Mme KELLER L.	Biochimie
M. PUISSET F.	Pharmacie Clinique
Mme ROUCH L.	Pharmacie Clinique
Mme ROUZAUD-LABORDE C	Pharmacie Clinique
Mme SALABERT A.S.	Biophysique
Mme SERONIE-VIVIEN S (*)	Biochimie
Mme THOMAS F. (*)	Pharmacologie

Universitaires

Mme ARELLANO C. (*)	Chimie Thérapeutique
Mme AUTHIER H.	Parasitologie
M. BERGE M. (*)	Bactériologie - Virologie
Mme BON C. (*)	Biophysique
M. BOUJILA J. (*)	Chimie Analytique
M. BROUILLET F.	Pharmacie Galénique
Mme CABOU C.	Physiologie
Mme CAZALBOU S. (*)	Pharmacie Galénique
Mme CHAPUY-REGAUD S. (*)	Bactériologie - Virologie
Mme COLACIOS C. (*)	Immunologie
Mme ECHINARD-DOUIN V. (*)	Physiologie
Mme EL GARAH F.	Chimie Pharmaceutique
Mme EL HAGE S.	Chimie Pharmaceutique
Mme FALLONE F.	Toxicologie
Mme FERNANDEZ-VIDAL A.	Toxicologie
Mme GADEA A.	Pharmacognosie
Mme HALOVA-LAJOIE B.	Chimie Pharmaceutique
Mme JOUANJUS E.	Pharmacologie
Mme LAJOIE-MAZENC I.	Biochimie
Mme LEFEVRE L.	Physiologie
Mme LE LAMER A-C. (*)	Pharmacognosie
M. LE NAOUR A.	Toxicologie
M. LEMARIE A.	Biochimie
M. MARTI G.	Pharmacognosie
Mme MONFERRAN S	Biochimie
M. PILLOUX L.	Microbiologie
M. SAINTE-MARIE Y.	Physiologie
M. STIGLIANI J-L.	Chimie Pharmaceutique
M. SUDOR J. (*)	Chimie Analytique
Mme TERRISSE A-D.	Hématologie
Mme TOURRETTE-DIALLO A. (*)	Pharmacie Galénique
Mme VANSTEELANDT M.	Pharmacognosie

(*) Titulaire de l'habilitation à diriger des recherches (HDR)

Enseignants non titulaires

Assistants Hospitalo-Universitaires

M. AL SAATI A	Biochimie
Mme BAKLOUTI S.	Pharmacologie
Mme CLARAZ P.	Pharmacie Clinique
Mme CHAGNEAU C.	Microbiologie
Mme DINTILHAC A.	Droit Pharmaceutique
M. LE LOUEDEC F.	Pharmacologie
Mme RIGOLOT L.	Biologie Cellulaire, Immunologie
Mme STRUMIA M.	Pharmacie Clinique

Attaché Temporaire d'Enseignement et de Recherche (ATER)

Mme HAMZA Eya	Biochimie
Mme MALLI Sophia	Pharmacie Galénique
M. TABTI Redouane	Chimie Thérapeutique

REMERCIEMENTS

À ma Directrice de thèse,

Madame Véronique FABRE, je te remercie de m'avoir permis d'apporter ma contribution dans un projet aussi passionnant que challengeant pendant mon alternance chez Pierre Fabre : la création et le développement de la rubrique « Entretien pharmaceutique » dans le site internet Oncoguide.com. Ce fut un plaisir de travailler sur ce sujet qui est devenu le fil conducteur de cette thèse d'exercice. Votre confiance et votre bienveillance m'ont beaucoup apporté dans mon évolution tant professionnelle que personnelle. Merci de m'avoir accompagné le long de l'écriture de ce travail.

Aux membres de mon jury,

Madame Victorine DOUIN, je vous remercie d'avoir accepté d'être la Présidente de mon jury. En espérant que ce travail vous plaira tout autant que j'ai eu le plaisir de l'écrire.

Madame Isabelle SIBRA, je vous remercie de m'avoir fait confiance et de m'avoir accueilli pendant mes stages officinaux le long de mes études de pharmacie. Les semaines passées dans votre équipe fut une expérience très enrichissante et m'a permis de voir les nombreuses facettes du métier de pharmacien d'officine.

À tous les pharmaciens qui ont répondu à mes sollicitations,

Merci à tous les pharmaciens qui ont accepté de répondre à mes questions lors des interviews et à ceux qui ont pris le temps de répondre à mon sondage. Vos témoignages ont permis de construire ce travail.

À tous ceux qui ont croisé mon chemin,

Je remercie toutes les personnes qui ont croisé mon chemin pendant ces 6 années de pharmacie. Chacun d'entre vous m'ont permis d'évoluer en tant que pharmacien et m'ont permis de prendre confiance en moi pour le monde professionnel.

À ma famille,

Merci à tous les membres de ma famille pour votre soutien et pour vos encouragements. Merci à ma sœur pour tes nombreuses relectures (sans forcément comprendre) et pour ton support émotionnel.

Merci à mes parents pour votre soutien indéfectible.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	5
TABLE DES MATIÈRES	6
LISTE DES FIGURES	8
LISTE DES TABLEAUX	9
LISTE DES ABBRÉVIATIONS	10
INTRODUCTION	11
PARTIE 1 – REVUE DE LITTÉRATURE	14
A. LE PHARMACIEN D’OFFICINE EN FRANCE	14
1. UN METIER HISTORIQUE	14
2. UNE PROFESSION EN PLEINE TRANSFORMATION	17
3. UNE NOUVELLE PROFESSION	19
B. L’ACCOMPAGNEMENT PHARMACEUTIQUE A L’OFFICINE	24
1. CONTEXTE DE MISE EN PLACE DES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES	24
1.1 LES PATIENTS SOUS TRAITEMENT ANTIVITAMINE K (AVK)	28
1.2 LES PATIENTS SOUS TRAITEMENT ANTICOAGULANTS ORAUX DIRECTS (AOD)	32
1.3 LES PATIENTS ASTHMATIQUES SOUS TRAITEMENTS CORTICOÏDES INHALES	34
2. LES TRAITEMENTS ORAUX CONTRE LE CANCER	37
2.1 UNE NOUVELLE THERAPIE INNOVANTE	37
2.2 ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS SOUS ANTICANCEREUX ORAUX	41
C. PERCEPTION DES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES PAR LA PROFESSION	44
1. UN ENJEU MAJEUR POUR LE PHARMACIEN	44
2. DES FREINS OBSERVES A LA PRATIQUE DES ENTRETIENS	46
D. OUTILS D’ACCOMPAGNEMENT POUR LES PHARMACIENS D’OFFICINE	49
1. EXEMPLE DES LABORATOIRES PIERRE FABRE	49
1.1 UN LABORATOIRE PHARMACEUTIQUE ET DERMO-COSMETIQUE	49
1.2 UN ACTEUR EN ONCOLOGIE	50
1.3 ONCOGUIDE.COM	51
2. CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES DANS L’ACCOMPAGNEMENT PHARMACEUTIQUE EN ONCOLOGIE	57
2.1 LES ACTEURS IDENTIFIES	57
2.2 LES TYPES D’OUTILS PROPOSES	59
3. LES ENSEIGNEMENTS DE L’OFFRE DISPONIBLE	61
PARTIE 2 – MÉTHODOLOGIE	65
A. OBJECTIFS	65
B. ENTRETIENS INDIVIDUELS AVEC LES PHARMACIENS D’OFFICINE	65
1. CONTEXTE	65
2. PERIMETRE D’ETUDE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS	66
C. QUESTIONNAIRE AUPRES DES PHARMACIENS D’OFFICINE	67
1. CONTEXTE	67
2. CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE	67
PARTIE 3 – RÉSULTATS	69
A. TEMOIGNAGES DES PHARMACIENS D’OFFICINE	69

1. PROFIL DES 10 OFFICINES INTERVIEWEES	69
2. POSITIONS DES PHARMACIENS FACE AUX ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES	74
3. LA PRATIQUE DES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES AU QUOTIDIEN ET LES BESOINS DU PHARMACIEN	77
B. RESULTATS DU QUESTIONNAIRE AUPRES DES PHARMACIENS D'OFFICINE	78
1. CARACTERISTIQUES DE L'ECHANTILLON	78
2. LES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES DANS LES OFFICINES INTERROGEEES	82
3. RETOUR D'EXPERIENCE EN ONCOLOGIE	83
3.1 BILAN DES PHARMACIENS	83
3.2 LES PHARMACIENS FACE AUX ENTRETIENS EN ONCOLOGIE	87
PARTIE 4 – DISCUSSION	92
A. VU D'ENSEMBLE DES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES EN PRATIQUE	92
1. CAPACITE DES OFFICINES A MENER L'ACCOMPAGNEMENT PHARMACEUTIQUE	92
2. LA PLACE DE LA MISSION DANS L'ACTIVITE OFFICINALE	93
B. ANALYSE DES CAUSES	95
1. LE DIAGRAMME D'ISHIKAWA	95
2. APPLICATION DU DIAGRAMME D'ISHIKAWA	96
2.1 BRANCHE « METHODE » - PROCEDURE DES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES	98
2.2 BRANCHE « MAIN D'ŒUVRE » - PHARMACIEN D'OFFICINE	100
2.3 BRANCHE « MILIEU » - OFFICINE	102
2.4 BRANCHE « MATIERE » - LES PATIENTS SOUS ANTICANCEREUX ORAUX	103
2.5 BRANCHE « MATERIEL » - OUTILS	105
C. LES BESOINS DE SUPPORTS EXPRIMES EN ONCOLOGIE	106
1. LES ENSEIGNEMENTS APPORTES PAR LES ETUDES MENEES AUPRES DES PHARMACIENS	106
2. PRISE DE POSITION DE PIERRE FABRE, ANALYSE	108
D. LES PISTES D'AMELIORATION	113
1. LES PERSPECTIVES POUR ONCOGUIDE.COM	113
2. LES PERSPECTIVES POUR LES OFFICINAUX	115
CONCLUSION	118
BIBLIOGRAPHIE	122
ANNEXES	130
ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES SERVICES D'AIDE AUX ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES DES PATIENTS SOUS ANTICANCEREUX ORAUX PROPOSES PAR LES DIFFERENTS TYPES D'ACTEURS IDENTIFIES.	130
ANNEXE 2 : TRAME DE QUESTIONS UTILISEES LORS DES ENTRETIENS INDIVIDUELS	134
ANNEXE 3 : TRAME DE QUESTIONS DU SONDAGE ENVOYE AUX PHARMACIENS	136

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Chronologie des nouveaux services pharmaceutiques des pharmaciens d'officine depuis la loi HPST.

Figure 2 : Organisation des entretiens pharmaceutiques sur une année.

Figure 3 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par AVK.

Figure 4 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par AOD.

Figure 5 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par corticoïdes inhalés.

Figure 6 : Répartition des anticancéreux par voie orale en fonction de leur classe pharmacologique.

Figure 7 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par anticancéreux oraux la première année.

Figure 8 : Part des pharmaciens d'officine exerçant les nouvelles activités au quotidien.

Figure 9 : Page d'accueil du site internet Oncoguide.com.

Figure 10 : Cartographie des acteurs proposant des services/outils d'aide aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Figure 11 : Cartographie des services et outils d'aide aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Figure 12 : Mapping concurrentiel des acteurs proposant des services/outils d'aide aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Figure 13 : Chronologie de l'étude menée auprès des pharmaciens d'officine.

Figure 14 : Composition des équipes officinales des 10 officines interrogées (nombre de titulaires, adjoints, préparateurs en pharmacie et apprentis compris).

Figure 15 : Estimation du nombre de patients reçus par jour dans les officines interrogées.

Figure 16 : Proportions des différents types de patientèles reçues par les officines interrogées.

Figure 17 : Estimation du nombre d'entretiens pharmaceutiques réalisés par chaque pharmacie interrogée sur une année (données de 2020 avant la pandémie de la COVID-19).

Figure 18 : Nombre d'officines qui ont réalisé des entretiens pharmaceutiques sur les thématiques citées.

Figure 19 : Proportion de personnes composant les équipes officinales des pharmacies questionnées.

Figure 20 : Localisation des officines sondées (en ville, dans un milieu rural ou dans un centre commercial).

Figure 21 : Nombre de patients estimé par jour selon les pharmaciens répondants.

Figure 22 : Typologie de patients reçu par les officines répondantes.

Figure 23 : Proportion de patients ayant bénéficié d'un accompagnement pharmaceutique toutes thématiques confondues parmi les pharmacies interrogées.

Figure 24 : Thématiques abordées lors des accompagnements pharmaceutiques réalisés dans les officines interrogées.

Figure 25 : Proportion de patients sous anticancéreux oraux ayant bénéficiés d'un accompagnement pharmaceutique dans les officines interrogées.

Figure 26 : Cartographie des intervenants de l'équipe officinale qui ont conduit les entretiens pharmaceutiques en oncologie dans les officines interrogées.

Figure 27 : Typologie de formation suivie par les intervenants qui ont mené les entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Figure 28 : Typologie d'outils utilisés par les pharmaciens interrogés pour mener les entretiens en oncologie.

Figure 29 : Obstacles rencontrés par les pharmaciens interrogés pour la mise en place des entretiens en oncologie.

Figure 30 : Besoins exprimés par les pharmaciens interrogés pour optimiser les entretiens en oncologie.

Figure 31 : Types de formats d'outils souhaités par les pharmaciens interrogés.

Figure 32 : Types d'acteurs cités par les pharmaciens interrogés.

Figure 33 : Diagramme d'Ischikawa appliqué aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Figure 34 : Branche "Méthode" - Procédure des entretiens pharmaceutiques.

Figure 35 : Branche "Main d'œuvre" - Pharmacien d'officine.

Figure 36 : Branche "Milieu" - Officine.

Figure 37 : Branche "Matière" - Patient.

Figure 38 : Branche "Matériel" - Outils.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Rémunération des entretiens pharmaceutiques en fonction des thématiques en France métropolitaine.

Tableau 2 : Analyse SWOT de Oncoguide.com.

LISTE DES ABBRÉVIATIONS

AOD : anticoagulants oraux directs

AVK : antivitamines K

HPST : Loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires

InCa : Institut National du cancer

INR : International Normalized Ratio

LFSS : Loi de Financement de la Sécurité Sociale

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

UNPF : Union nationale des pharmacies de France

ROSP : Rémunération sur objectifs de santé publique

SFPC : Société Française de Pharmacie Clinique

SFPO : Société Française de Pharmacie Oncologique

INTRODUCTION

La situation sanitaire récente a bousculé les perspectives du métier de pharmacien. La pandémie a témoigné du rôle essentiel du pharmacien de ville dans le système de santé français. Ce dernier a montré sa capacité à se mobiliser dans le dépistage et la vaccination massive pendant la crise de la COVID-19.

Si la transformation de la profession s'est accélérée depuis le COVID, cette dernière a commencé des années plus tôt. Une expansion des responsabilités est en cours marquée par une implication plus importante dans le parcours de soins des patients et dans les actions de santé publique. Cette volonté de changement s'inscrit dans la logique de revalorisation du métier et de répartition du temps médical afin de pallier le manque de corps médicaux. Bien qu'il soit essentiel dans le maillage territorial de santé, le métier de pharmacien est entouré de préjugés et de perceptions erronées. Pour certains, le rôle principal d'un pharmacien se limite à délivrer des médicaments, dévalorisant ainsi leurs connaissances en ce qui concerne les produits médicamenteux et de soins de santé.

Le sujet de ce présent travail porte sur l'une des nouvelles missions accordées aux officinaux qui met en avant ce rôle de proximité et de conseils : l'accompagnement pharmaceutique.

Il s'agit d'échanges personnalisés entre le patient et le pharmacien sur la pathologie et les traitements associés afin de renforcer les messages de prévention et de conseil. L'objectif est d'améliorer la prise en charge des patients atteints de maladies chroniques en les rendant autonomes dans la gestion de leur maladie et de leurs traitements au quotidien.

Néanmoins seuls certains patients sont éligibles à ce dispositif : les patients sous traitement antivitamines K (AVK), sous traitement anticoagulants oraux directs (AOD), sous traitement asthmatique par corticoïde inhalé et sous traitement anticancéreux oraux.

Ici, une attention particulière sera portée sur les entretiens pharmaceutiques en oncologie.

L'arrivée des molécules anticancéreuses par voie orale bouleverse le parcours de soins du patient. Cette innovation offre du confort, de la qualité de vie et une plus grande flexibilité aux patients quant au lieu d'administration du traitement. Cependant, cette approche ambulatoire pose également des défis.

La prise en charge des effets secondaires devient davantage la responsabilité du patient, exigeant une meilleure compréhension et une autonomie dans la gestion des symptômes. L'observance du traitement repose également sur ce dernier, soulignant ainsi l'importance de l'éducation et du suivi personnalisé.

Dans ce contexte, une approche proactive des professionnels de santé est nécessaire pour garantir une prise en charge optimale. Dans ce sens, les pharmaciens jouent un rôle essentiel dans l'éducation du patient.

Dans cette perspective, le dispositif d'accompagnement mis en place permet de répondre à ces enjeux. Pour cela, la mise en pratique de cette activité demande au pharmacien une organisation et une préparation globale. Pour les aider, différents acteurs comme les laboratoires pharmaceutiques proposent des outils digitaux. Ce choix n'est pas anodin. En effet, ces derniers adoptent la stratégie Beyond-the-Pill. Grâce au digital, l'industrie de santé est capable de présenter des outils numériques d'accompagnement à destination des patients et des professionnels de santé.

En regard du marché du médicament, ces industriels doivent composer avec un partenaire clé : les pharmaciens d'officine. Par le monopole pharmaceutique établi, chacun joue un rôle déterminant : le développement, la production par les industriels ; et la distribution par les pharmaciens d'officine. Une relation privilégiée est à préserver.

Ainsi, il est légitime de se questionner sur la variété des interlocuteurs et des propositions à savoir si elles correspondent aux pratiques des pharmaciens d'officine. Plus essentiel encore, il convient d'évaluer si les laboratoires pharmaceutiques constituent les partenaires pertinents et de confiance auxquels les pharmaciens aspirent. Dans ce travail, une étude de cas est explorée à travers les laboratoires Pierre Fabre. Ce laboratoire pharmaceutique et dermo-cosmétique français, a pris conscience de cette opportunité en proposant un site internet appelé Oncoguide.com.

Pour répondre à ces questions, deux enquêtes de terrain sont menées.

La première est l'entretien individuel avec des pharmaciens d'officine. Cette démarche donne les premières pistes et indices sur la mise en place actuelle des entretiens pharmaceutiques en oncologie. Ces données seront confirmées ou nuancées par la deuxième investigation, le sondage mené auprès de ces professionnels de santé.

À travers ces recherches, l'objectif est de faire un état des lieux de la pratique de l'accompagnement en oncologie dans les officines françaises pour comprendre les difficultés et les besoins qui en découlent.

Pour y parvenir, le plan de cette thèse d'exercice se présente comme suit.

Dans un premier temps, un aperçu de la littérature sur l'évolution du métier de pharmacien est décrit. Les entretiens pharmaceutiques y sont introduits avec un éclairage sur la définition et l'organisation de cette activité. Ensuite, le point de vue des pharmaciens sur cette nouvelle mission sera abordé en évoquant les points positifs et négatifs. Enfin une attention sera portée sur les outils d'accompagnement existants afin de comparer la position des laboratoires Pierre Fabre par rapport aux autres acteurs du marché.

Dans un deuxième temps, la méthode de recherche utilisée pour répondre aux problématiques énoncées sera décrite. Elle s'appuie sur une analyse de terrain auprès d'officines réparties sur le territoire français qui permettra de trouver des solutions réelles et applicables face aux problématiques énoncées.

Dans un troisième temps, les résultats de la recherche seront exposés en mettant en évidence l'état actuel de la pratique et les points à combler pour une meilleure adoption de l'activité dans les officines.

Puis dans un dernier temps, la phase de discussion est l'occasion d'exprimer les enseignements de cette étude afin d'enrichir la littérature sur cette thématique abordée le long de ce travail à savoir, la pratique des entretiens pharmaceutiques en oncologie au sein des officines françaises. Elle permet également d'introduire les perspectives d'évolution pour les laboratoires Pierre Fabre et les pharmaciens d'officine pour une pérennisation et une pratique élargie de cette activité.

PARTIE 1 – REVUE DE LITTÉRATURE

A. Le pharmacien d'officine en France

1. Un métier historique

Aussi lointaines soient-elles, les pratiques médicinales et thérapeutiques se sont enrichies des différentes civilisations occidentales et orientales telles en témoignent l'héritage des diverses Pharmacopée, fruit de l'observation des propriétés thérapeutiques végétales, animales et minérales des guérisseurs des temps anciens. Le Papyrus d'Ebers, datant de 1500 avant J.C., est l'un des plus célèbres recueils de remèdes de l'Égypte antique. Guérisseur, vendeur de drogue, thérapeute, épicier, herboriste, apothicaire tels sont les nombreuses dénominations du pharmacien que nous connaissons aujourd'hui¹.

De nos jours, le pharmacien se définit comme un professionnel de santé chargé de vérifier, de préparer et de dispenser les médicaments et est doté de missions de santé publique. Il contribue à l'information et à l'éducation du public en matière sanitaire et sociale ; et a la responsabilité de vérifier le bon usage des médicaments auprès de la population. À travers son histoire, son expérience et son savoir-faire millénaire, le pharmacien devient un expert du médicament : *“Substance ou composition présentée comme possédant des propriétés curatives ou préventives à l'égard des maladies humaines ou animales, 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”* (Article L.5111-1 du Code de la Santé Publique).

En France, 44% de la population consomment au moins un médicament au quotidien et 80% ont recours à l'automédication à savoir aux médicaments en libre accès sans prescription médicale. Cependant, le médicament n'est pas un produit de consommation classique. En effet, son utilisation n'est pas sans risque et n'est pas anodin du fait de ces effets secondaires éventuels^{2,3,4,5,6,7,8}.

Par le statut particulier de ce produit, les compétences historiques et uniques des pharmaciens sont exigées tout au long du cycle de vie du médicament défini par deux monopoles exclusifs : le monopole pharmaceutique et le monopole officinal.

En effet, le pharmacien se voit confier une chaîne de responsabilités dans l'intégralité du circuit du médicament : de sa fabrication à sa dispensation.

Chacun des monopoles établit un rôle précis et déterminant. L'industrie pharmaceutique est une industrie engagée dans la fabrication et la commercialisation de produits de santé définie par le monopole pharmaceutique. La dispensation des produits de santé auprès des patients est, quant à elle, strictement conduite par les pharmaciens d'officine du fait du monopole officinal. Selon l'article L. 4211-1 du Code de la Santé Publique : "*Le monopole pharmaceutique réserve aux pharmaciens un ensemble d'opérations, dont la fabrication et la vente des médicaments et produits de santé*"^{9,10}.

Puisant ses origines dans l'ordonnance du Roi Louis XVI en 1777, les droits et les devoirs du pharmacien permettent de réglementer et de contrôler le marché unique du médicament :

- Par la régulation de l'exercice de la pharmacie, la qualité du médicament est assurée à toutes les étapes du cycle de vie afin de garantir la sécurité des produits de santé et *in fine* du patient ;
- De même, la préservation de la santé de la population, le bon usage et l'accès égal aux médicaments sont permis par la distribution exclusive attribuée aux officines.

Ces fondements du circuit pharmaceutique actuel soulignent les compétences du pharmacien. Véritablement le métier de pharmacien se conjugue au pluriel. Les pharmaciens industriels assurent la chaîne de production des médicaments, les grossistes-répartiteurs de leur distribution, laissant ainsi aux pharmaciens d'officine la dispensation de ces produits⁹.

Pour autant, les activités de vérification et d'analyse de l'ordonnance ainsi que de dispensation des traitements pharmaceutiques et des conseils associés ne définissent pas à elles seules le métier de pharmacien d'officine. En tant que professionnel de santé, ce dernier y est associé par des missions de santé publique visant à protéger, promouvoir et améliorer la santé de la population (article L. 5125-1-1 A du Code de la santé publique)^{2,6} :

- "*Contribue aux soins de premier recours ;*
- *Prescrit certains vaccins, dont la liste est fixée par arrêté ministériel et réalise la vaccination ;*
- *Être désigné pharmacien correspondant par le patient qui en accord avec le médecin, est autorisé à renouveler périodiquement les traitements chroniques ;*
- *Participe à l'éducation thérapeutique ;*
- *Met en place des actions de prévention et de promotion de la santé parmi les domaines d'action prioritaires de la stratégie nationale de santé ;*
- *Participe au dépistage des maladies infectieuses et non transmissibles ;*

- *Et réalise des actions de suivi et d'accompagnement pharmaceutique des patients”.*

Assurément, le pharmacien d'officine est un acteur clé dans le parcours de santé des patients. Aujourd'hui en France, il est perçu comme le premier interlocuteur de santé, la première porte d'entrée au parcours de soin. Cette réalité est expliquée par plusieurs facteurs^{11,12} :

- Une implantation territoriale assurée avec plus de 20 000 officines réparties en France en 2022 ;
- Une proximité géographique exceptionnelle : 97% des français habitent à moins de 10 minutes en voiture d'une pharmacie ce qui équivaut à une officine pour 3 000 habitants ;
- Une accessibilité et une disponibilité simplifiée : 63% des français considèrent le pharmacien comme le professionnel de santé le plus facilement accessible. En effet, le pharmacien peut être consulté sans rendez-vous et sur une large plage d'horaires.

Ces singularités positionnent véritablement le pharmacien comme un acteur de proximité : 4,5 millions de français franchissent les portes d'une pharmacie.

Par ailleurs, cette relation de confiance établie par la proximité, est accentuée par les compétences professionnelles du pharmacien : 73% des français le considèrent comme un professionnel de santé.

Si une partie du métier de pharmacien s'appuie sur son expertise pharmaceutique par la préparation et la délivrance des traitements médicamenteux, son implication dans la santé des patients est également dans l'accompagnement de ces derniers.

Grâce à son contact direct et privilégié avec la population, il a un rôle de conseil, d'information, de sensibilisation et d'éducation dans la compréhension de la maladie et des traitements afin de promouvoir le bon usage du médicament.

Les multiples facettes techniques et sociales de ce professionnel de santé renforcent sa place en tant qu'acteur de confiance : 99% des patients font confiance aux pharmaciens pour la prise de leur traitement ; avec 1 français sur 2 demandant conseil à son pharmacien pour des pathologies bénignes¹².

Jusqu'alors, le pharmacien est considéré comme un acteur à part entière et est ancré dans le parcours de soins des patients en réponse aux besoins de santé quotidien des patients. Cependant, sa pratique est bouleversée par un marché en pleine mutation. Confrontée aux transformations de la société et du système de santé français, la pharmacie d'aujourd'hui doit s'adapter pour répondre à un contexte économique contraint et à de grands enjeux sociétaux.

2. Une profession en pleine transformation

Le système de santé français fait face à des transformations majeures liées à l'évolution des besoins et des demandes de la société. Influencés aussi bien par des facteurs médico-sociaux que par des facteurs économiques, les défis en santé sont multiples.

L'un des enjeux majeurs de santé publique actuel est le résultat d'une transition épidémiologique de la chronicité des pathologies et l'augmentation des patients atteints de polyopathologies en raison du vieillissement de la population.

En effet, la Haute Autorité de Santé (HAS) souligne que « *la prévalence des maladies chroniques augmente régulièrement en raison de l'allongement de l'espérance de vie* ».

À ce jour, 70% des 85 ans et plus souffrent d'une maladie chronique définie comme « *une maladie de longue durée, évolutive, avec un retentissement sur la vie quotidienne* ». Et au-delà de 75 ans, la polypathologie, soit la présence simultanée d'au moins deux maladies chroniques chez un même individu, est un phénomène fréquent.

Ces manifestations sont sources de grandes complexités et de multiples conséquences pour les personnes concernées. En réalité, plus les pathologies s'accumulent, plus les traitements s'additionnent, source de polymédication. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la polymédication se définit comme « *l'administration de nombreux médicaments de façon simultanée ou l'administration d'un nombre excessif de médicaments* ».

Le risque d'accidents médicamenteux, appelés iatrogénie médicamenteuse, lié à la prise simultanée de plusieurs médicaments n'est pas anodin. Chaque année, 130 000 hospitalisations et 7 500 décès liés à la polymédication sont recensés^{13,14,15}.

En tant qu'unique responsable de la délivrance des médicaments, le pharmacien est en première ligne dans l'éducation, le conseil et l'accompagnement de ses patients pendant leur traitement. Par ses connaissances spécifiques, il est de son devoir de garantir le bon usage en donnant toutes les indications nécessaires à la prise médicamenteuse optimale.

Un autre facteur médico-social vient bouleverser cette profession : la désertification médicale.

Cette réalité a pour conséquence que le pharmacien d'officine devient l'un des derniers et seul professionnel de santé de proximité. De ce fait, le parcours du patient se transforme. Jusqu'à maintenant, le pharmacien se place en fin de parcours par son rôle premier et fondamental dans la dispensation des médicaments. Toutefois, compte tenu de son maillage territorial et de son statut de professionnel de santé, il devient un acteur de choix pour faire face aux

problématiques de déserts médicaux en positionnant son lieu de travail comme un véritable lieu de santé.

Dans ce contexte, le pharmacien se voit attribuer de nouvelles missions afin d'améliorer le parcours et l'accès aux soins des patients ; et de désengorger les professionnels de ville, conséquence inhérente à ce fléau sanitaire. Par ailleurs, pour répondre aux nouveaux besoins de santé, ce dernier se voit adapter l'organisation de son officine avec l'apparition de nouveaux services pharmaceutiques tels que la télémédecine par exemple.

À travers la métamorphose de la société actuelle, il convient de dire que le rôle du pharmacien en tant que professionnel de santé se réaffirme dans un contexte difficile.

Toujours est-il, les nombreuses politiques gouvernementales de maîtrise des dépenses de santé ont conduit à l'effondrement des ressources historiques des officinaux. La particularité du métier de pharmacien est double : si son rôle est avant tout lié à ses missions de santé, sa continuité n'est garantie que par une activité économique favorable. Le statut de commerce d'une officine tient au fait de sa place dans le canal de distribution du médicament qui s'inscrit dans la logique du monopole officinal¹⁶.

Historiquement, la vente de médicaments remboursables avec une part à la marge sur le prix, constituait la principale ressource de revenus d'une officine. Néanmoins, la baisse des prix des médicaments, le déremboursement de certains d'entre eux et la substitution par les génériques initiés par la Loi de Financement de la Sécurité Sociale (LFSS), ont révolutionné le modèle économique de cette profession.

En 2019, le revenu issu de la vente de médicament (basé sur la marge) était de 26% contre 81% en 2014. De ce fait, des transformations sont à l'œuvre notamment avec la mise en place des honoraires de dispensation et la rémunération sur les objectifs de santé publique (ROSP). Ces nouveaux modes de rémunération se basent sur un honoraire au conditionnement (à la boîte), un honoraire d'ordonnance complexe (les ordonnances comportant au moins 5 médicaments) et sur des nouvelles missions de dépistage, de prévention et de vaccination rémunérées.

Cette nouvelle dynamique redistribue les principales ressources de l'officine : l'honoraire au conditionnement constitue désormais la première source de rémunération à 73%.

La baisse de rentabilité oblige les pharmaciens à être moins dépendants du prix et du volume des médicaments en diversifiant son mode de rémunération^{17,18,19}.

D'autres part, l'arrivée de la concurrence sur le marché de la parapharmacie déstabilise d'autant plus le secteur de la pharmacie.

Si le revenu du pharmacien d'officine est constitué en majeure partie par la dispensation de médicament comme décrit précédemment, les produits issus de la parapharmacie (produits d'hygiène, cosmétiques, dermo-cosmétiques, produits diététiques etc.) fournissent un complément de chiffre d'affaires.

L'ouverture de ce capital aux chaînes de parapharmacies indépendantes et à des grandes surfaces avec des espaces dédiés, confronte les officines à la concurrence des prix pratiqués qui ne leur permettent plus d'être compétitives à ce niveau²⁰.

Depuis des millénaires, le pharmacien a évolué avec les avancées et les stéréotypes de son époque pour devenir un expert du médicament qui bénéficie du monopole pharmaceutique et un professionnel de santé doté de missions de santé publique.

Pour autant, il connaît aujourd'hui une série de bouleversements. Les caractéristiques socio-démographiques, sanitaires et économiques de la population française forcent le pharmacien à se réinventer.

Face à ce nouvel environnement, il se voit attribuer de nouvelles missions afin de répondre aux objectifs du système de santé et aux besoins de santé de la population. Cette nécessité d'adaptation de ce professionnel de santé complexifie un peu plus le métier qui va au-delà du médicament.

3. Une nouvelle profession

L'arrivée de la Loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires (HPST) ou encore appelée la loi Bachelot en 2009, marque en profondeur le système de santé français. Elle concerne la modernisation des structures de santé, la garantie d'un accès universel à des soins de qualité, la promotion de la prévention, la santé publique et la structuration territoriale du système de santé ; en plus du métier de pharmacien. Leurs compétences d'expert du médicament s'étendent vers de nouveaux services pharmaceutiques.

Cette loi fait sensiblement évoluer le positionnement du pharmacien dans le parcours de soins pour accompagner le patient en toute sécurité et renforce son rôle d'acteur de santé de proximité. Le virage entrepris par la profession permet de passer d'une approche produit-centrée vers une approche patient-centrée²¹.

En effet, ce dispositif donne la possibilité au pharmacien de s'engager dans des actions de prévention, de dépistage, d'accompagnement, de suivi, de conseils personnalisés et de

soins de premier secours (Figure 1). Autant de domaines dans lesquels il renforce sa place capitale dans le système de soin²².

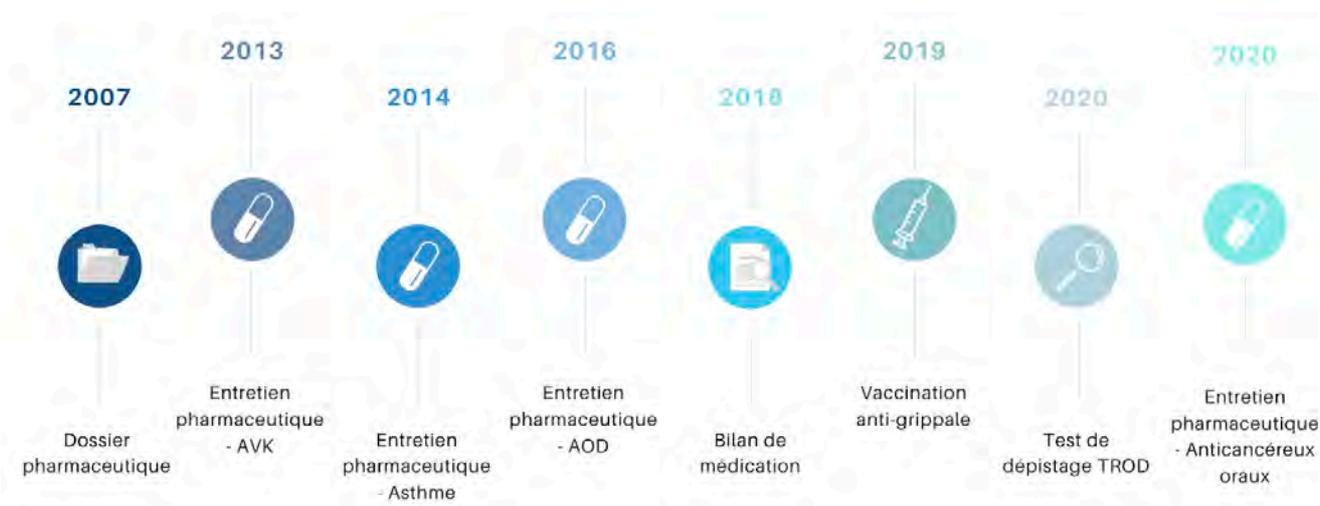


Figure 1 : Chronologie des nouveaux services pharmaceutiques des pharmaciens d'officine depuis la loi HPST.

Dans le cadre de l'extension des responsabilités du pharmacien, ce dernier est davantage impliqué dans la prévention de santé publique et plus particulièrement dans la vaccination antigrippale.

Chaque année, la grippe saisonnière provoque de nombreuses hospitalisations et décès parmi les populations les plus fragiles et à risques (jeunes enfants, personnes âgées, personnes avec des maladies chroniques etc.). Selon Santé Publique France, le taux de létalité attribuable à la grippe est en moyenne de 18%, ce qui est le résultat d'une couverture vaccinale contre la grippe saisonnière insuffisante : 55,8% en 2019 en France au regard des objectifs fixés à 75% par l'OMS²³.

De ce fait, les pouvoirs publics mènent une campagne annuelle de vaccination afin de prévenir le risque de contamination et de diminuer les complications et la transmission du virus.

Ainsi, l'autorisation des pharmaciens d'officine à administrer le vaccin contre la grippe permet d'élargir l'offre vaccinale, de faciliter son accès et de simplifier le parcours vaccinal. A noter que seuls les pharmaciens thésés, inscrits à l'Ordre et qui ont suivi une formation ont la possibilité de procéder à la vaccination.

Grâce aux avantages techniques et territoriaux du pharmacien, ce projet permet de favoriser la couverture vaccinale et de renforcer la protection globale de la population contre la grippe saisonnière. Sur la dernière campagne vaccinale 2020-2021, les actes de vaccinations

réalisés par les pharmaciens d'officine ont permis une augmentation de 34% de la couverture vaccinale contre la grippe.

Par ailleurs, l'honoraire de vaccination, qui pour la grippe saisonnière est de 7,50€ HT en France métropolitaine, s'additionnent dans le revenu du pharmacien^{24, 25}.

L'évolution des missions du pharmacien comprend également des actions de dépistage. Depuis 2020, ce dernier est autorisé à réaliser des tests de dépistage comme le Test Rapide d'Orientation Diagnostique TROD pour les angines streptococciques qui s'inscrit dans la lutte contre l'antibiorésistance.

70 à 90% des cas d'angines sont d'origine virale et donc ne nécessitent pas d'antibiothérapie. Or 40% des prescriptions pour traiter une angine sont des antibiotiques. Aujourd'hui, le pharmacien a la capacité de vérifier en quelques instants l'origine virale ou bactérienne d'une angine par un prélèvement au niveau de la gorge. Seuls les pharmaciens formés peuvent réaliser les tests de dépistage et dans le cas échéant, perçoivent une indemnisation à hauteur de 6€ HT si le patient se présente de lui-même et de 7€ HT si le patient est orienté par son médecin traitant.

Par ce test, cela permet d'éviter une dispensation inefficace d'un antibiotique dans le cas d'une angine virale. En effet, le développement de la résistance des bactéries aux antibiotiques est la conséquence d'une utilisation non contrôlée et non adaptée de ce type de médicament. Cette problématique, devenue un véritable enjeu de santé publique, menace l'efficacité des traitements et peut être fatale^{26,27,28}.

La participation du pharmacien dans le processus de dépistage permet une meilleure maîtrise de l'antibiorésistance en contribuant au bon usage des antibiotiques. La généralisation de ces dépistages en officine améliore d'autre part l'orientation du patient dans le système de soin.

Si ces actions de prévention et de dépistage citées sont nouvelles pour le pharmacien, son rôle dans l'éducation et d'information est renforcé à travers la réalisation de bilans partagés de médication.

Cette activité se présente comme des entretiens programmés à destination des patients de plus de 65 ans, atteints de pathologies chroniques et qui sont polymédiqués (avec une prescription d'au moins cinq médicaments pour une durée supérieure ou égale à 6 mois)²⁹.

La polymédication multiplie les risques d'iatrogénie médicamenteuse. Par le bilan partagé de médication, le pharmacien est en mesure d'évaluer plusieurs paramètres tels que l'observance et la tolérance des traitements, les interactions médicamenteuses, les modalités de prise et le bon usage des médicaments.

Dans ce cadre-là, la prise en charge de ces patients polymédiqués permet à la fois de prévenir les événements indésirables ; et d'autre part d'informer et de faciliter l'adhésion thérapeutique du patient.

Le pharmacien affirme sa place dans les programmes d'éducation thérapeutique de la population³⁰.

Dans cette continuité, les entretiens pharmaceutiques viennent renforcer cette responsabilité dans des actions d'accompagnement.

Les entretiens pharmaceutiques apportent aux patients concernés, une meilleure connaissance de leur maladie et de leurs traitements pour favoriser une prise en charge autonome et responsable. À ce jour, seuls les patients suivant un traitement antivitamine K, anticoagulants oraux directs, asthmatique et anticancéreux oraux peuvent bénéficier de cet accompagnement.

Une attention particulière sera faite dans ce travail, nous développerons plus en profondeur cette nouvelle mission du pharmacien dans la partie suivante (Partie B - Les Entretiens Pharmaceutiques).

Encore aujourd'hui, l'évolution du métier de pharmacien ne s'arrête pas là, il continue d'évoluer. Avec la nouvelle convention de mars 2022, l'extension des compétences du pharmacien confirme leur implication dans la prévention et l'accès aux soins. En effet, la crise sanitaire de la COVID-19 a témoigné du rôle central du pharmacien d'officine dans le dépistage et la vaccination.

À la suite de ces événements, il a été donné aux officinaux la possibilité d'appliquer et de continuer ces actions de vaccination à un plus large champ de pathologies chez l'adulte et de dépistage des cystites aiguës chez la femme ou du cancer colorectal^{31,32}.

La vaccination est entrée dans les mœurs des pharmacies de ville. Dans une enquête menée par l'Union nationale des pharmacies de France (UNPF) auprès de 304 pharmaciens en France, 96% d'entre eux réalisent au sein de leur officine la vaccination contre la grippe et contre la COVID-19. De la même façon, les pharmaciens sont désormais autorisés à prescrire et à administrer certaines vaccinations obligatoires chez l'adulte : la diphtérie, le tétanos, l'hépatite A et B, le pneumocoque, la rage pour n'en citer que quelques-uns³³.

Également, le renforcement des actions du pharmacien dans le dépistage de pathologie facilite l'accès aux soins de premier recours.

Dans le cadre de la prise en charge d'une infection urinaire simple, le pharmacien d'officine réalise le dépistage de l'infection urinaire par la délivrance de bandelette urinaire, analyse le résultat avec la possibilité d'une prise en charge par la dispensation d'antibiotiques prescrits préalablement par le médecin.

Dans le cadre du dépistage du cancer colorectal, le pharmacien délivre le kit de dépistage aux patients éligibles.

Par ailleurs, son implication dans le conseil et l'accompagnement des patients est également élargie.

Par exemple, l'accompagnement des femmes enceintes est une nouvelle spécificité de la convention 2022. Il a pour objectif de sensibiliser les femmes enceintes, quel que soit le stade de grossesse, au risque de l'automédication et à la consommation de médicaments tératogènes ou foetotoxiques.

Depuis 10 ans, la loi HPST a initié les plus grands changements dans le métier de pharmacien. À travers ses évolutions perceptibles, ce dernier remplit pleinement son rôle d'acteur de soins. En effet, toutes ces nouvelles activités répondent aux changements imposés par une situation démographique, sanitaire et économique de la société.

Un constat est fait, les besoins en santé ont changé. Le pharmacien se doit à présent de s'impliquer dans des actions de prévention, de dépistage, de suivi et d'accompagnement des patients misent en évidence avec les exemples développés précédemment. Il devient ainsi un partenaire de santé clé dans le parcours de soins. Cette nouvelle position a de nouveau évolué à la suite de la crise sanitaire de la COVID-19 et de la nouvelle convention pharmaceutique de mars 2022. 94% des pharmaciens sont conscients des changements en cours dans leur profession depuis ces dernières années et 99% d'entre eux pensent que l'évolution va se poursuivre.

Toutefois, ces progrès forcent la profession à s'adapter en conséquence tant dans l'organisation de l'officine pour disposer d'un espace dédié à ces activités ; que dans la formation des équipes indispensable pour exercer les actes de soins³³.

La suite de ce travail sera consacrée à l'une des nouvelles missions du pharmacien : les entretiens pharmaceutiques et plus précisément les entretiens pharmaceutiques pour les patients sous anticancéreux oraux.

B. L'accompagnement pharmaceutique à l'officine

1. Contexte de mise en place des entretiens pharmaceutiques

L'évolution du rôle du pharmacien prévue dans la loi HPST donne la possibilité d'accompagner le patient pendant son traitement en menant des entretiens pharmaceutiques aussi appelés accompagnements pharmaceutiques. Ces derniers se définissent comme *“un échange entre un patient, atteint d'une pathologie chronique, et un pharmacien afin de recueillir des informations et de renforcer les messages de conseil, de prévention et d'éducation dans l'objectif de favoriser l'observance et le bon usage des médicaments”*.

En effet, ces entretiens font partie des missions d'éducation thérapeutique qui visent à aider les patients à acquérir et maintenir les connaissances nécessaires pour gérer de façon optimale leur maladie chronique au quotidien^{34,35}.

À travers l'accompagnement des patients, cette nouvelle mission a pour ambition de lutter contre la iatrogénie médicamenteuse découlant d'une mauvaise gestion des traitements et de limiter les hospitalisations dues à une mauvaise gestion des maladies chroniques. Il s'agit d'apprendre aux patients à mieux gérer leur pathologie et les traitements associés pour garantir leur sécurité et gagner en qualité de vie.

En effet, les entretiens pharmaceutiques ont plusieurs objectifs :

- Favoriser l'adhésion thérapeutique : la compréhension, la connaissance de la maladie et des traitements facilitent l'engagement du patient dans sa santé. Il devient acteur de son parcours de soins ;
- Favoriser l'observance : ce terme se définit comme *“la mesure dans laquelle le comportement d'une personne (prise de médicaments, régime alimentaire et/ou modification du mode de vie) respecte les recommandations convenues avec un professionnel de santé”*. Il constitue un des facteurs de réussite thérapeutique dans une pathologie. Le bon suivi du traitement et la maîtrise des gestes techniques de surveillance sont essentiels pour une efficacité optimale sur le long terme ;
- Améliorer la gestion des effets indésirables : apprendre au patient à identifier les effets liés aux médicaments et à interpréter les résultats d'une automesure pour adapter son comportement en conséquence.

Par cet accompagnement personnalisé, le patient devient autonome dans le suivi, le bon usage et l'observance de sa maladie et de ses traitements³⁴.

Cet échange est formalisé : il doit avoir lieu dans un espace de confidentialité, dure environ une vingtaine de minutes et est mis en œuvre en trois entretiens la première année

(un entretien d'évaluation suivi de deux entretiens thématiques) avec des objectifs propres. Les années suivantes, le nombre d'entretien est variable selon les besoins du patient. L'organisation en pratique suit la façon suivante (Figure 2)³⁵.

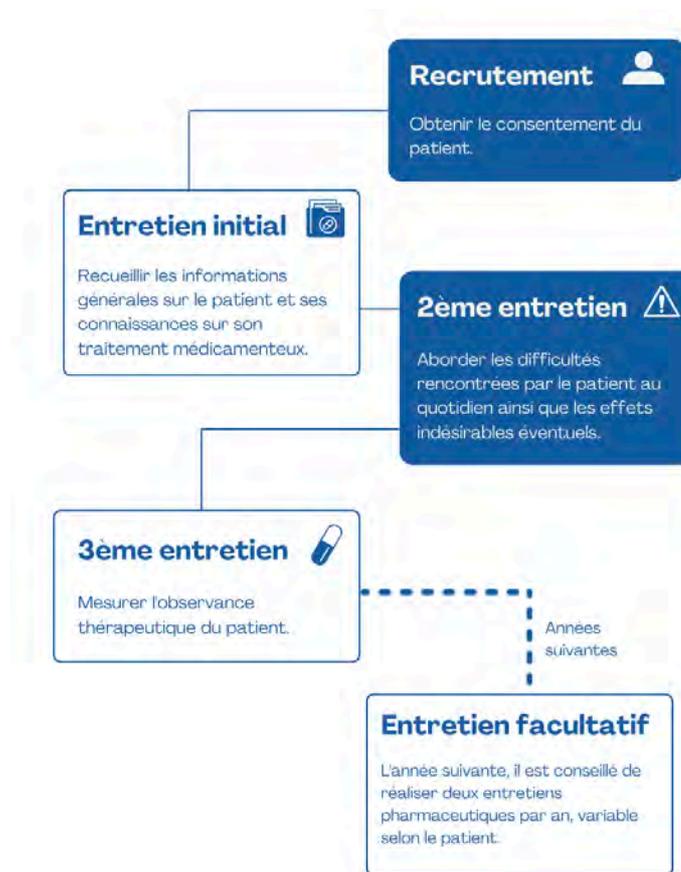


Figure 2 : Organisation des entretiens pharmaceutiques sur une année.

Avant d'initier un entretien pharmaceutique, il est obligatoire d'obtenir le consentement du patient acté par un accord à l'adhésion à ce programme proposé par le pharmacien. Lors de cette phase de recrutement, le pharmacien informe et explique aux patients éligibles, la démarche, les objectifs et les bénéfices apportés par ces entretiens. L'intégration du patient dans ce parcours est formalisée par le recueil du consentement matérialisé par le bulletin d'adhésion.

D'autre part, la préparation à l'entretien initial nécessite la prise de connaissance par le pharmacien de l'ensemble du ou des traitements médicamenteux suivis par le patient. Dans ce sens, il est en mesure de vérifier la cohérence thérapeutique et de réaliser une analyse des potentielles interactions médicamenteuses³⁶.

S'ensuit l'entretien initial. L'objectif de ce premier échange est multiple :

- Recueillir les informations générales concernant le patient : autres les données générales comme le poids, l'âge et les médicaments du traitement ; être informé des

habitudes de vie (alimentation, alcool, tabac, activité physique, voyage etc.) et des autres produits consommés en automédication (homéopathie, phytothérapie, compléments alimentaires etc.) permettent de comprendre la prise médicamenteuse globale du patient. Par une analyse pharmaceutique, il est possible de déterminer les interactions médicamenteuses mais aussi des interactions médicaments-aliments possibles. Cela se traduit par la modification de l'efficacité ou de la toxicité d'un médicament par la prise de certains aliments, de plantes ou de compléments alimentaires ;

- Évaluer les connaissances et l'appropriation du traitement par le patient : ce point permet de partager et d'échanger sur la pathologie, les médicaments, le suivi clinico-biologique ou encore les difficultés rencontrées au quotidien liées ou non à la maladie (les effets indésirables, l'utilisation des appareils d'auto-mesure etc.) ;
- Noter les conditions de prise du traitement : à travers cette thématique, le pharmacien observe et explique en conséquence le bon usage, les modalités de prises et la conduite à adopter en cas d'oubli des médicaments. Il s'agit de s'assurer de la bonne compréhension des modalités de prise du traitement (posologie, horaires, respect de l'administration selon la forme galénique etc.).

En abordant l'ensemble de ces points lors de ce premier entretien, le pharmacien est à même d'apprécier l'attitude du patient en général et d'autant plus face à sa maladie et ses traitements. Dans ce sens, l'accompagnement initié doit être adapté en fonction du patient, de ses connaissances, de ses besoins et de son adhésion thérapeutique pour un suivi optimal, ciblé et efficace³⁷.

Lors du deuxième entretien, le pharmacien aborde la gestion de la maladie et des effets indésirables.

Par son rôle de conseiller, il apporte des recommandations sur les règles hygiéno-diététiques telles que l'alimentation, la douleur, l'activité physique et d'autres thématiques impactées par la maladie. Il informe également sur le bon comportement à adopter face aux effets indésirables en donnant les moyens de les identifier, de les prévenir et de les limiter. Il s'agit de donner les clés aux patients pour mieux vivre avec leur pathologie au quotidien.

Et enfin, le troisième et dernier entretien de l'année a pour objectif d'évaluer l'observance du patient. Le patient doit comprendre l'importance de suivre correctement la prescription médicamenteuse et connaître la conduite à tenir en cas d'oubli. Ce dernier paramètre influence les chances d'efficacité du traitement et du contrôle de la pathologie chronique sur le long terme. En cas de difficultés, le pharmacien a la qualité de proposer des solutions pour optimiser l'observance (mise en place de pilulier, faire appel à un aidant etc.).

La mise en place de cette nouvelle mission entraîne ainsi un nouveau mode de rémunération. Les accompagnements pharmaceutiques sont facturés à l'acte : chaque entretien mené est rémunéré (Tableau 1)³⁸.

Actes	Tarifs accompagnement - 1ère année	Tarifs accompagnement - Années suivantes
Accompagnement AVK/AOD/asthme	50€	30€
Accompagnement anticancéreux oraux au long cours	60€	20€
Accompagnement des autres anticancéreux oraux	80€	30€

Tableau 1 : Rémunération des entretiens pharmaceutiques en fonction des thématiques en France métropolitaine.

Comme illustré par le tableau précédent, cinq thématiques sont prises en charge par l'Assurance Maladie : en intégralité pour les patients et les pharmaciens sont rémunérés à hauteur de 50€ à 80€ selon la thématique la première année ; contre 20€ à 30€ pour un entretien réalisé la deuxième année.

Pour l'accompagnement des anticancéreux par voie orale, deux tarifs de rémunération se distinguent en fonction des molécules prescrites. Cette distinction est liée à la complexité et à l'implication supérieure du pharmacien dans l'accompagnement des patients sous certaines molécules (thérapie plus complexe et des effets indésirables plus importants) par rapport aux molécules dites à long cours.

Effectivement, l'accompagnement pharmaceutique est exclusivement destiné aux patients :

- Sous traitement chronique par antivitamine K (AVK) dont la durée de traitement est supérieure ou égale à 6 mois ;
- Sous traitement asthmatique par corticoïde inhalé dont la durée de traitement est supérieure ou égale à 6 mois ;
- Sous traitement chronique par anticoagulants oraux d'action direct (AOD) dont la durée de traitement est supérieure ou égale à 6 mois ;
- Sous traitement anticancéreux oraux.

1.1 Les patients sous traitement antivitamine K (AVK)

Les traitements cités ci-dessus font l'objet d'une gestion complexe justifiant un accompagnement adapté et spécifique pour le patient. Au-delà de l'éducation et de l'accompagnement des patients atteints de pathologies chroniques, l'entretien pharmaceutique s'inscrit dans la lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse. La mauvaise gestion des traitements par AVK figure parmi les principales causes d'accidents iatrogéniques en France.

Les AVK sont les traitements anticoagulants de référence pour de nombreuses pathologies chroniques en cardiologie notamment dans la prévention et le traitement des maladies cardiaques et thromboemboliques (fibrillation auriculaire, thrombose veineuse, embolie pulmonaire etc.). Son utilisation est croissante dans une population fragile souvent polymédiquée. En France, la prise en charge par AVK concerne plus d'un million de patients, avec une moyenne d'âge de 73 ans. Cette médication est associée à plus de 17 000 hospitalisations et à 4 000 décès chaque année^{39,40}.

Les AVK font partie d'une classe de médicament à haut risque. Leur action thérapeutique a pour but d'empêcher la formation de caillots sanguins. Une mauvaise utilisation de ces derniers peut avoir des conséquences dangereuses parfois fatales pour le patient qui s'explique par plusieurs facteurs^{41,42,43} :

- Une marge thérapeutique étroite : un médicament à marge thérapeutique étroite est un médicament dont la concentration efficace est proche de la concentration toxique. Une variation de concentration entraîne une modification de la balance bénéfique/risque du traitement. En cas de sous-dosage, le patient a un risque plus élevé de développer une thrombose. *A contrario* en cas de surdosage, le patient a un plus fort risque hémorragique. De ce fait, un patient sous traitement anticoagulant AVK est sujet à une surveillance régulière et renforcée afin de stabiliser la concentration du médicament dans la zone thérapeutique de manière durable pour une efficacité optimale sans danger ;
- Les AVK sont impliqués dans de nombreuses interactions médicamenteuses : la prise concomitante avec certaines substances peut augmenter le risque hémorragique ou thrombotique. Certains médicaments (aspirine, millepertuis), certains compléments alimentaires (curcuma) et certains aliments (épinard, choux de Bruxelles, brocoli, laitue) sont connus pour interagir avec les AVK. Ce type de traitement demande ainsi de prendre des précautions d'emploi qui doivent être connues et familières aux patients.

Pour ces raisons, un patient sous traitement AVK doit être informé et acquérir les bons réflexes pour le bon suivi du traitement afin d'atteindre les objectifs thérapeutiques. Dans cette logique, un accompagnement des patients présentant un traitement d'antivitamine K supérieur ou égal à 6 mois peut être mise en place (Figure 3).

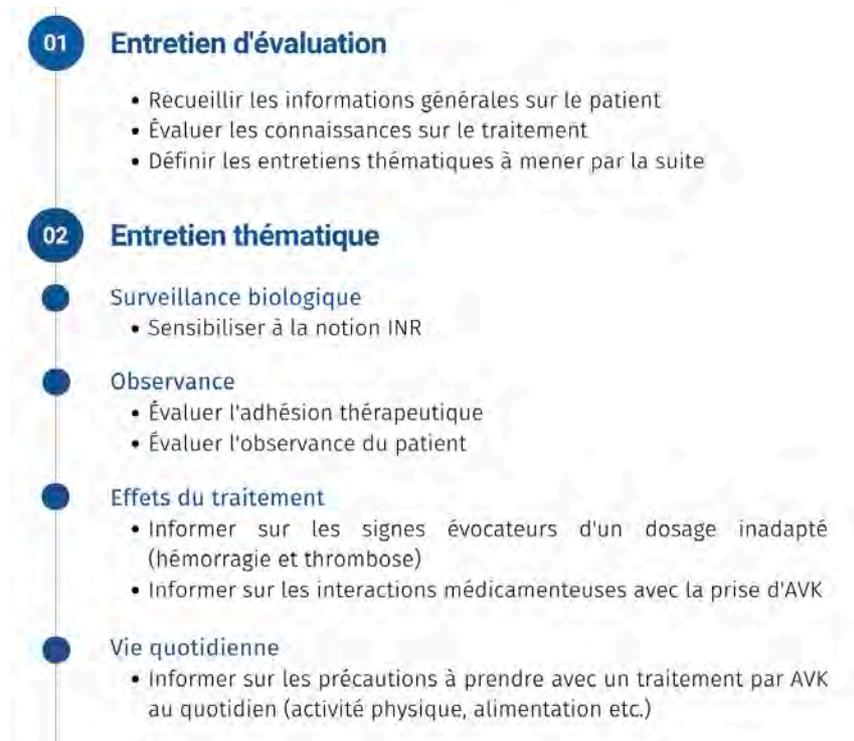


Figure 3 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par AVK.

Ce dispositif comprend⁴⁰ :

- Un entretien d'évaluation : ce premier entretien a pour objectif d'évaluer l'adhésion thérapeutique et l'observance du patient grâce aux informations générales recueillies ainsi que les modes de vie pouvant perturber le traitement (alimentation, activité physique, alcool etc.). Mais également il s'agit de vérifier les connaissances du patient sur son traitement (nom de l'AVK prescrit, la posologie, heure de prise etc.) et le comportement adopté (suivi biologique, en cas d'oubli etc.).
Le bilan de cet entretien permet de définir le programme des entretiens thématiques suivants adaptés aux besoins du patient ;
- Les entretiens thématiques : quatre thématiques peuvent être abordées à savoir le suivi biologique, l'observance, les effets du traitement et la vie quotidienne et l'alimentation.

Sous traitement anticoagulant, la surveillance biologique est le principal paramètre qui permet de suivre l'efficacité du traitement. Cette première thématique a pour objectif de sensibiliser le patient à la notion de International Normalized Ratio (INR) et les bonnes pratiques associées.

L'INR est un paramètre de suivi qui compare le temps de coagulation du patient traité par AVK à celui d'un patient non traité. Ce marqueur doit être contrôlé régulièrement selon la fréquence déterminée par le médecin. Ainsi, selon l'indication pour laquelle le traitement par AVK est prescrit, la valeur cible de l'INR varie :

- Entre 2 et 3 pour un traitement préventif contre un thrombus, une phlébite ou une embolie pulmonaire ;
- Entre 3,5 et 4,5 pour prévenir des accidents thromboemboliques après une intervention chirurgicale.

Une variation de la valeur reflète un déséquilibre de l'activité thérapeutique du médicament avec la diminution ou l'augmentation de l'effet anticoagulant. Par cette donnée, le médecin est en mesure d'adapter et de contrôler le traitement.

Pour cette raison, la surveillance de ce paramètre, demande au patient d'être en capacité de comprendre l'enjeu et l'importance d'atteindre son INR cible, de suivre assidûment le protocole associé (contrôle régulier dans un même laboratoire et d'annoter chaque valeur dans un carnet de suivi) et d'adopter le bon comportement en cas de modification de la valeur de l'INR.

La deuxième thématique porte sur l'observance. Faisant partie des médicaments à marge thérapeutique étroite, le bon suivi du traitement par AVK de manière appliqué (prise du médicament à heure fixe, pas d'oubli etc.) assure une efficacité sans danger.

C'est la raison pour laquelle le pharmacien détermine le niveau d'adhésion et d'observance thérapeutique du patient lors de cet entretien. D'autre part, il s'agit d'informer sur les risques en cas de mauvaise observance et en cas d'oubli pour adopter un bon comportement. Dans ce dernier cas, en cas d'oubli dépassant 8 heures après l'heure de prise habituelle, le patient doit omettre la prise et reprendre le traitement à la prochaine prise afin d'éviter tout risque de surdosage⁴⁰.

Sur les effets du traitement, la troisième thématique aborde plusieurs points : les signes évocateurs en cas de dosage inadapté et les interactions médicamenteuses associées à cette catégorie de médicament.

Comme mentionné précédemment, le traitement par AVK comporte deux risques majeurs : le risque d'hémorragie en cas de surdosage et celui de thrombose en cas de sous-dosage. L'objectif de cet entretien permet de sensibiliser le patient à la surveillance, à la reconnaissance et à la conduite à tenir devant ces signes inquiétants. Des signes tels que le

saignement des gencives, saignement de nez, la présence d'hématomes, de sang dans les urines et d'autres sont le signal d'une situation de surdosage.

Au contraire, des signes tels que des œdèmes, une douleur thoracique, de violents maux de tête sont quelques exemples de signes cliniques de thrombose, signal d'une situation de sous-dosage.

D'autres risques associés à la prise d'AVK nécessitent par ailleurs des précautions particulières. En effet, de nombreux médicaments sont à même d'interagir avec les AVK qui peuvent ainsi modifier la valeur cible de l'INR. La règle "*consiste à ne jamais prendre de médicaments qui n'aient pas été prescrits par un médecin ou conseillés par un pharmacien, a fortiori, un médicament de sa propre initiative*".

Informé et éduqué le patient sur les signes évocateurs de mauvais dosage, les risques d'interactions médicamenteuses et de la conduite à tenir, c'est le rendre autonome et sécuriser son traitement^{41,42,43}.

Et enfin, la dernière thématique abordée est la prévention des risques dans la vie quotidienne. Il s'agit de rappeler les précautions à prendre au quotidien, particulièrement lors des activités sportives ou lors des actes médicaux ; de même que les points de vigilance concernant l'alimentation.

Par son activité thérapeutique anticoagulante, les situations du quotidien constituant un risque hémorragique au travers de blessures sont multiples (cuisine, activité sportive etc.). De ce fait, le patient doit recevoir toute l'information nécessaire pour minimiser ces risques. De même, il est impératif qu'il conserve sur lui la carte mentionnant son traitement AVK et qu'il la signale à tout professionnel de santé. Dans le cadre de certains actes médicaux, des mesures voire un ajustement du traitement sont nécessaires au préalable.

Dans la même logique, avoir une alimentation stable notamment concernant des aliments riches en vitamine K (les brocolis, les épinards, les choux de Bruxelles, les choux-fleurs, les laitues etc.) est primordiale. Il a été démontré qu'une variation de consommation de ses aliments (supérieure à 500µg par jour) entraîne une variation de l'activité du traitement par AVK. En conséquence, il faut informer le patient sur les aliments contenant de la vitamine K et la nécessité de ne pas en consommer en excès de façon à ne pas perturber l'équilibre de l'INR soit l'efficacité du traitement par AVK⁴⁴.

Ces modalités de mise en pratique de l'accompagnement pharmaceutique des patients traités par AVK vues précédemment sont précisées par l'avenant 1 de la convention nationale pharmaceutique du 6 mai 2012. À travers ces entretiens, nous avons mis en évidence les différents objectifs de l'éducation des patients spécifique à la prise d'AVK : la connaissance de la valeur cible de l'INR, la bonne conduite de la surveillance biologique, les signes cliniques

de surdosage et sous-dosage, les interactions médicamenteuses et alimentaires. Ces actions d'optimisation de l'observance et de conseils pharmaceutiques sous la responsabilité du pharmacien d'officine permettent de réduire les risques iatrogéniques entraînés par ce type de médicament. D'après une étude menée par Observia et l'Union des syndicats des pharmaciens d'officine (USPO), la réalisation d'entretien pharmaceutique améliore l'observance des patients⁴⁵.

1.2 Les patients sous traitement anticoagulants oraux directs (AOD)

Les anticoagulants oraux directs, AOD, sont une alternative aux antivitamines K dans la prise en charge de pathologies chroniques en cardiologie. En effet, par comparaison aux AVK, les AOD présentent plusieurs avantages : une utilisation plus facile, une absence de suivi biologique de mesure de l'INR, pas d'interactions alimentaires et moins d'interactions médicamenteuses. Cette simplification thérapeutique entraîne une baisse de vigilance des patients qui sont moins informés sur la gestion tout aussi complexe de ce type de traitement. En effet, en cas de mésusage, les risques hémorragiques et thrombotiques sont également présents au même titre qu'un traitement par AVK. De ce fait, les patients sous traitement anticoagulants oraux directs supérieur ou égal à 6 mois sont devenus éligibles aux entretiens pharmaceutiques depuis 2016^{48,49}.

De la même manière que les accompagnements pharmaceutiques des patients sous AVK, les entretiens des patients sous AOD abordent le bon usage du médicament, l'observance et l'adhésion au traitement, la surveillance des signes évocateurs d'un mauvais dosage, le suivi biologique de la fonction rénale et les précautions à prendre au quotidien (Figure 4).

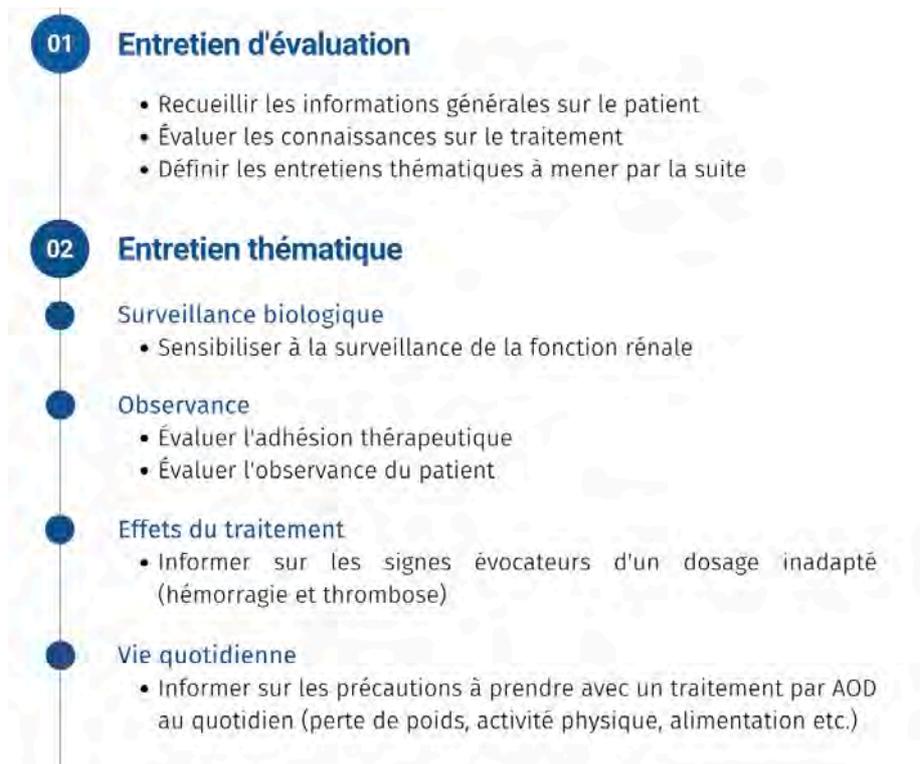


Figure 4 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par AOD.

Sur la base décrite précédemment (voir 1.1 Les patients sous traitement antivitamine K (AVK)), les patients sous traitement AOD suivent un premier entretien d'évaluation suivi d'un ou plusieurs entretiens thématiques avec les mêmes objectifs à quelques exceptions près.

Pour une efficacité thérapeutique optimale, le traitement par AOD dépend d'une prise régulière sans oubli en raison de la courte demi-vie de ces molécules ; et nécessite une surveillance renforcée en raison de l'absence de mesure de contrôle du degré d'anticoagulation. De ce fait, l'observance du patient est particulièrement importante et passe par une information complète lors de l'entretien thématique dédié.

Par ailleurs, malgré l'absence de suivi biologique de routine, il est nécessaire de surveiller la fonction rénale lors de la prise d'AOD, au moins une fois par an et de manière plus fréquente dans certaines situations. Par exemple, les patients fragilisés (avec un poids faible, une insuffisance rénale, des comorbidités etc.) et dans des situations cliniques pouvant altérer la fonction rénale (hypovolémie, déshydratation, diarrhée, associations médicamenteuses etc.). En effet, parce que ces médicaments sont éliminés par voie rénale, une altération de la fonction rénale augmente le risque hémorragique associé par ce type de traitement médicamenteux. L'entretien thématique sur la surveillance biologique permet ainsi d'informer

le patient sur l'importance de l'évaluation de l'état rénal et l'alerter sur les situations à risque de modification de ce paramètre⁴⁸.

A contrario d'un traitement par AVK, les AOD n'ont pas d'interaction avec l'alimentation. Pour autant, malgré une moindre contrainte sur la vie quotidienne, le patient doit avoir une vigilance particulière sur son poids. Un faible poids corporel est un facteur de risque de saignement. Ainsi, l'objectif de l'entretien thématique sur la vie quotidienne est de rappeler les précautions quotidiennes à prendre (surveillance du poids, prévenir les professionnels de santé de la prise d'un traitement par AOD etc.).

La complexité d'un traitement par anticoagulant oraux demande une éducation et des connaissances adaptées du patient afin de prévenir les risques associés à cette classe thérapeutique. Dans ce sens, les pharmaciens de ville contribuent à une meilleure efficacité et à une utilisation plus sûre des anticoagulants oraux grâce aux différentes thématiques abordées lors de l'accompagnement pharmaceutique de cette pathologie.

1.3 Les patients asthmatiques sous traitements corticoïdes inhalés

Depuis 2014, l'éducation thérapeutique, dispensée par les pharmaciens de ville, implique également la prise en charge de patients atteints d'une autre maladie chronique : l'asthme, maladie chronique des voies respiratoires.

Il a été démontré que 27 à 60% des patients asthmatiques ont un contrôle insuffisant de leur asthme. Un asthme non contrôlé a des conséquences néfastes sur la qualité de vie des patients. La mauvaise gestion de cette pathologie est responsable de près de 60 000 hospitalisations et près de 1 000 décès chaque année en France. La raison, l'implication de multiples facteurs : une mauvaise observance, une mauvaise maîtrise de l'utilisation de l'inhalateur ou encore la non-connaissance des facteurs déclenchants et aggravants de la maladie^{49,50,51,52}.

Dans ce sens, le pharmacien d'officine a la capacité d'apporter les connaissances et les conseils nécessaires sur la pathologie, le traitement pour améliorer l'observance et le bon geste pour utiliser l'inhalateur essentiel au contrôle optimal de l'asthme. Ainsi, les patients atteints d'asthme et présentant une prescription de corticoïdes inhalés supérieure ou égale à 6 mois peuvent être accompagnés à travers un entretien initial suivi d'un ou plusieurs entretiens thématiques (Figure 5).



Figure 5 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par corticoïdes inhalés.

De la même façon que les entretiens initiaux précédemment décrits dans les autres pathologies chroniques, l'objectif de ce premier entretien reste de recueillir les informations générales sur le patient ; ainsi que d'évaluer les connaissances du traitement par ce dernier (médicaments prescrits, posologie etc.). De cette manière, le pharmacien peut définir le programme des entretiens thématiques adaptés à suivre par le patient.

Cinq thématiques sont abordées dans l'accompagnement des patients sous corticoïdes inhalés dans le cadre d'un traitement de l'asthme.

La première d'entre elles aborde le principe du traitement. La compréhension du mécanisme de l'asthme et de l'action du traitement de fond et du traitement de crise permet de saisir leur intérêt et leur impact dans le contrôle de la pathologie.

Du fait de la physiopathologie de l'asthme, maladie chronique inflammatoire et obstructive des bronches, les traitements de fond et de crise n'ont pas les mêmes effets recherchés. En effet, le traitement de fond agit principalement sur l'inflammation chronique. Ainsi, l'adhésion du patient au traitement contribue à améliorer la fonction respiratoire, à atténuer les symptômes de l'asthme et à terme, à réduire les crises d'asthme.

Au contraire, le traitement de crise doit être administré dès l'apparition des symptômes de la crise d'asthme ou en prévention de l'asthme d'effort dans le but de relaxer les muscles des

voies respiratoires. En effet, l'inflammation chronique est liée à la réactivité excessive des voies respiratoires par un contact avec un agent irritant (allergènes, pollution, froid etc.) qui provoque une contraction des muscles de la paroi respiratoire. Ceci est le point de départ des symptômes de la crise d'asthme (gêne respiratoire, respiration sifflante et sensation d'oppression dans la poitrine).

Par ailleurs, le patient doit être en mesure de vérifier les doses restantes dans son inhalateur et avoir conscience d'avoir toujours sur soi le traitement de crise.

À travers cet échange, ces informations sont nécessaires à la compréhension de l'intérêt d'une bonne observance. En effet, une mauvaise observance du traitement de fond s'expose à une augmentation de la fréquence des crises d'asthme. L'apparition de crise supérieure à deux fois par semaine indique une aggravation de l'asthme^{50,51,52}.

De surcroît, l'évaluation de l'observance et de l'adhésion thérapeutique du patient est réalisée lors d'un autre entretien thématique dédié. Sensibiliser le patient sur la prise régulière du traitement de fond limite les crises d'aggravation et favorise la qualité de vie au quotidien.

Pour les patients asthmatiques, l'administration du traitement de l'asthme se fait grâce à un inhalateur, un dispositif qui permet de délivrer le médicament directement dans les bronches pour une action rapide. Cependant, la technique d'utilisation dépend du type d'inhalateur et diffère selon les modèles. Ainsi, l'entretien thématique sur la technique d'utilisation d'un inhalateur vise à évaluer et à apprendre au patient à utiliser correctement son inhalateur. En effet, une bonne utilisation de l'appareil est primordiale pour l'efficacité du traitement.

D'autre part, à la suite de la prise de corticoïdes par inhalation, des éventuels effets indésirables peuvent survenir tels qu'une candidose oropharyngée, une gêne pharyngée ou une dysphonie. La prise de bronchodilatateurs d'actions brèves lors des crises d'asthme peut également provoquer des céphalées, des palpitations ou des crampes musculaires.

De cette façon, l'objectif de l'entretien thématique sur les effets du traitement est à la fois d'informer les patients sur les risques de ces types de traitement et de recueillir les effets indésirables ressentis par le patient pour le conseiller en conséquence. Par exemple, le rinçage de la bouche après chaque inhalation permet de prévenir la candidose oropharyngée. Les risques d'interactions médicamenteuses sont également abordés lors de cet entretien. En effet, la prise de certains médicaments en automédication qui sont broncho-constricteurs (aspirine, bêtabloquant, anti-inflammatoire non stéroïdien etc.) peuvent déstabiliser le contrôle de l'asthme^{50,51,52}.

Enfin, la dernière thématique évoque les facteurs déclenchants de l'asthme. En plus du traitement pharmacologique, l'éviction des facteurs déclenchant de l'asthme limite la survenue de crises et donc de l'aggravation de la maladie. Propre à chaque patient, ces derniers peuvent être de plusieurs natures : les allergènes (acariens, moisissures, animaux, pollen, aliments etc.), la pollution, le tabac et autres. Il est important de reconnaître les facteurs déclenchants individuels, de fournir des informations sur les mesures d'évitement appropriées et de souligner l'importance d'avoir son traitement de crise à portée de main en cas de manifestations asthmatiques.

Dans le cadre de l'accompagnement pharmaceutique, le pharmacien officinal est en mesure d'aider les patients ayant une maladie chronique, particulièrement les patients asthmatiques, sous AVK et sous AOD ; à acquérir les compétences pour gérer leur maladie au quotidien et ainsi améliorer leur qualité de vie.

Grâce à ses compétences et à son expertise, le pharmacien fournit des informations et sensibilise sur le bon usage du médicament, apprend à utiliser correctement les dispositifs d'administration des médicaments, à l'autosurveillance de la maladie et du traitement ou encore à comprendre l'examen et le suivi de biologie médicale.

En effet, un patient correctement informé montre une meilleure observance. Selon 88% des pharmaciens, les entretiens pharmaceutiques améliorent le suivi et l'observance des patients⁵².

Les trois types de patientèle décrits et éligibles à cet accompagnement reflètent les besoins et les enjeux de santé publique face aux risques iatrogéniques de ces traitements. Aujourd'hui, les entretiens pharmaceutiques s'ouvrent à de nouveaux patients : les patients sous anticancéreux oraux, sujet de ce présent travail.

2. Les traitements oraux contre le cancer

2.1 Une nouvelle thérapie innovante

Aujourd'hui, le cancer c'est : trois millions de français atteints de cancer, plus de 300 000 nouveaux cas en 2018 et la première cause de mortalité en France. Si autrefois cette annonce se présentait comme un verdict fatidique, de nos jours elle a une issue plus favorable grâce à l'évolution des connaissances, à l'accès à un diagnostic précoce mais aussi aux progrès de la prise en charge thérapeutique^{53,54}.

Classiquement, le traitement du cancer sont multiples et repose sur :

- La chirurgie : un traitement chirurgical qui vise à retirer la tumeur ;
- La chimiothérapie : un traitement composé de plusieurs médicaments de chimiothérapie qui détruit ou empêche la multiplication de cellules cancéreuses ;
- L'immunothérapie : un traitement qui active le système immunitaire pour qu'il puisse identifier et éliminer les cellules cancéreuses ;
- La radiothérapie : un traitement par radiations qui détruit les cellules cancéreuses et/ou empêche leur développement ;
- L'hormonothérapie : un traitement qui réduit l'activité ou la production de l'hormone responsable de la croissance du cancer ;
- La thérapie ciblée : un traitement qui cible les anomalies moléculaires pour bloquer la croissance ou la propagation des cellules cancéreuses.

Ces traitements peuvent être utilisés de manière indépendante ou en combinaison avec des actions locales ou générales dans un but curatif ou palliatif. Cependant, ces options thérapeutiques demandent le recours à la voie parentérale, à des séjours à l'hôpital et apportent leurs lots d'effets indésirables⁵⁵.

Le développement rapide de l'innovation médicale et technologique bouleverse la prise en charge des patients atteints de cancer. En effet, l'offre des médicaments anticancéreux s'agrandit avec une nouvelle forme d'administration du traitement moins invasive : les thérapies anticancéreuses orales.

Ce nouveau mode d'administration par voie orale sous forme de comprimés ou de gélules est disponible dans la majorité des catégories d'anticancéreux : plus de 75% des traitements anticancéreux sont des traitements par voie orale. Dans l'arsenal thérapeutique, l'essor des anticancéreux oraux représente 41% des thérapies ciblées, 37% des chimiothérapies, 18% des hormonothérapies et 4% des immunothérapies (Figure 6)^{56,57}.

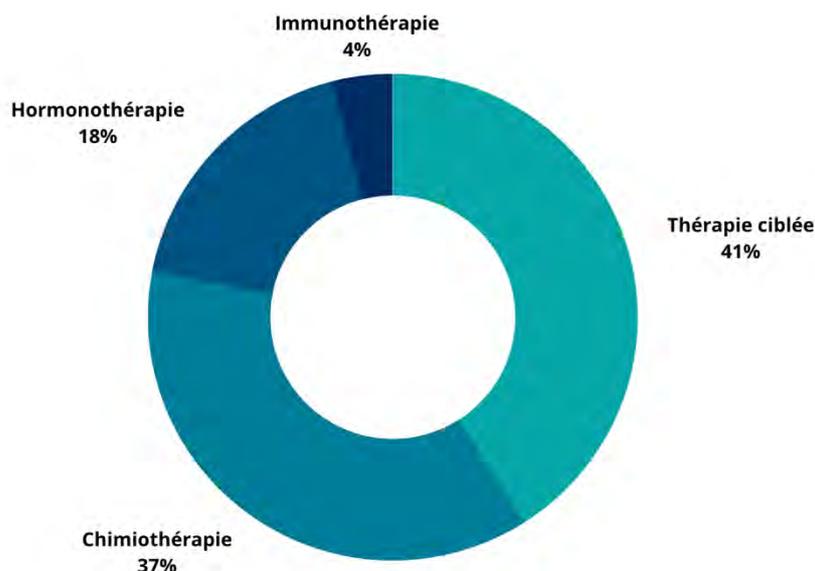


Figure 6 : Répartition des anticancéreux par voie orale en fonction de leur classe pharmacologique.

L'augmentation de la délivrance des anticancéreux oraux est de plus en plus perçue par les pharmaciens de ville. Au fil des années, le nombre de molécules anticancéreuses par voie orale mis à disposition des patients a rapidement augmenté : moins d'une centaine de molécules à l'heure d'aujourd'hui⁵⁷.

Ces médicaments sont dispensés en officine avec une prise médicamenteuse à domicile du patient. La forme orale offre de nombreuses commodités :

- Une qualité de vie du patient préservée : le confort au quotidien est préservé par la prise orale du traitement à domicile dans un environnement familier, moins stressant qu'à l'hôpital et qui s'adapte facilement aux modes de vie du patient ;
- Le patient est autonome face à son traitement : par une administration facilitée et chez soi, un patient sous anticancéreux oraux gère sa prise médicamenteuse de façon autonome. Ainsi, l'efficacité du traitement dépend de sa capacité à suivre correctement sa prescription, une nouvelle responsabilité qui rend le patient acteur de son parcours de soin ;
- Les déplacements répétés à l'hôpital sont réduits : l'organisation contraignante imposée par les traitements administrés à l'hôpital par voie intraveineuse est évitée grâce à ce type d'administration ;
- Les effets de la voie par intraveineuse évités : pour certains patients, les injections et la présence d'aiguille peuvent être douloureuses, source d'anxiété et causer des complications (saignement, extravasation, risque d'infection et de thrombose).

L'administration moins invasive de la voie orale participe à l'amélioration de la qualité de vie du patient.

Les divers avantages de la voie orale facilitent l'acceptation du traitement anticancéreux. En effet, la voie orale est la voie d'administration privilégiée chez 65 à 80 % des patients. L'intérêt de cette prise en charge ambulatoire du cancer se confirme. Pour 99% des patients, les thérapies par voie orale leur ont donné un sentiment de liberté, et pour 95% d'entre eux, leur autonomie s'est améliorée^{58,59,60,61}.

Pour autant, le développement de ces formes orales fait naître de nouveaux enjeux tant pour les patients concernés que pour l'ensemble des acteurs de santé de ville.

La prise au long cours du traitement dans un cadre non médical soulève la question du suivi ambulatoire des patients et particulièrement de l'observance et de la gestion des effets indésirables.

La voie d'administration des thérapies orales rend leur efficacité dépendant de l'adhésion thérapeutique et des conditions de prise du traitement par le patient. Ce dernier est responsable de la prise du traitement à domicile. L'absence d'encadrement médical entraîne de nombreux risques comme une mauvaise observance, des variations dans les heures de prise et la négligence des recommandations en cas d'oubli, une manipulation difficile des comprimés ou encore une difficulté à avaler les médicaments en raison de la taille de certains d'entre eux. Ces éléments limitent l'effet du traitement et impactent par conséquent la survie des patients.

D'autre part, la diminution des contacts avec les professionnels de santé entraîne chez le patient un sentiment de solitude face à sa maladie et son traitement, ressenti partagé par 11% des patients^{54,58,59,61}.

De plus, le patient traité à domicile peut être confronté à des effets indésirables induits par le traitement : éruptions cutanées, douleurs, hémorragies, diarrhées, fatigue etc. Leur fréquence, leur gravité restent tout aussi élevées qu'avec les traitements conventionnels. De ce fait, le patient doit savoir les reconnaître et les gérer. Par ailleurs, le fort risque d'interactions médicamenteuses des anticancéreux peuvent également provoquer des événements indésirables, des facteurs défavorables à une bonne observance.

Fort de ce constat, l'arrivée des thérapies orales bouscule le parcours de santé des patients atteints de cancer. Ce virage ambulatoire nécessite un accompagnement afin d'assurer la qualité et la sécurité des patients sous traitement anticancéreux oraux. Ainsi, le

Plan Cancer 2014-2019 promeut le développement de programmes d'éducation thérapeutique du patient quant à l'utilisation de ce type de traitement ; et ce par l'intermédiaire des professionnels de santé de ville⁶².

Depuis 2020, l'accompagnement pharmaceutique des patients sous anticancéreux oraux complète ce dispositif déjà déployé dans d'autres pathologies chroniques. En effet, le pharmacien reste le premier interlocuteur à la sortie de l'hôpital du fait de la délivrance de ces thérapies orales en officine. De cette manière, il assume un rôle essentiel dans l'accompagnement de proximité, répondant aux besoins d'information et de suivi des patients. Dans une étude, il a été démontré que les patients sous anticancéreux oraux sont en attente d'informations sur : la prise en charge au quotidien pour 24% d'entre eux, la conduite à tenir en cas d'oubli de dose pour 29% d'entre eux, les risques d'effets indésirables pour 29% d'entre eux et les interactions possibles pour 30% d'entre eux⁶⁰.

2.2 Accompagnement des patients sous anticancéreux oraux

Au vu de la particularité de cette voie d'administration, la prise en charge des patients en oncologie évolue. À travers les entretiens pharmaceutiques encadrés par l'avenant 21 de la Convention nationale pharmaceutique, le pharmacien accompagne les patients en dispensant des messages d'éducation et de prévention. En effet, les objectifs de cet échange sont multiples. Il s'agit avant tout de rendre le patient autonome afin de l'aider dans la gestion quotidienne de son traitement en limitant la perte de repères. Cela implique de l'informer pour favoriser le bon usage et l'observance des thérapies orales anticancéreuses tout en prévenant les effets indésirables pour une meilleure prise en charge.

Ce dispositif est ouvert à l'ensemble des patients sous anticancéreux oraux en initiation ou en cours de traitement.

De la même façon que les entretiens pharmaceutiques présentés précédemment, le déroulé des entretiens est réparti sur trois entretiens la première année (Figure 7)⁵⁴.



Figure 7 : Organisation d'un entretien pharmaceutique d'un patient sous traitement par anticancéreux oraux la première année.

Après avoir obtenu le consentement du patient à l'adhésion à cet accompagnement, le pharmacien commence par une première entrevue au cours de laquelle il est l'occasion de⁵⁴ :

- Recueillir les informations générales sur le patient : en plus des données administratives (nom, poids, numéro de sécurité sociale etc.), les données relatives au traitement anticancéreux prescrit, au comportement de santé (automédication, compléments alimentaire, phytothérapie etc.), les habitudes de vie (régime alimentaire, alcool, activité physique etc.) permettent au pharmacien de réaliser une analyse des interactions possibles des thérapies médicamenteuses et non médicamenteuses du patient. De plus, sur la base de ces éléments, il est en capacité d'apporter des conseils adaptés sur les interactions médicamenteuses potentielles et les contre-indications associées (alimentaire, médicamenteuse) ;
- Évaluer les connaissances du patient sur son traitement : par ce point, le pharmacien mesure l'observance, les conditions de prise, le schéma thérapeutique suivi par le patient mais également le ressenti de ce dernier vis-à-vis de son traitement et de la voie d'administration. En effet, l'ensemble de ces facteurs contribue à l'efficacité thérapeutique ;
- Informer le patient sur son traitement : le bon usage des médicaments, les modalités de prises du traitement, la conduite à tenir en cas d'oubli et les règles de conservation

et de manipulation sont les informations délivrées lors de ce point. En effet, chaque molécule a son propre schéma thérapeutique (différents cycles, moment de prise etc.) et ses propres règles de suivi en cas d'oubli. D'autre part, il est important de rappeler les principes de prise et de conservation spécifiques à ce type de médicament : ne pas ouvrir les gélules ou ne pas couper les comprimés, ne pas mâcher le médicament lors de la prise, le conserver dans un endroit sec et à l'abri de la lumière par exemple.

À la suite, le deuxième entretien aborde la gestion des effets indésirables et de la vie au quotidien.

En effet, il convient de discuter avec le patient les possibles difficultés qu'il peut rencontrer dans sa vie quotidienne en lien avec sa maladie et son traitement. La prise ambulatoire du traitement et le contact diminué avec le milieu médical peut développer chez le patient un sentiment d'isolement. Dans ce sens, le pharmacien peut faire appel à un accompagnement psychologique et/ou mobiliser un réseau de santé local afin d'assurer la continuité de soins. Par ailleurs, les traitements anticancéreux oraux sont également sujets à de nombreux effets indésirables. Ainsi, le pharmacien donne des recommandations sur la prévention, la surveillance et la gestion des éventuels de ces événements notamment à travers des mesures hygiéno-diététiques ou encore l'utilisation de produits médicamenteux et dermo-cosmétiques sous conseil du professionnel de santé.

Enfin, le troisième entretien vise à mesurer et à sensibiliser le patient sur l'importance d'une bonne observance d'un traitement anticancéreux par voie orale pour les raisons abordées précédemment.

L'entretien pharmaceutique des patients sous anticancéreux oraux contribue à une prise en charge et un suivi personnalisé et optimal du patient. Assurément, les points abordés au travers des entretiens et leur fréquence doivent être adaptés au patient en fonction de l'acceptation et la réceptivité aux informations transmises à ce dernier.

À la suite de ces trois entretiens menés la première année, les séquences d'accompagnement, mises en place les années suivantes, sont variables selon le patient (deux entretiens par an sont conseillés).

La mise en place et la mise en pratique de ce dispositif par les pharmaciens d'officine répond à ce nouveau défi d'accompagnement individuel et de maintien de la qualité de soins des patients sous anticancéreux oraux. En effet, ce professionnel de santé est en capacité d'apporter une réelle solution pour répondre aux besoins médicaux et humains. Il a été démontré que le suivi des entretiens pharmaceutiques a eu un impact positif sur les

connaissances, la gestion au quotidien et de manière générale sur la qualité de vie des patients. 95% déclarent que les échanges avec le pharmacien ont été primordiaux dans la compréhension du traitement et de la gestion des effets indésirables à domicile⁶⁰.

Cependant, en regard de la théorie présentée des entretiens pharmaceutiques, qu'en est-il de la réalité de terrain ?

C. Perception des entretiens pharmaceutiques par la profession

1. Un enjeu majeur pour le pharmacien

À l'heure où le dispositif d'accompagnement pharmaceutique s'est déployé à quatre pathologies chroniques (AVK, AOD, asthme et anticancéreux oraux), l'intérêt et la mise en œuvre de cette nouvelle mission par les pharmaciens d'officine a été adopté par la plupart d'entre eux.

D'après une étude menée en 2021 auprès de plus de 200 pharmaciens, les entretiens pharmaceutiques toutes thématiques confondues prennent leur place dans les activités officielles au quotidien (Figure 8)⁵⁷.

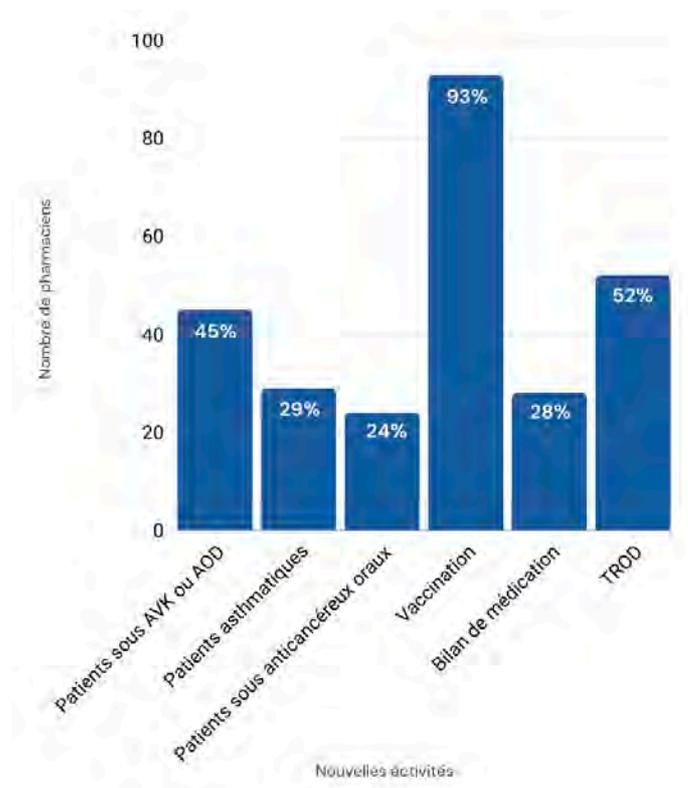


Figure 8 : Part des pharmaciens d'officine exerçant les nouvelles activités au quotidien.

La première position de la vaccination (activité mise en place par 93% des répondants) est notamment expliquée par le contexte sanitaire (vaccination pour le COVID-19 notamment).

Pour autant, les entretiens pharmaceutiques font partie des services réalisés par la plupart des pharmaciens interrogés. Toutefois, il existe une disparité entre les thématiques : avec une prédominance pour les patients sous traitement AVK ou AOD (45% des pharmaciens répondants ont accompagné des patients sous AVK ou AOD) ; et un moindre résultat pour les patients asthmatiques (29% des pharmaciens répondants ont accompagné des patients sous corticoïdes inhalés) et des patients sous anticancéreux oraux (24% des pharmaciens répondants ont accompagné des patients sous anticancéreux oraux).

Cet engouement révèle la motivation et l'investissement des pharmaciens : 82% d'entre eux sont satisfaits de cette nouvelle mission d'accompagnement des patients sous traitement chronique ; et ce pour plusieurs raisons^{44,51} :

- Le rôle du pharmacien est valorisé : l'accompagnement pharmaceutique repositionne le pharmacien en tant que professionnel de santé en mettant en évidence le cœur du métier : l'expertise pharmaceutique ;
- La relation patient - pharmacien est améliorée : les entretiens instaurent une relation de confiance et d'échange entre un professionnel de santé et un patient et non plus en tant que commerçant - client. 67% des pharmaciens constatent une évolution positive de la relation avec les patients ;
- Une nouvelle source de rémunération : la réalisation des entretiens pharmaceutiques est valorisée par une nouvelle forme de rémunération sous forme d'honoraire ;
- Une pertinence clinique apportée aux patients : l'impact positif de l'accompagnement personnalisé est perceptible à plusieurs niveaux.

Une amélioration de l'observance chez les patients ayant bénéficié d'un accompagnement pharmaceutique est observée pour 83% des patients ayant suivi au moins deux entretiens contre 79% pour les patients n'ayant suivi aucun entretien. Ce constat est également observé par les pharmaciens : 88% d'entre eux estiment que les entretiens accroissent l'observance, un paramètre indispensable pour la bonne gestion d'une pathologie chronique.

Par ailleurs, d'autres études confirment les bénéfices apportés par les entretiens pharmaceutiques en regard des connaissances du patient sur sa maladie et son traitement. Par exemple, l'éducation des patients sous AVK a permis d'observer une amélioration des connaissances notamment sur le suivi biologique. Cela s'est traduit par une augmentation du

nombre de patients ayant une INR maintenue dans la zone thérapeutique et une diminution des risques iatrogènes associés à ce type de traitement.

De plus, les effets bénéfiques de ce dispositif a également été démontré pour les patients asthmatiques au travers d'une meilleure utilisation de l'inhalateur, d'une meilleure observance du traitement de fond, une meilleure compréhension des patients sur leur traitement ce qui a permis une amélioration du contrôle de l'asthme sur 12 mois.

À l'heure actuelle, le recul sur la mise en pratique de l'accompagnement des patients sous anticancéreux oraux est faible. En effet, la pandémie de COVID-19 a stoppé leur mise en place. Ainsi, peu de données subsistent à ce sujet^{47,63}.

Pour autant, il existe une discordance entre l'engouement exprimé par les pharmaciens et la satisfaction de la pratique des entretiens pharmaceutiques sur le terrain. Lors d'une enquête menée par l'UPSO auprès de 384 pharmaciens, 66,07% d'entre eux ne souhaitent pas mettre en place les entretiens pharmaceutiques pour les patients asthmatiques ; de même pour les patients sous traitement AVK pour 48,57% des pharmaciens interrogés. Par ailleurs, 41,26% des pharmaciens souhaités arrêter l'accompagnement des patients sous AVK. À juste titre, les pharmaciens d'officine font face à diverses problématiques mises en évidence lors de mise en pratique des accompagnements pharmaceutiques⁶⁴.

2. Des freins observés à la pratique des entretiens

Après quelques années d'existence, le retour d'expérience des pharmaciens a permis de souligner des obstacles rencontrés notamment d'ordre humain, logistique et financier lors de la pratique des entretiens pharmaceutiques.

L'une des premières difficultés évoquées est le manque de personnel dédié à cette nouvelle activité. En effet, seuls les pharmaciens (pharmacien titulaire ou pharmacien adjoint) peuvent conduire les entretiens. Seulement, deux facteurs complexifient davantage l'implication des pharmaciens sur ce sujet^{65,66} :

- Le manque de personnel formé : l'organisation et la mise en place des entretiens pharmaceutiques ne s'improvisent pas. Ainsi, le suivi de formations tant sur la pratique des entretiens en elles-mêmes (adopter une posture et un discours adaptés au patient, acquérir les compétences éducatives, comprendre l'organisation des entretiens etc.) ; que sur l'actualisation des connaissances sur les pathologies concernées sont primordiaux pour une optimisation de l'accompagnement. Selon un sondage, la plupart des pharmaciens interrogés jugent utiles de suivre des formations : 65% des intervenants ont suivi une formation spécifique et dédiée.

Cela est d'autant plus accentué dans le cadre des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux. En effet, l'évolution rapide des protocoles thérapeutiques et l'arrivée continue de nouvelles molécules anticancéreuses demandent aux pharmaciens d'être à jour de manière assidue ce qui est souvent incompatible par le manque d'informations et de temps ;

- Un personnel surchargé : l'engagement total des pharmaciens dans ces activités n'est pas soutenable par manque de temps. En effet, un entretien pharmaceutique demande de la préparation, la mise en œuvre et du temps pour l'administratif (générer une synthèse de l'entretien, la demande de facturation etc.), tout cela en plus de leur activité officinale principale de dispensation de médicaments et de conseils pharmaceutiques. Dans l'étude menée par UPSO, le manque de temps est l'une des réponses les plus récurrentes pour 53,52% des interrogés.

Un autre obstacle à la bonne pratique de l'accompagnement pharmaceutique est également relevé : le recrutement difficile des patients. Les critères restrictifs et spécifiques de chaque thématique sont très contraignants et limitent le recrutement des patients éligibles au dispositif. Par exemple, la non-chronicité de la pathologie, le non-suivi du bon traitement en question font partie des motifs de non-éligibilité des patients. Pour 74,64% des pharmaciens, il s'agit de la principale raison de la non-volonté de mettre en place les entretiens.

Par ailleurs, le désintérêt des patients à cette activité ne favorise pas le développement de ce dernier. Réellement, le manque d'intérêt manifesté par les patients représente 54% des refus à la réalisation des entretiens pharmaceutiques. Plusieurs justifications sont à l'origine du manque d'engagement des patients : l'ignorance de la possibilité d'être accompagné, le sentiment de connaître assez sa maladie et son traitement, l'incompréhension de l'intérêt apporté par les entretiens ou encore le manque de communication et la défiance de la part des médecins généralistes^{63,67}.

En plus des causes humaines citées, la logistique demandée pour la mise en place des accompagnements est source de difficultés pour les pharmaciens. Les arguments soulevés par les principaux acteurs sont⁶⁶ :

- La réalisation des entretiens au quotidien est très chronophage : la préparation demandée pour un accompagnement optimal et efficace combinée au manque d'effectif et à un personnel surchargé aggravent ce sentiment de manque de temps à consacrer à cette activité ;
- L'accès restreint au dossier médical complet du patient : l'accès à l'ensemble des informations médicales concernant le patient est souvent limité. Pour autant, la connaissance du parcours de soins à l'hôpital et de l'ensemble des informations

associées sont déterminants pour un bon suivi du patient et pour répondre aux besoins et attentes de ce dernier ;

- Une réorganisation de l'officine est exigée : les entretiens pharmaceutiques doivent être réalisés dans un espace de confidentialité. Dans ce sens, les pharmaciens sont contraints de réorganiser leur officine. Selon ce sondage, 18,18% des pharmaciens ont créé un espace de confidentialité spécialement pour cette activité. Cependant, toutes les officines n'ont pas cette capacité pour des raisons de superficies ou financières.

Enfin, l'un des principaux obstacles est la rémunération faible, difficile et longue. Pour les pharmaciens, le mode de rémunération est caractérisé comme⁶⁷ :

- Inadapté et insuffisant pour 73% d'entre eux : celui-ci ne reflète pas le temps investi à la réalisation des entretiens ;
- Compliqué administrativement : la rigidité des critères d'éligibilité de l'Assurance Maladie exclut le financement d'une grande partie des entretiens réalisés pour cause de mauvaise sélection des patients. De même que le non-suivi de l'ensemble des étapes du parcours justifié par diverses raisons (déménagement etc.) entraîne une perte de rémunération ;
- Longue : les démarches de facturation retardent le paiement des entretiens réalisés. En effet, il faut attendre 12 mois après l'adhésion du patient pour faire la demande de facturation.

En réalité, ces difficultés se traduisent par un chiffre : 70% des entretiens réalisés n'ont pas été rémunérés en 2016.

L'ensemble des pharmaciens officinaux sont unanimes : l'accompagnement pharmaceutique est un véritable terrain d'expression de leurs compétences. Néanmoins, les nombreuses problématiques soulevées freinent la diffusion et la prospérité de cette mission au sein de l'ensemble des officines françaises. Ceux-ci sont d'autant plus complexes pour l'accompagnement des patients sous anticancéreux oraux du fait de la pathologie en elle-même et les spécificités des traitements thérapeutiques associés. Ainsi, la compréhension des besoins des pharmaciens permet d'identifier les moyens d'action pour favoriser leur engagement dans cette nouvelle thématique des entretiens pharmaceutiques.

Dans ce sens, le laboratoire Pierre Fabre et d'autres laboratoires pharmaceutiques, les groupements pharmaceutiques, les institutions et d'autres organismes proposent de soutenir les pharmaciens pour accomplir cette mission d'accompagnement pharmaceutique des patients sous anticancéreux oraux.

D. Outils d'accompagnement pour les pharmaciens d'officine

1.Exemple des laboratoires Pierre Fabre

1.1 Un laboratoire pharmaceutique et dermo-cosmétique

Le groupe Pierre Fabre est un laboratoire pharmaceutique et dermo-cosmétique français basé dans la région du Tarn en Occitanie. Ce laboratoire au rayonnement international a été fondé en 1962 par Monsieur Pierre Fabre, un pharmacien d'officine. Sa passion pour son métier et pour la botanique a été sa source d'innovation. Innover de la santé à la beauté mène au succès et à la renommée des Laboratoires Pierre Fabre.

L'expertise du groupe est bâtie sur l'expérience de la pharmacie de proximité. En effet, la vente des produits se fait exclusivement en pharmacie : le fondateur considère que le soin de la peau et des cheveux est tout aussi exigeant que celui de la santé⁶⁸.

Le laboratoire a ainsi développé un savoir-faire dans le domaine médical, du bien-être et de la beauté. Ce dernier est présent au travers d'un éventail d'activités diverses allant des médicaments aux produits dermo-cosmétiques. Le groupe se place comme le deuxième laboratoire pharmaceutique et dermo-cosmétique en France.

Depuis sa création, le groupe a développé un modèle de recherche centré sur l'utilisation de la nature et des substances naturelles d'intérêts thérapeutiques ou dermo-cosmétiques.

L'activité commerciale s'articule autour de trois grands domaines : l'oncologie, l'urologie et les maladies pneumo-respiratoires avec la division Pierre Fabre Médicament, la santé grand public (Consumer Health Care) et la dermo-cosmétique avec Pierre Fabre Dermo-cosmétique⁶⁸.

Comme dit précédemment, Pierre Fabre Médicament s'implique contre la deuxième cause de mortalité dans le monde : le cancer. Il est notamment acteur dans le cancer du poumon, du sein, de la vessie et maintenant du mélanome et du cancer colorectal. Il fait de la recherche sur le cancer sa priorité en recherche et développement depuis 2019.

Le pôle Santé Grand Public s'appuie sur les connaissances pharmaceutiques et le savoir-faire galénique de la dermo-cosmétique afin de prévenir et soigner les maux du quotidien et de rester promoteur dans le secteur bucco-dentaire et de la santé familiale.

Enfin dans le domaine de la dermo-cosmétique, Pierre Fabre est reconnu au travers des marques Avène, Ducray, A-Derma, Klorane et René Furterer. Chacune d'entre elles a un positionnement précis et différent mais toutes avec le même objectif : "Prenons soin de vivre mieux"⁶⁸.

L'ensemble des catégories de produits du groupe Pierre Fabre ; à savoir les médicaments et les produits dermo-cosmétiques ; sont distribués par le même réseau : les officines. Cette stratégie de distribution sélective et omnicanal est historique. Cela s'explique par la volonté du fondateur d'avoir la présence d'un pharmacien qui va permettre d'offrir aux consommateurs, aux patients des conseils personnalisés et de qualité.

1.2 Un acteur en oncologie

Depuis 2019, Pierre Fabre a engagé une profonde restructuration dans le but de réaffirmer leur positionnement sur le médical et la naturalité, deux éléments originels de ce laboratoire.

En plus de l'objectif d'un plan de croissance organique et de la vente des marques Galénic et Elancyl trop éloignées de la nouvelle vision insufflée, le laboratoire se recentre sur deux activités : l'oncologie et la dermo-cosmétique.

Le laboratoire est surtout connu pour son activité en dermo-cosmétique qui représente 60% de son chiffre d'affaires. L'objectif est d'atteindre un niveau d'équilibre (50-50), en dopant la branche pharmaceutique qui représente 38% du chiffre d'affaires. Pour cela, il recentre ses efforts en recherche et développement sur ces deux aires thérapeutiques au travers de partenariats externes : 80% des nouvelles molécules proviennent de collaborations externes. Dernièrement, son partenariat avec Pfizer a été récompensé par une autorisation de mise sur le marché en Europe pour leur molécule Braftovi en association avec Cétuximab contre le cancer colorectal métastatique⁶⁸.

Son engagement dans la lutte contre les cancers se traduit sous de multiples angles : de la prévention, en passant par le traitement et jusqu'à l'accompagnement pendant et après la maladie.

En effet, il s'implique dans le traitement de différents types de cancer tels que le mélanome, le cancer colorectal, le cancer du sein, le cancer du poumon et le cancer de la vessie grâce à ses réponses thérapeutiques. Son portefeuille produit se compose d'anticancéreux par voie injectable et par voie orale : chimiothérapie injectable (Javlor®, vinflunine), chimiothérapie orale (Navelbine®, vinorelbine) et thérapie ciblée (Braftovi®, encorafenib ; Mektovi®, binimetinib ; Nerlynx®, neratinib).

Ces molécules sont le fruit de partenariat et de la recherche menée en un lieu unique l'Oncopole à Toulouse : centre de recherche d'innovation en cancérologie où les chercheurs publics comme privés côtoient le personnel soignant et les patients. Depuis son origine, les

laboratoires Pierre Fabre participent activement en ce lieu à la lutte contre le cancer en y menant ses recherches⁶⁸.

Par ailleurs, le laboratoire se mobilise au-delà du traitement médicamenteux. Ce dernier accompagne les professionnels de santé comme les patients à travers plusieurs actions.

La première d'entre elles est la mise en place d'un programme United Against Skin Cancers qui regroupe l'ensemble des initiatives du groupe dans la lutte contre le cancer de la peau.

Pierre Fabre propose également un accompagnement des patients en rémission du cancer de sein au cœur de la Station Thermale d'Avène. Ce lieu dispense des soins thermaux fondés sur les bienfaits apaisants de l'Eau thermale d'Avène.

De plus, il met à disposition une offre de services digitaux : des sites web d'information et des applications mobiles d'accompagnement, de suivi et de formations. Par exemple, l'application Side Onco Skin forme les professionnels de santé à la prise en charge et aux conseils des patients souffrant de symptômes dermatologiques liés aux traitements anticancéreux⁶⁸.

En complément, le laboratoire développe notamment des produits dermo-cosmétiques permettant à la fois de prévenir le cancer et de prendre en charge certains effets indésirables des traitements anticancéreux. Cela confirme que cette transformation s'inscrit dans la continuité de ces activités fondatrices, la dermatologie et le médical.

De cette manière, Pierre Fabre prend part de manière active dans le développement de thérapies orales innovantes qui repositionne les pharmaciens d'officine dans le parcours de soins en oncologie. Par son expertise dans le domaine du cancer et sa relation historique et privilégiée avec les pharmaciens d'officine, le laboratoire se place comme un partenaire de choix dans l'accompagnement de ces professionnels de santé dans l'évolution de leur mission. Dans ce sens, le laboratoire met au service de ces derniers, l'Oncoguide.com, une plateforme digitale qui assiste les pharmaciens dans la prise en charge des patients atteints de cancer.

1.3 Oncoguide.com

En 2019, la première version de l'Oncoguide se présente tel un guide pédagogique en format papier pour assister les pharmaciens d'officine dans la prise en charge des patients atteints de cancer. Il s'agit d'un recueil qui fournit des informations pratiques sur le cancer, les traitements, la gestion des effets indésirables et l'accompagnement psychologique des patients.

Or la transformation numérique imposée par l'évolution des technologies et de notre société modifie le moyen d'accès et le comportement de consommation de l'information. Ce virage digital représente un véritable défi puisque son adoption est un "must have" pour les laboratoires pharmaceutiques dont le développement d'outils numériques n'est pas son cœur de métier. L'enjeu est de savoir appréhender l'innovation générée par les outils digitaux émergents pour l'intégrer dans leur offre.

Dans cette perspective, le site internet Oncoguide.com est né (Figure 9).



Bonjour Elodie,
Bienvenue sur votre guide pour mieux accompagner
vos patients atteints de cancer

Les dernières actualités

1 Février 2023

♡ Favoris

1 Février 2023

♡ Favoris

30 Janvier 2023

♡ Favoris

30 Janvier 2023

♡ Favoris



Qu'est-ce que le Programme d'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) ?

[Lire l'article](#)



Alopécie : comment informer et accompagner votre patient ?

[Lire l'article](#)



Qu'est-ce que la radiodermite aiguë ? Les notions clés par le Dr. Vincent Sibaud

[Lire l'article](#)



Radiothérapie : Le rôle du pharmacien au comptoir

[Lire l'article](#)

Rencontre avec Jérôme Sicard

Comment accompagner les patients atteints de cancer sur un plan nutritionnel ?

Jérôme Sicard, pharmacien titulaire à la Pharmacie Principale Sicard (Châlons-en-Champagne) livre son témoignage sur sa vision du rôle du pharmacien ainsi que sur les principales recommandations en matière de nutrition, pour les patients atteints de cancer.

Quelles sont les bonnes pratiques
en matière de nutrition ?
(horaires, types et nombre de repas/jour...)



Les 4 principaux objectifs de la formation :

- **Connaître** les chiffres clés du cancer du sein.
- **Comprendre** les différents traitements et certains effets indésirables associés.
- **Savoir** comment adapter la prise en charge

[Voir la formation](#)

Comprendre le cancer

23 Décembre 2022

[Favoris](#)

7 Décembre 2022

[Favoris](#)

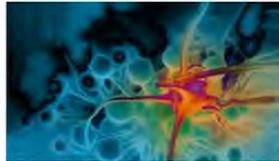
7 Décembre 2022

[Favoris](#)



Alcool et cancer : l'essentiel à savoir pour mieux accompagner vos patients

[Lire l'article](#)



Le cancer : un fléau mondial grandissant

[Lire l'article](#)



Comment le cancer est-il diagnostiqué ?

[Lire l'article](#)

Accompagner vos patients

5 Janvier 2023

[Favoris](#)

7 Décembre 2022

[Favoris](#)

7 Décembre 2022

[Favoris](#)

7 Décembre 2022

[Favoris](#)



Rencontre avec Jérôme Sicard : comment accompagner les patients en phase de récurrence ?

[Lire l'article](#)



Votre rôle dans les soins de support en oncologie

[Lire l'article](#)



Parcours de soin en oncologie

[Lire l'article](#)



5 conseils pour une prise en charge efficace d'un patient atteint d'un cancer

[Lire l'article](#)

Soins de support

24 Janvier 2023

[Favoris](#)

23 Décembre 2022

[Favoris](#)

23 Décembre 2022

[Favoris](#)

9 Décembre 2022

[Favoris](#)



La fatigue liée au cancer : comment bien accompagner les patients ?

[Lire l'article](#)



Quel est le rôle de l'aidant auprès d'un patient atteint de cancer ?

[Lire l'article](#)



Conseiller une activité physique adaptée à vos patients atteints de cancer : le bon réflexe santé

[Lire l'article](#)



Bien s'alimenter pendant un traitement anticancéreux : quels conseils nutritionnels donner à vos patients ?

[Lire l'article](#)

Figure 9 : Page d'accueil du site internet Oncoguide.com.

Oncoguide.com (<https://www.oncoguide.com/fr-fr>) est une plateforme web d'information et pédagogique destinée aux pharmaciens officinaux et ses équipes ; et dédiée à la prise en charge des patients atteints de cancers et aux soins de support en oncologie. Elle répond à l'évolution des besoins et de la pratique des officinaux pour leur permettre de s'informer, de se former et de mieux comprendre le patient, la maladie, les traitements et l'environnement qui en découle. L'objectif est de mieux savoir accompagner, écouter et orienter les patients pour les aider à mieux vivre leur maladie et leur traitement au quotidien. De surcroît, cette plateforme veut renforcer l'expertise et le rôle d'accompagnement des pharmaciens auprès des patients.

La digitalisation de ce document ouvre le champ des possibles en termes de choix de format et d'évolution de contenu. En effet, la plateforme se décompose en plusieurs rubriques ("Comprendre le cancer", "Accompagner vos patients", "Soins de support", "Formations" et "Entretiens pharmaceutiques") qui hébergent un contenu multimédia riche et spécifique à la thématique abordée avec des outils théoriques et pratiques.

Pour l'illustrer, des modules de formations sont accessibles en ligne sous la forme de mises en pratique terrain concrètes pour approfondir les connaissances en oncologie et répondre au besoin de conseils des patients cancéreux. Pour cela, des articles, des conseils pratiques, des recommandations produits d'accompagnement pour la prise en charge des effets secondaires aux traitements ; ou encore des interviews et des témoignages de pharmaciens, médecins ou psychologues sont mis à disposition.

Toutefois, notre intérêt se porte particulièrement sur la rubrique dédiée aux entretiens pharmaceutiques, au cœur du site Oncoguide.com. Cette dernière se veut être une boîte à outils pour aider à la mise en pratique de cette activité de façon optimale :

- Des outils pour les pharmaciens et leurs équipes pour s'organiser et communiquer auprès de leurs patients ;
- Des outils pour approfondir les connaissances en cancérologie ;
- Des outils à remettre aux patients afin de les aider au mieux dans leur vie quotidienne.

Cette rubrique s'organise comme telle. Une première section "Organiser votre officine" met à disposition des supports téléchargeables d'aide à la communication auprès des patients et à l'organisation des entretiens pharmaceutiques :

- Une affiche de communication : une affiche à mettre en officine afin d'informer les patients sur la possibilité de réaliser les entretiens pharmaceutiques ;

- Une aide à la facturation : une fiche synthétique qui décrit les modalités pratiques de facturation de l'acte ;
- Une carte de rendez-vous ;
- Le bulletin d'adhésion : une fiche de consentement d'adhésion au dispositif d'accompagnement à signer par le patient ;
- Un guide interactif : un support d'accompagnement et d'information spécifique pour chaque molécule d'anticancéreux par voie orale ;
- Une fiche explicative du fonctionnement de l'agenda disponible dans le logiciel de gestion de l'officine LGO : un tutoriel pour expliquer comment utiliser au mieux l'agenda proposé par le logiciel de gestion de l'officine afin d'organiser les entretiens ;
- Un lien vers le Vidal et la base Claude Bernard : des bases de données de référence sur les médicaments pour notamment évaluer les possibles interactions médicamenteuses.

Réunir l'ensemble de ces outils bureaucratiques en un lieu permet de faciliter et d'alléger le processus administratif.

La seconde section "Comprendre votre patient et son cancer" propose aux pharmaciens un livret et des vidéos dédiés à l'accompagnement psychologique en leur donnant des clés en mains pour l'appréhension et pour la compréhension de la psychologie du patient. Il s'agit d'adopter le bon comportement, utiliser les bons mots selon les différentes situations possibles rencontrées par le pharmacien par exemple, face à un patient en pleure, à un accompagnant épuisé, à une première délivrance du traitement anticancéreux etc.

Le livret psychologique a été co-construit avec une psychologue clinicienne, une association de patients et des pharmaciens officinaux afin de proposer un guide d'accompagnement psychologique de la relation pharmacien-patient le plus proche de la réalité. Ce livret est également décliné sous format vidéo pour apprendre de façon immersive et ludique.

La troisième section "Accompagner vos patients" propose un kit de documents à remettre aux patients pour les accompagner dans leur vie quotidienne. Ces outils abordent différentes thématiques comme :

- L'alimentation et les troubles digestifs : cette brochure propose des recettes adaptées aux patients sous traitement anticancéreux, des conseils sur comment adopter une bonne alimentation et comment gérer les troubles digestifs associés aux traitements ;
- La vie quotidienne en général : des fiches conseils sur différents sujets tels que l'activité physique, la vie professionnelle, les douleurs, la fatigue, la sexualité ;

- La peau et les cheveux : ici aussi, des conseils sont mis à disposition liés à cette thématique.

Par cette proposition de service à destination des pharmaciens d'officine, Pierre Fabre se positionne à leur côté en mettant à leur service, leur expertise en oncologie par le développement de traitements innovants et en dermo-cosmétique en leur donnant des solutions pour apaiser les effets indésirables des traitements. Toujours est-il, le laboratoire n'est pas le seul acteur à accompagner les pharmaciens dans cette activité.

2. Cartographie des parties prenantes dans l'accompagnement pharmaceutique en oncologie

Dans cette partie, une étude de marché a été réalisée dans l'objectif d'avoir une vision d'ensemble des services, des outils mis à disposition pour aider les pharmaciens officinaux dans la pratique des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux.

Le périmètre de cette étude se définit comme ceci :

- La collecte d'information a été effectuée à partir de recherches sur internet, par mots-clés ("outils entretien pharmaceutique", "plateforme entretien pharmaceutique" etc.) ou d'articles de presse ;
- La recherche s'est portée sur des acteurs ciblés en lien avec les pharmaciens d'officine tels que les laboratoires pharmaceutiques, les laboratoires dermo-cosmétiques, les groupements pharmaceutiques, les institutions ou les start-up en santé ;
- Tous types de services (plateforme web, application internet ou mobile etc.), outils (livret, fiches, articles etc.) ainsi que le type de format (digital, papier) sont recherchés.

À partir de ces recherches, plusieurs informations sont ainsi identifiées. Le détail de l'étude avec la description approfondie de chaque service et/ou outil est à retrouver en Annexe 1 - Description des services d'aide aux entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux proposés par les différents types d'acteurs identifiés.

2.1 Les acteurs identifiés

Un premier constat est que de nombreux et différents types d'acteurs se positionnent dans l'accompagnement des pharmaciens par la mise à disposition d'outils, de plateformes et de formations spécifiques pour l'accompagnement des patients sous anticancéreux oraux. En effet, six catégories d'acteurs sont identifiées (Figure 10).

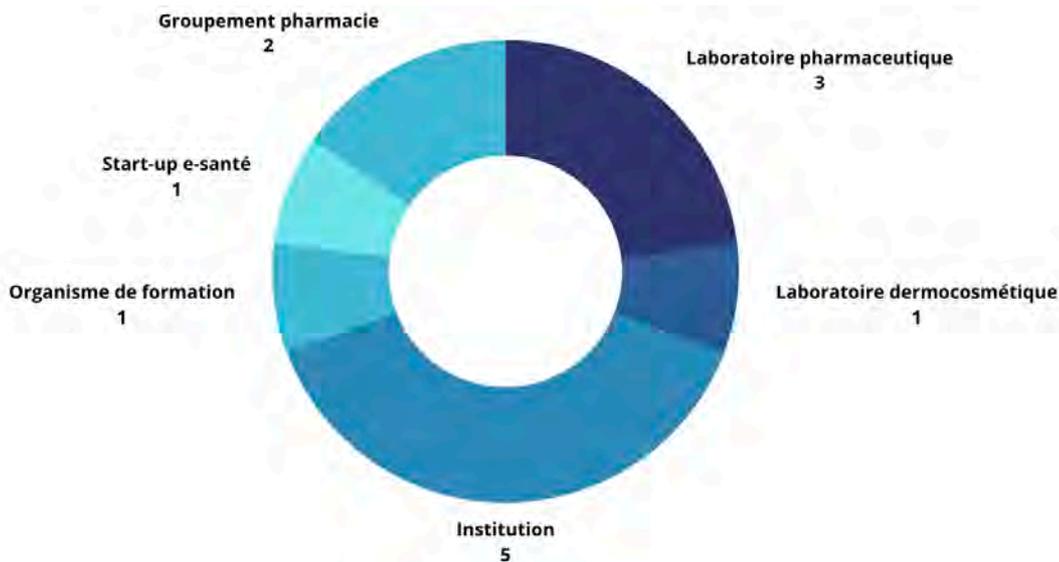


Figure 10 : Cartographie des acteurs proposant des services/outils d'aide aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

En effet, l'ensemble des protagonistes déterminés sont associés aux officinaux de plusieurs façons : au travers du canal de distribution unique de leurs produits (laboratoire pharmaceutique et dermo-cosmétique), de leur rôle de représentant public de cette profession (institution) ou encore de leur position en tant que réseau de franchise des officines (groupement pharmaceutique)^{69,70,71,72,73,74} :

- Les laboratoires pharmaceutiques : Sandoz (division du laboratoire Novartis), Pfizer ou encore Biogaran qui sont notamment des industries pharmaceutiques positionnées dans l'aire thérapeutique de l'oncologie par la commercialisation de médicaments contre le cancer ;
- Les laboratoires dermo-cosmétiques représentés par La Roche Posay qui propose des soins dermatologiques pour prévenir et soulager les effets indésirables cutanés provoqués par les traitements anticancéreux et commercialisés en officine ;
- Les institutions telles que l'Union des syndicats de Pharmacie d'Officine UPSO, l'Assurance Maladie Ameli, la Société Française de Pharmacie Oncologique SFPO, la Société Française de Pharmacie Clinique SFPC et Institut National du cancer InCa. Par leur expertise en cancérologie et leur rôle de représentants des pharmaciens, ces acteurs s'impliquent à plusieurs niveaux dans l'accompagnement des officinaux dans l'objectif de les informer sur cette thématique du cancer ;
- Les groupements pharmaceutiques : en plus d'offrir des avantages financiers, logistiques ou de formations personnalisées aux officines membres du groupement, PharmaVie et Giropharm épaulent les pharmaciens dans la prévention et l'accompagnement en santé dans le cadre des entretiens pharmaceutiques ;

- Les organismes de formation : l'organisme Atoopharm propose des formations dédiées à la préparation des entretiens pharmaceutiques en oncologie ;
- Les start-up e-santé : Bimedoc, une start-up lyonnaise, propose une plateforme avec plusieurs outils intégrés à destination des pharmaciens tant officinaux que hospitaliers pour les aider dans les activités pharmaceutiques au quotidien. Cela comprend un assistant d'analyse pharmaceutique pour la détection d'interaction médicamenteuse, un outil pour la réalisation de bilan de médication, de test antigénique et le suivi des patients sous AVK, AOD et anticancéreux oraux notamment.

2.2 Les types d'outils proposés

Le deuxième constat est la variété des services et outils développés et mis à disposition par ces différents acteurs.

En effet, selon l'expertise de chacun, les types d'outils proposés ont des objectifs différents et s'inscrivent à différents niveaux du parcours des entretiens pharmaceutiques : de la formation des pharmaciens à l'aide à la pratique des accompagnements en passant par l'administratif et l'information à partager avec les patients (Figure 11).

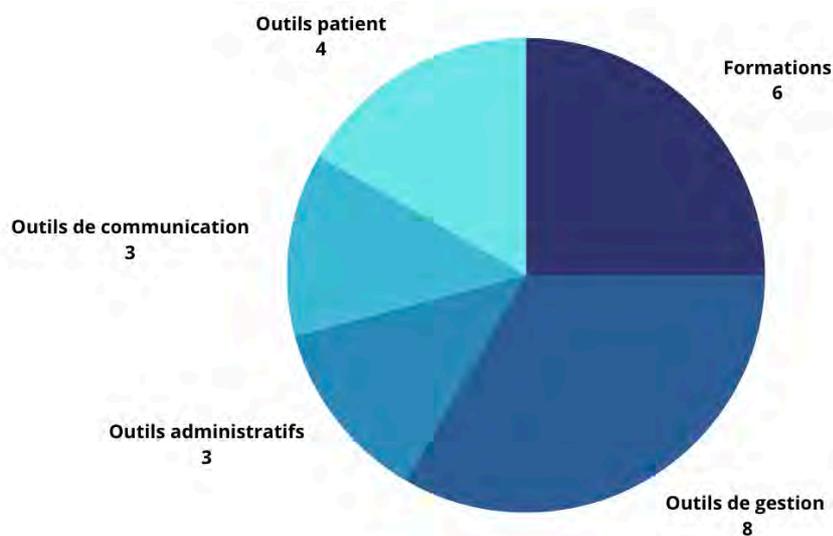


Figure 11 : Cartographie des services et outils d'aide aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Avec l'évolution fulgurante de l'offre d'anticancéreux oraux ces dernières années (depuis 2010, plus de la moitié des nouveaux médicaments anticancéreux autorisés sont administrés par voie orale) et les connaissances médicales qui doublent tous les 2 ans ; la formation continue des pharmaciens d'officine devient complexe. Dans ce sens, actualiser les

acquis médicaux (traitements, effets indésirables) comme extra-médicaux (sa communication, sa posture, les conseils associés) et connaître le déroulé des entretiens sont capitaux.

Par exemple, Atoopharm et La Roche Posay permettent aux pharmaciens d'actualiser leurs connaissances en oncologie par le biais de formations proposées en ligne. Ce dernier, en association avec l'Association Francophone des soins Oncologiques de Support AFSOS propose cette formation sous forme de serious game "AFSOS Form" avec des vidéos pédagogiques interactives pour apprendre de manière ludique^{74,75}.

Par ailleurs, l'échange avec des patients atteints de cancer demande à adapter sa communication et sa posture face à cette pathologie lourde tant physiquement que psychologiquement. Ainsi, d'autres acteurs se positionnent sur cette facette moins médicale^{76,77} :

- Le laboratoire Sandoz avec le Programme S+ by Sandoz : à travers des séances d'information Oncoach, le pharmacien apprend à identifier et à comprendre le comportement des patients pour adapter sa communication en fonction de chaque profil. En effet, une bonne communication influe sur la compréhension et l'adhésion du patient qui varie selon la personnalité de ce dernier et du pharmacien ;
- La Société Française de Pharmacie Clinique a développé un kit de posture en entretien : celui-ci comprend des vidéos pédagogiques qui compare deux scènes différentes, une scène avec une mauvaise posture lors de l'entretien versus une scène avec les postures corrigées. L'objectif est de former les pharmaciens à la bonne posture à adopter pour le bon déroulement des échanges avec un patient sous anticancéreux oraux notamment ;
- Quant à PharmaVie, celui-ci renforce l'expertise des pharmaciens aux conseils de gestion des effets secondaires (les produits adéquats, les services disponibles d'accompagnement) pour améliorer la qualité de vie des patients au quotidien.

D'autre part, pour mieux préparer et mener cette activité, les plateformes digitales ludiques et interactives telles que Observia développé par Sandoz et Bimédoc possèdent une rubrique dédiée à l'accompagnement des patients cancéreux. Tous deux mettent à disposition un panel d'outils complet^{78,79} :

- Des outils d'aide à la préparation et à la gestion : un agenda, une archive des synthèses des entretiens effectués, des fiches conseils et pratiques pour faciliter l'engagement à la discussion avec le patient ;
- Des outils d'aide à la conduite : une trame de questions à suivre, un assistant d'analyse d'interactions médicamenteuses, la génération de documents de synthèse de l'entretien afin de guider le pharmacien le long de l'échange et optimiser son temps ;

- Des outils d'aide administratifs : des bulletins d'adhésion, des cartes rendez-vous, des fiches d'aide à la facturation.

Dans un autre format, ces outils peuvent être également retrouvés sur les sites internet de l'UPSO, de la Société Française de Pharmacie Oncologique ou encore de l'Ameli de manière téléchargeable et imprimable. La Sécurité Sociale fournit des affiches de communication auprès des patients pour faire connaître l'existence de ces entretiens dans l'officine.

De son côté, l'Institut National du Cancer délivre des fiches synthétiques de recommandations sur la prévention et la gestion des effets indésirables des traitements oncologiques qui permettent de compléter cet arsenal de services⁸⁰.

L'accompagnement des patients ne s'arrête pas à la fin de l'entretien mais se poursuit au-delà. Dans ce sens, des outils à transmettre aux patients sont disponibles.

Par exemple, le laboratoire Biogaran a développé des livrets d'accompagnement (Mieux dans ma tête contre le cancer, Mieux dans mes baskets contre le cancer, Mieux dans mon assiette avec le cancer) qui abordent des problématiques rencontrées quotidiennement comme l'alimentation ou l'activité physique. Des conseils et des astuces y sont retrouvés pour améliorer le bien-être au quotidien avec un cancer.

De la même manière, le groupement Giropharm propose des box "Patient Box Oncologie" qui contient des informations plus globales sur la maladie, les médicaments prescrits, les effets indésirables, sur le parcours de soins d'un patient cancéreux ou encore sur la nutrition^{80,82}.

3. Les enseignements de l'offre disponible

En regard de cette analyse, la réalisation d'un mapping concurrentiel offre une vision globale et synthétique des acteurs identifiés et de leurs services/outils (Figure 12). Cette représentation visuelle permet d'apprécier notamment comment ces derniers se positionnent les uns par rapport aux autres et notamment par rapport au laboratoire Pierre Fabre, acteur de référence de notre étude.

Deux critères de diagnostic sont sélectionnés pour différencier les différentes offres :

- Le type de format : des outils sous format digital ou sous format imprimé (papier ou de manière téléchargeable et imprimable) ;
- Le type d'outils proposés : des outils pour la formation des pharmaciens aux entretiens pharmaceutiques en oncologie ou des outils d'aide à la pratique en général de ces derniers.

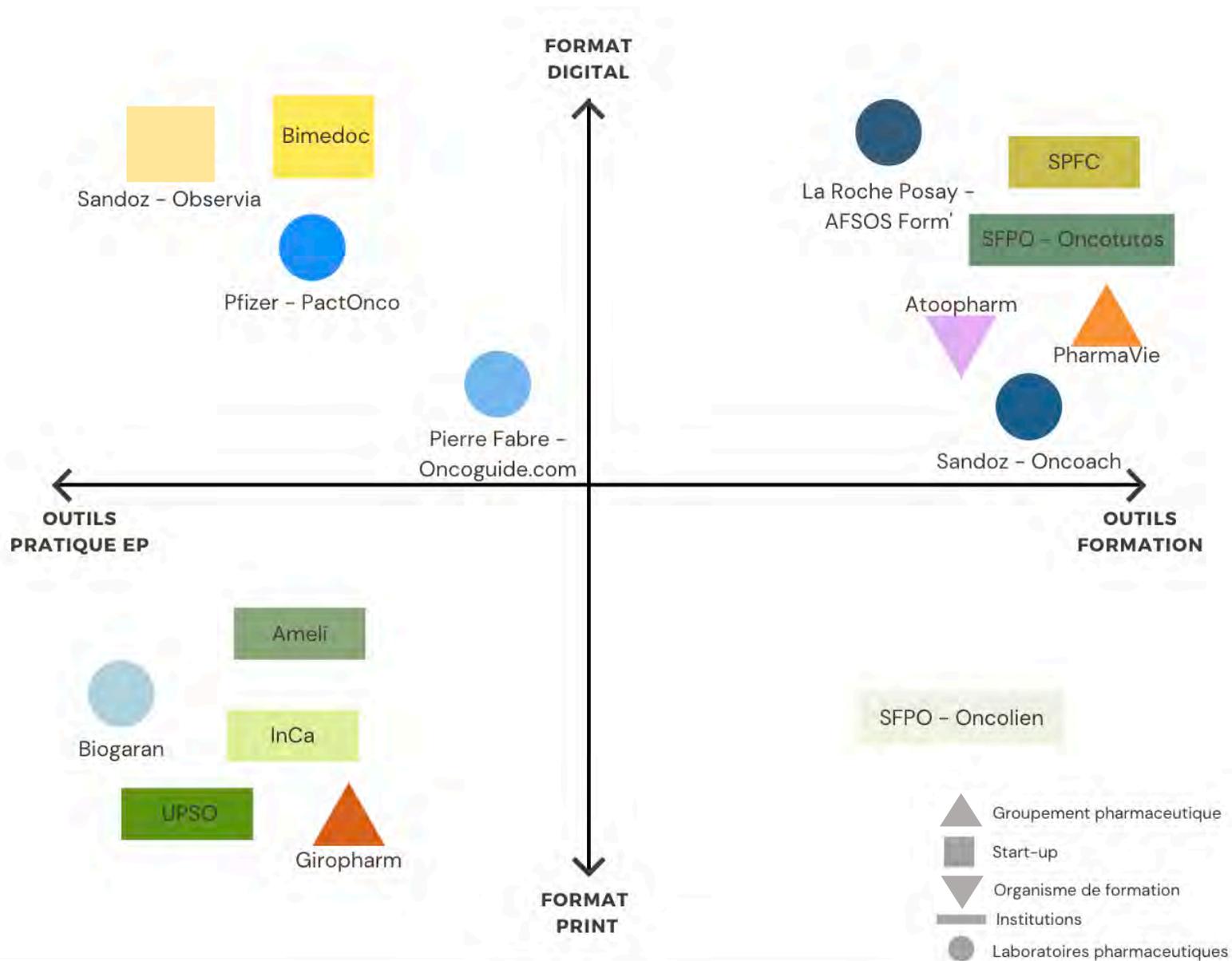


Figure 12 : Mapping concurrentiel des acteurs proposant des services/outils d'aide aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

L'analyse de l'offre d'une quinzaine d'entreprise étudiée a permis de déterminer plusieurs enseignements.

Tout d'abord, deux groupes distincts se confrontent : l'un propose des outils pratiques pour la réalisation des entretiens pharmaceutiques et l'autre propose des formations aux pharmaciens. Cette distinction reflète les domaines de compétences de chacun.

En effet, les acteurs de références en oncologie tels que les sociétés savantes (SFPC, SFPO) poursuivent leurs missions d'accompagnement et d'information pour les pharmaciens en proposant par exemple des formations sur cette thématique. Dans cette même optique, le laboratoire dermo-cosmétique s'engage sur ce sujet en association avec l'AFSOS.

D'autre part, la mise à disposition d'outils administratifs entrent dans la logique des institutions publiques (Ameli, UPSO) qui font l'interface entre la législation et les pharmaciens.

Deuxièmement, la tendance du digital se dessine. Ce nouveau format présente plusieurs avantages : la facilité et la rapidité d'accès à l'information, en tout lieu et à tout moment. Cette transformation digitale pousse les laboratoires à sortir de leur cœur de métier. Et pour cela, elles s'accompagnent de start-ups, d'agences digitales qui apportent leur expertise, leur savoir-faire et leurs compétences dans ce domaine. Par exemple, le laboratoire Sandoz s'entoure d'Observia, une start-up en santé dont l'engagement est la prise en charge en santé et l'amélioration de la vie des patients par la technologie digitale.

Troisièmement, le bilan est tel qu'il existe une multiplication et une dispersion de l'offre. Il y a une nécessité d'optimiser les outils : un tout en un dans un lieu unique. C'est dans cet axe-là que Pierre Fabre se différencie en prenant en considération l'ensemble des acteurs étudiés.

L'ensemble des outils est centralisé sur le site Oncoguide.com. Cette volonté d'un espace unique online rentre dans cette réflexion de praticité, d'optimisation du temps pour les pharmaciens et de positionnement différenciant par rapport à la concurrence. Il rassemble en un point unique la globalité des propositions de la concurrence. Par ailleurs, un support type site web est le contenant idéal par la possibilité d'y intégrer des éléments visualisables, téléchargeables avec différents types de média (vidéo, webinar, article etc.).

Pour résumer, l'accompagnement pharmaceutique des patients sous anticancéreux oraux est le résultat de l'évolution opérée du métier de pharmacien et l'arrivée d'une nouvelle forme orale des anticancéreux. Si le développement de cette thérapie est source de promesses pour les patients, la réalité interroge la capacité des pharmaciens de ville à assurer cette activité de façon pérenne. En ce sens, les nombreuses implications font l'objet de

solutions pour accompagner les pharmaciens dans cette mission. Néanmoins, la diversité d'interlocuteurs et de propositions répond-elle aux pratiques des officinaux ? Mais surtout, les laboratoires pharmaceutiques sont-ils les partenaires idéaux attendus par les pharmaciens ?

PARTIE 2 – MÉTHODOLOGIE

A. Objectifs

L'objectif de ce présent travail est multiple. Il s'agit à la fois :

- De comprendre la pratique et l'intégration des entretiens pharmaceutiques dans le quotidien des officines ;
- De comprendre l'utilisation des outils officinaux ;
- Et de confronter leurs besoins pour mener cette activité de manière optimale et l'offre de solution proposée par différents acteurs.

Cette étude a été menée en deux étapes : la réalisation d'entretiens individuels suivie de la diffusion d'un questionnaire auprès de pharmaciens d'officine (Figure 13). En effet, pour illustrer et apporter une réponse à la problématique, deux types de méthodologie de recherche sont utilisés : une étude qualitative complétée par une étude quantitative.



Figure 13 : Chronologie de l'étude menée auprès des pharmaciens d'officine.

B. Entretiens individuels avec les pharmaciens d'officine

1. Contexte

Les entretiens individuels menés auprès des pharmaciens d'officine sont une méthode utilisée pour mener une recherche qualitative.

Une étude qualitative permet d'analyser et de comprendre des phénomènes sociaux tels que les comportements de groupe dans un contexte naturel. L'objectif étant de déterminer les attentes, les motivations et les freins des sujets en mettant l'accent sur les expériences et les points de vue de ces derniers.

Dans le cas présent, l'entretien semi-directif est le type d'entretien choisi pour recueillir des informations sur la pratique des entretiens pharmaceutiques au quotidien dans les

officines. Préparé en amont, il est guidé par une série de questions ouvertes, structurées et ciblées afin d'obtenir des réponses libres de la part des interrogés.

Ces échanges ont pour but de collecter les points de vue, les tendances observées, les compréhensions, les sentiments des pharmaciens d'officine sur les entretiens pharmaceutiques en général puis plus précisément sur l'entretien pharmaceutique des patients sous anticancéreux oraux. Il s'agit de recueillir les premières pistes sur ce sujet spécifique.

2. Périmètre d'étude des entretiens individuels

La trame de questions utilisée lors des entretiens (Annexe 2) est composée de trois parties avec des objectifs différents :

- La première partie (questions 1 à 5) permet de recueillir des informations générales concernant l'officine (localisation, appartenance à un groupement pharmaceutique, le nombre de salariés de l'officine, le nombre et le type de patientèle reçu par jour à l'officine) ;
- La deuxième partie (questions 6 à 11) aborde la thématique des entretiens pharmaceutiques de manière générale (la réalisation ou non des entretiens, pour quel type de patient, l'organisation menée dans l'officine, le ressenti des pharmaciens, le rapport des patients face à cette activité etc.).
Puis de manière ciblée sur les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux (leurs sentiments vis-à-vis de cette thématique, les difficultés rencontrées lors de la mise en place et lors de la mise en pratique) ;
- La troisième et dernière partie (questions 12 à 15) se focalise sur les besoins éventuels des pharmaciens pour mener à bien l'accompagnement des patients cancéreux (les manques ressentis, les outils souhaités etc.).

Au total, 15 questions sont abordées lors des discussions avec les pharmaciens qui ont duré une vingtaine de minutes en moyenne.

La prise de contact et les interviews ont été réalisées à distance par échange téléphonique pour plus de praticité et par contrainte de localisation. Un seul entretien a été réalisé en physique.

Les échanges ont été menés au mois de mai 2022 auprès de 10 pharmaciens d'officine situés dans différentes villes en France métropolitaine (Castelnaudary, Colmar, Lyon, Annecy, Brest,

Metz, Bordeaux et Quimper). L'idée est de représenter les officines situées dans différentes tailles de ville (petite et grande ville) et dans différentes régions de France.

Par ailleurs, des pharmaciens qui réalisent et qui ne réalisent pas les entretiens pharmaceutiques ont été inclus. Ce choix permet de recueillir et de confronter les deux points de vue.

C. Questionnaire auprès des pharmaciens d'officine

1. Contexte

L'étude qualitative menée précédemment permet de soulever les premiers enseignements qui sont à affirmer ou infirmer par une étude quantitative.

C'est une méthodologie de collecte de données sur les comportements, les opinions de façon quantitative. En effet, elle permet de démontrer des faits en quantifiant les facteurs souhaités.

Ici, le questionnaire est l'outil de choix pour mener cette étude quantitative. Cet outil permet de formuler plusieurs questions à un échantillon représentatif de la population cible.

2. Construction du questionnaire

21 questions sont posées (Annexe 3). L'organisation suivie permet de recueillir :

- Des informations sur le profil des répondants (questions 1 à 5) : la localisation, l'appartenance à un groupement pharmaceutique, la composante de l'équipe officinale, le trafic de patients reçu à l'officine et le type de clientèle de l'officine ;
- La pratique des entretiens pharmaceutiques (questions 6 à 15) : la première partie de cette série de questions porte sur les entretiens en général. En effet, la perception des pharmaciens sur ce sujet, l'intervenant qui réalise cette activité, les thématiques de pathologies abordées et l'estimation du nombre d'entretiens réalisés sont les informations recueillies.

Puis dans une deuxième partie, les questions ciblent les entretiens spécifiques à l'oncologie. La quantité d'entretien réalisée sur cette thématique, les caractéristiques de l'intervenant (sa position dans l'équipe officinale, sa formation), les difficultés rencontrées et les outils utilisés pour mener les entretiens sont les données recherchées ;

- Des leviers d'optimisation de l'accompagnement des patients sous traitements anticancéreux oraux (questions 16 à 21) : cette dernière partie du questionnaire interpelle les répondants sur leurs manques, leurs besoins pour mener à bien ce type d'entretien et sur les interlocuteurs attendus pour appuyer les officinaux.

La construction du questionnaire a été réalisée sous forme de Google Forms afin de faciliter le traitement statistique des résultats.

Par la suite, le questionnaire a été diffusé par courrier électronique aux officines situées en France métropolitaine sur la période de juin à août 2022. Les adresses électroniques sont recueillies à partir des sites internet des officines et des listes de contact retrouvées sur les sites internet des groupements pharmaceutiques.

PARTIE 3 – RÉSULTATS

A. Témoignages des pharmaciens d'officine

1. Profil des 10 officines interviewées

La première série de questions posées lors des interviews auprès des pharmaciens d'officine permet de recueillir des données sur la représentativité de l'échantillon interrogé.

Afin de faciliter la compréhension et l'interprétation des résultats, les pharmacies interrogées sont nommées de cette façon : Pharmacie 1 (Castelnaudary), Pharmacie 2 (Colmar), Pharmacie 3 (Colmar), Pharmacie 4 (Lyon), Pharmacie 5 (Lyon), Pharmacie 6 (Annecy), Pharmacie 7 (Brest), Pharmacie 8 (Metz), Pharmacie 9 (Bordeaux) et Pharmacie 10 (Quimper).

Les premiers éléments présentent les informations générales sur les officines notamment sur la composition de l'équipe officinale (nombre de titulaires, nombre de pharmaciens adjoints, nombre de préparateurs en pharmacie), l'appartenance à un groupement pharmaceutique et la localisation de l'officine en France.

La majorité des pharmacies interrogées est composée d'une équipe officinale conséquente (à l'exception de la pharmacie 2) : 6,2 personnes en moyenne sur une fourchette allant de 2 personnes (pharmacie 2) à 12 personnes (pharmacie 1), pharmaciens titulaires, pharmaciens adjoints, préparateurs en pharmacie et apprentis confondus (Figure 14).

Dans le détail, sur les 10 officines interrogées, il y a en moyenne :

- 1,2 pharmaciens titulaires en moyenne sur une fourchette allant de 1 pharmacien titulaire (pharmacies 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 et 10) à 2 pharmaciens titulaires (pharmacie 1) ;
- 1,7 pharmaciens adjoints en moyenne sur une fourchette allant de 1 pharmacien adjoint (pharmacies 2, 5, 6, 8, 9 et 10) à 4 pharmaciens adjoints (pharmacie 1) ;
- Et 3,8 préparateurs en pharmacie en moyenne sur une fourchette allant de 0 préparateurs en pharmacie (pharmacie 2) à 6 préparateurs en pharmacie (pharmacies 1, 6 et 7).

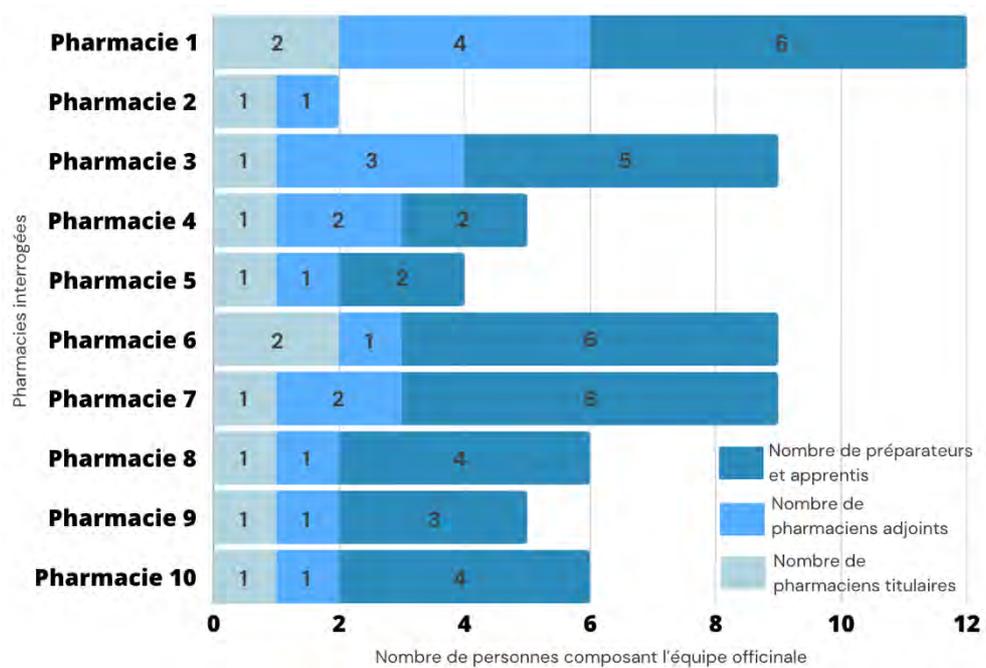


Figure 14 : Composition des équipes officinales des 10 officines interrogées (nombre de titulaires, adjoints, préparateurs en pharmacie et apprentis compris).

De même, la totalité des répondants appartiennent à un groupement pharmaceutique différent les uns des autres. Les groupements cités sont : Totum (pharmacie 1), Giropharm (pharmacie 2), Pharmavie (pharmacie 3), Positive Pharma (pharmacie 4), Giphar (pharmacie 5), Pharmadom (pharmacie 6), Réseau Santé (pharmacie 7), Objectif Pharma (pharmacie 8), Les Pharmaciens Associés (pharmacie 9 et 10).

Concernant la localisation, les officines interrogées se situent toutes dans une ville dont trois se considèrent comme une pharmacie de quartier (pharmacies 2, 6 et 8) qui se définit comme une pharmacie implantée au sein même d'un quartier d'une même commune ; et une se situe dans un centre commercial (pharmacie 7).

Les pharmacies 4, 5 et 9 se situent dans les métropoles de Lyon et de Bordeaux. Les pharmacies 2, 3, 6, 7, 8 et 10 sont implantées dans une grande ville telle que Colmar, Annecy, Brest, Metz et Quimper. La pharmacie 1 se trouve quant à elle dans la petite ville de Castelnaudary.

L'interprétation de ces premières données va permettre d'observer la capacité et les ressources disponibles des officines pour pouvoir mener les entretiens pharmaceutiques. Elle permettra également d'observer si oui ou non les groupements pharmaceutiques accompagnent les pharmaciens dans cette mission ; ainsi que la capacité de patients susceptibles d'être accompagnés.

L'étude recueille les caractéristiques des patients reçus par les officines sollicitées. D'une part, le trafic estimé dans les 10 officines interrogées est en moyenne de 215 patients par jour avec une variation de 100 (pharmacie 10) à 400 patients (pharmacie 1) par jour selon les officines (Figure 15).

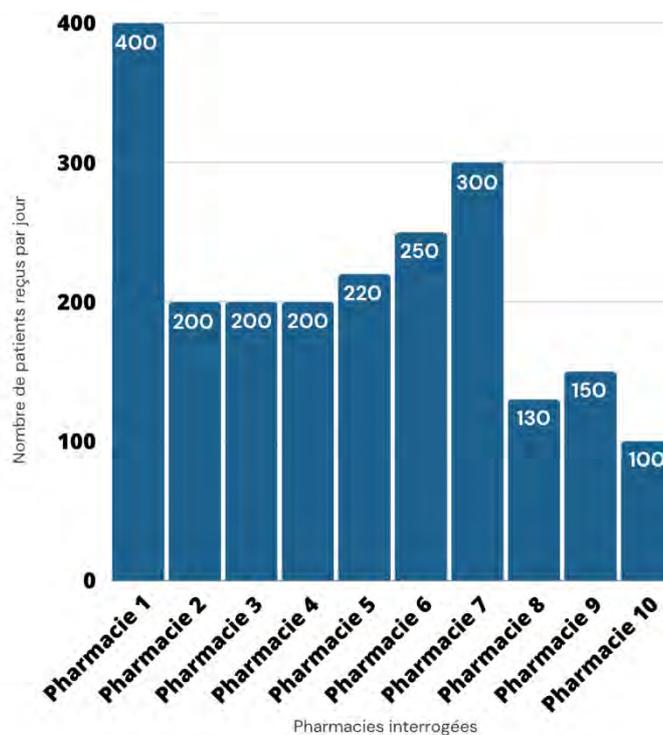


Figure 15 : Estimation du nombre de patients reçus par jour dans les officines interrogées.

D'autre part, le type de patientèle reçu est pour 62,5% d'entre eux (les 10 pharmacies) des patients habitués de la pharmacie (Figure 16). Il existe également une proportion de patients définis comme une patientèle de passage dans 31,3% des officines interrogées (pharmacies 4, 5, 7, 9 et 10). Une patientèle dite de passage est caractérisée comme un patient qui ne revient pas ponctuellement dans une même officine. Et enfin, il y a une faible proportion de patients définis comme une patientèle touristique (à 6,3%) qui est expliquée par la localisation de la pharmacie 2 en question (Colmar dans ce cas).

Ces deux paramètres supplémentaires (nombre et la typologie de patients reçus) donnent une vision du potentiel de la demande aux entretiens pharmaceutiques. De plus, la typologie des patients reçus est marqueur de leur possibilité à suivre l'ensemble des thématiques des entretiens, primordial pour renforcer les bénéfices attendus de cet accompagnement.

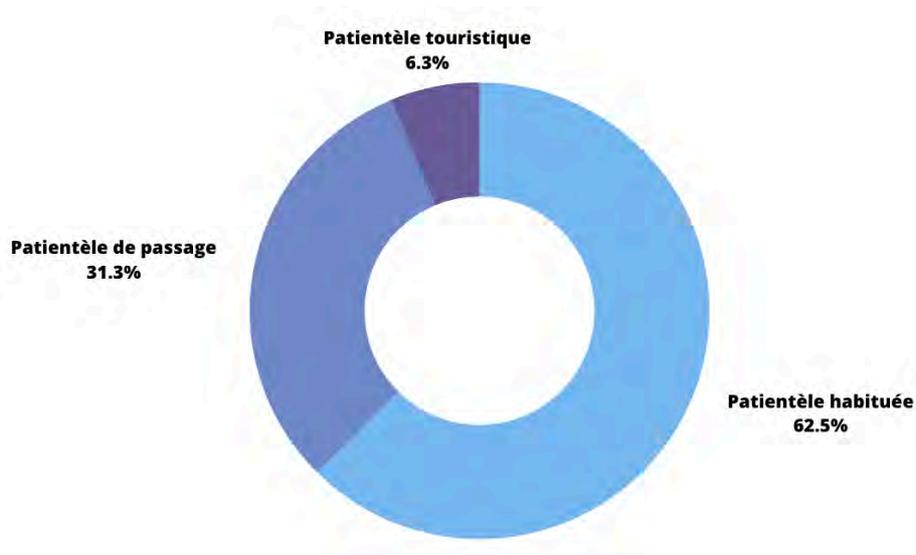


Figure 16 : Proportions des différents types de patientèles reçues par les officines interrogées.

Enfin, la pratique des entretiens pharmaceutiques au sein de ces officines est observée.

Sur l'ensemble des pharmacies interrogées, huit pharmacies réalisent des entretiens pharmaceutiques (pharmacie 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 et 10) contre deux pharmacies qui ne réalisent pas d'entretiens pharmaceutiques (pharmacie 4 et 9).

Il est à noter que les pharmacies qui ont répondu positivement à cette question, pratiquaient les entretiens pharmaceutiques avant la pandémie du COVID. Depuis et au moment des interviews (mai 2022), elles n'ont pas repris cette activité par manque de temps mais souhaitent recommencer leur mise en place dès que cela sera possible (moins d'activités liées à la COVID-19 : type vaccination, test antigénique). Selon la pharmacie 3 : *“Avec le COVID, c'est très compliqué de se remettre dans cette mission entre les vaccinations et les tests antigéniques. Pour autant, on sent que l'intensité diminue et que l'on va pouvoir repartir, à nous de nous organiser”*.

Parmi les huit pharmacies qui ont mené des entretiens, elles ont réalisé en moyenne 22 entretiens pharmaceutiques par an (Figure 17), sur une fourchette allant de trois (pharmacie 5) à une centaine d'entretiens pharmaceutiques (pharmacie 7).

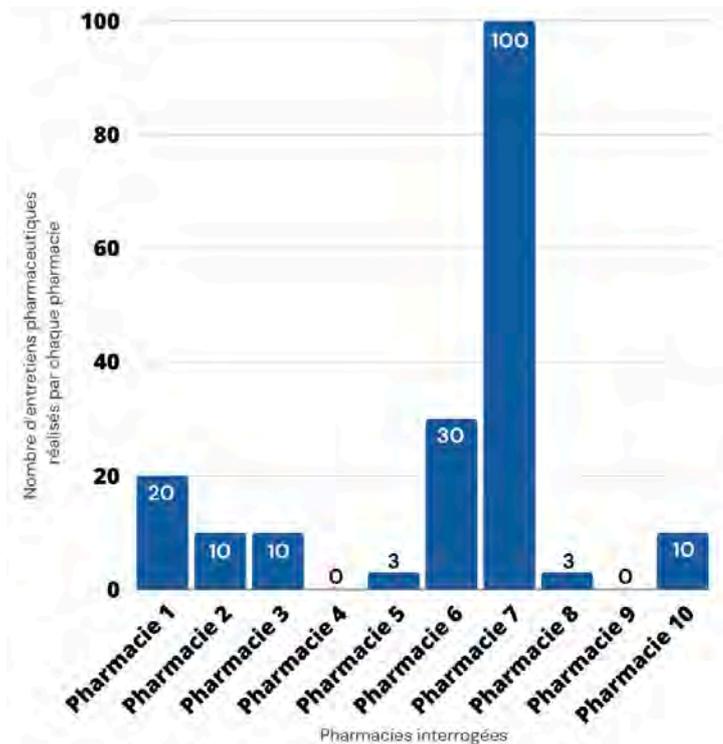


Figure 17 : Estimation du nombre d'entretiens pharmaceutiques réalisés par chaque pharmacie interrogée sur une année (données de 2020 avant la pandémie de la COVID-19).

Par ailleurs, les pathologies abordées sont variables (Figure 18).

La majorité des pharmacies (sept d'entre elles) a réalisé des entretiens pharmaceutiques pour les patients sous traitement AVK. Au contraire, pour les pathologies comme l'asthme et le cancer, peu de pharmacies ont mis en place un accompagnement pour les patients concernés (trois pharmacies et une seule pharmacie respectivement).

En revanche, certaines pharmacies proposent également un accompagnement pour des patients atteints de pathologies non définies dans le cadre des entretiens pharmaceutiques (sevrage tabagique, diabète de type 2 et nutrition).

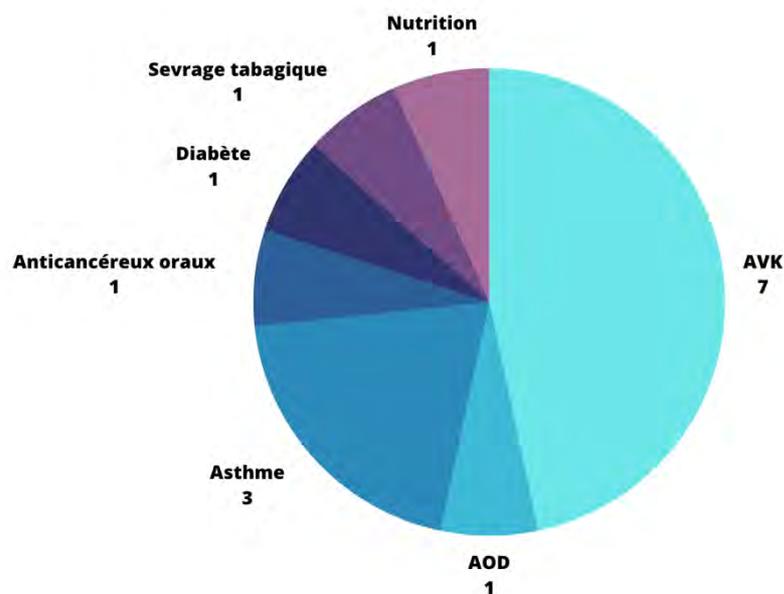


Figure 18 : Nombre d'officines qui ont réalisé des entretiens pharmaceutiques sur les thématiques citées.

Ces dernières informations donnent une tendance de la pratique des entretiens pharmaceutiques au sein de ces 10 officines interrogées.

2. Positions des pharmaciens face aux entretiens pharmaceutiques

Au cours des échanges, un sentiment partagé est perceptible vis-à-vis de cette nouvelle dimension du métier de pharmacien.

Les pharmaciens se montrent enthousiastes et motivés à la pratique des entretiens pharmaceutiques. En effet, un sentiment positif est partagé par l'ensemble des pharmaciens interrogés : *“C'est que du positif. Je suis tout à fait d'accord avec la théorie.”* (pharmacie 8).

Il y a véritablement un enjeu de valorisation du métier vers une vision plus médicalisée :

- Une valorisation de l'expertise et des compétences médicales : *“C'est une mission très valorisante pour nous pharmaciens d'officine, ça remet l'intérêt du patient au centre de notre activité et amène le côté médical du pharmacien, oublié par les patients.”* (pharmacie 1) ; *“Ça nous inclut dans le parcours de santé du patient.”* (pharmacie 10) ;
- Une valorisation de la dimension humaine et de conseils du pharmacien : *“On leur donne des informations importantes et complémentaires pas tout le temps partagé par les médecins. On voit un changement de perception des patients qui considèrent le médecin uniquement comme un prescripteur et plus comme un conseiller.”* (pharmacie 8), *“Les patients ont de moins en moins de temps médical avec leur médecin.”* (pharmacie 1).

Cependant, il existe une perception hétérogène entre les différentes thématiques abordées par les entretiens pharmaceutiques. Selon certains pharmaciens interrogés, d'autres pathologies chroniques devraient faire l'objet d'un accompagnement : *“Certaines pathologies comme le diabète de type 2 est un réel problème de santé publique. Les patients sont demandeurs et les pharmaciens maîtrisent très bien le sujet. De même pour la nutrition quand on sait l'augmentation du nombre de personnes en situation d'obésité. De plus en plus de pharmaciens se forment dessus. On devrait profiter plus des compétences des pharmaciens sur des sujets déjà connus.”* (pharmacie 6).

Alors que certaines pathologies éligibles aux entretiens sont moins considérées par les pharmaciens : *“Tous les thèmes ne sont pas utiles, notamment les AVK. Les patients sont déjà informés mais c'est une très bonne chose pour les pathologies lourdes, soudaines ou encore pour les femmes enceintes où le pharmacien peut apporter quelque chose.”* (pharmacie 3).

Malgré le fort engouement suscité par cette nouvelle mission de santé publique, de multiples contraintes et obstacles sont exprimés par les pharmaciens :

- Un protocole lourd et peu adapté au quotidien des officinaux : *“Il faut le mettre dans un emploi du temps déjà très chargé, on fait de plus en plus de choses, on est débordé par le temps.”* (pharmacie 8) ;
- Une démarche peu rentable (rétribution financière peu incitative et une mécanique de paiement lourde et décalée) : *“Que les entretiens soient rémunérés à un tarif cohérent comme preuve de valorisation de notre travail.”* (pharmacie 2) ;
- La difficulté d'avoir un personnel dédié et formé à la thématique et à la pratique des entretiens : *“Il faut une équipe dédiée et consacrée à la mission mais je n'ai pas assez de personnel et je ne peux pas embaucher à foison.”* (pharmacie 8) ; *“Encadrer un entretien c'est difficile. C'est difficile de border le temps et de tenir les objectifs clairs. Le patient parle de tout et de rien et l'entretien part dans tous les sens.”* (pharmacie 5). Cependant, les pharmaciens interrogés s'engagent à former leur équipe sur cette activité. La plupart des pharmaciens adjoints ont suivi une formation en ligne ou avec un organisme de formation ;
- Le recrutement difficile des patients : *“Il y a toujours des critères d'exception qui bloquent la sélection des patients.”* (pharmacie 5).

En effet, engager les patients est également limité par leurs réticences à ce sujet : il y a une difficulté à les convaincre (des patients qui ne connaissent pas l'existence de cet accompagnement ou qui connaissent déjà leur traitement), et des patients qui n'identifient pas la plus-value des entretiens, voire un sentiment de défiance (entretien payant, le temps demandé au suivi ou l'intrusion dans leur intimité).

Parmi les facteurs cités, le manque de personnel et le manque de temps expliquent le refus des pharmacies 4 et 9 à proposer les entretiens pharmaceutiques : *“Je n’ai pas assez de personnel pour être à 100% avec le patient, on est une toute petite équipe.”* (pharmacie 4).

En revanche, les entretiens en oncologie se montrent beaucoup plus difficiles à mener pour les pharmaciens. Leurs témoignages révèlent une inquiétude commune : le sentiment d’un manque de préparation, d’aide et de soutien pour accompagner les patients cancéreux.

Tout d’abord, le cancer est un sujet intime, complexe et soudain, chargé émotionnellement qui demande une prise en charge et une écoute particulière. Une approche que ne possèdent pas forcément les pharmaciens et sur laquelle ils n’ont pas été formés (dimension psychologique, émotionnelle). D’où la difficulté à motiver les équipes officinales par crainte : *“Tout le monde n’est pas à l’aise face à ce sujet. La personne formée oui mais les autres non.”* (pharmacie 3) ; *“Motiver les équipes c’est compliqué car ça fait peur. Le sujet est difficile et sensible.”* (pharmacie 5).

Cette sensibilité se répercute également sur le recrutement des patients. L’état physique et psychologique du patient limite leur capacité à s’ouvrir à cet accompagnement : *“Les patients qui sortent de l’hôpital sont déjà fatigués par leur parcours, ils sont assommés d’informations et ne veulent pas s’engager encore dans quelque chose.”* (pharmacie 1).

Puis une méconnaissance des différents traitements et des molécules, d’autant plus concernant les traitements les plus récents et les nouvelles approches thérapeutiques, est une réelle problématique pour ces professionnels. Une grande partie d’entre eux reconnaît le manque de connaissance dans le domaine de l’oncologie : *“Il faut qu’on prenne connaissance des nouveaux médicaments. Ça date de la fac.”* (pharmacie 10).

Les entretiens individuels révèlent des pharmaciens motivés et qui mentionnent un grand intérêt et une envie d’investissement. Cependant, des freins ne demandent qu’à être levés et des attentes et des besoins à combler pour s’engager dans ces entretiens pharmaceutiques en oncologie.

3. La pratique des entretiens pharmaceutiques au quotidien et les besoins du pharmacien

Ces interviews ont également été l'occasion de comprendre la pratique des entretiens pharmaceutiques dans le quotidien des pharmaciens interrogés. Et particulièrement quels types de supports sont utilisés pour accompagner les patients en oncologie.

Deux enseignements sont tirés :

- Dans l'ensemble, les pharmaciens utilisent en premier lieu les outils fournis par leur groupement pharmaceutique. Par exemple, le groupement Totum propose une trame de questions et d'illustrations pour guider les entretiens ; le groupement Giropharm fournit des fiches conseils, un cahier de suivi des entretiens ; ou encore Giphar propose une application web pour aider à mener les accompagnements. En complément, les fiches délivrées par Omedits de chaque région (Observatoire du Médicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation thérapeutique) sont également appréciées ;
- Certains d'entre eux se tournent également vers des plateformes digitales. Observia et Bimedoc sont les exemples cités et utilisés par les pharmaciens interrogés.

Ces échanges nous donnent un premier aperçu des supports utilisés qui sont plutôt qualifiés de support d'aide à la pratique des entretiens. Cependant, ils ne sont pas optimaux et pas totalement adaptés à la pratique réelle de terrain. En effet, plusieurs réflexions sont soulevées : *“Ce type d'outils nous aide beaucoup notamment pour mener les entretiens et nous donne une trame à suivre si l'on ne sait pas quoi dire, si on est perdu dans l'échange. Pour autant, je trouve les questions trop répétitives et les contenus sont trop denses. Alors on se fait des petites fiches de synthèse.”* (pharmacie 5) ou encore *“Tout le monde propose des choses, tout est dispersé.”* (pharmacie 3).

Dans ce sens, la dernière partie des entretiens individuels a été l'opportunité de recueillir les perspectives souhaitées par les pharmaciens. En quelques mots, ils souhaitent des outils simples, synthétiques, qui s'intègrent dans leur quotidien et retrouvés dans un seul endroit digital comme peut en témoigner la pharmacie 5 : *“Il y a déjà pas mal d'outils presque trop, trop complets et partout. Il nous faut plutôt des choses synthétiques.”*.

Certains outils jugés pratiques et essentiels sont manquants.

Il y a une attente d'informations sur les molécules anticancéreuses orales. Des fiches thérapeutiques qui se déclinent sous forme de fiches synthétiques sur les molécules sont très demandées par l'ensemble des pharmaciens. Ce type d'outil répond au fort besoin de

connaissances de ces professionnels : *“Les laboratoires pharmaceutiques connaissent mieux leurs molécules que n’importe qui. Ils sont à même de nous fournir les bonnes informations utiles, complètes et synthétiques sur les médicaments. Et en plus, on perd moins de temps pour aller chercher nous-même l’information.”* (pharmacie 6).

Au-delà de la mise à jour des connaissances médicales et thérapeutiques en oncologie, une formation diversifiée sur les aspects environnants est également demandée, notamment en termes de compétences, de comportements, de communication, d’interdits et de conseils : *“Se former sur les médicaments c’est facile. Par contre, on ne nous apprend pas à adopter un bon vocabulaire, à savoir se comporter face à des situations difficiles etc.”* (pharmacie 2).

Et enfin, le dernier outil mis en avant par les pharmaciens concerne les outils de communication auprès des patients. En effet, des affiches à disposer dans l’officine ou des flyers à remettre lors de la dispensation des médicaments sont des idées soutenues par les pharmaciens pour informer et recruter les patients.

Par ailleurs, à la question *“Qui vous semble le plus apte à développer des outils pour vous aider dans votre mission ?”*, trois types d’acteurs viennent spontanément à l’esprit des pharmaciens : les institutions (Ameli par exemple), les groupements pharmaceutiques et les laboratoires pharmaceutiques.

Les pharmaciens sont unanimes et familiers avec les deux premiers acteurs cités : *“Les groupements pharmaceutiques développent pas mal d’outils qui sont très bien et on est directement au courant.”* (pharmacie 1).

Au contraire, il existe un clivage parmi les pharmaciens au sujet de l’implication des entreprises pharmaceutiques. Pour certains, les laboratoires sont utiles dans l’information de leurs médicaments : *“Les laboratoires peuvent faire des formations sur leur propre médicament.”* (pharmacie 4). Pour d’autres, l’engagement de ces derniers est le résultat d’un acte commercial : *“Pour les laboratoires pharmaceutiques je suis un peu perplexe car il y a toujours quelque chose derrière, le côté business.”* (pharmacie 5).

B. Résultats du questionnaire auprès des pharmaciens d’officine

1. Caractéristiques de l’échantillon

Sur la période de diffusion du questionnaire auprès des pharmaciens d’officine (de juin à août 2022), un total de 203 réponses a été obtenues.

Le portrait des pharmaciens sondés se dessinent par :

- Une équipe officinale composée d'en moyenne 6,7 personnes avec une fourchette allant de 1 personne à 21 personnes. Notre échantillon est représenté par une proportion importante d'officine ayant une équipe officinale conséquente (Figure 19). En effet, la moitié d'entre elles (50,8% soit 101 officines) comptabilise entre 4 et 6 personnes dans leur effectif ; et un quart d'entre elles (25,1% soit 50 officines) compte entre 7 et 9 personnes dans leur équipe ;

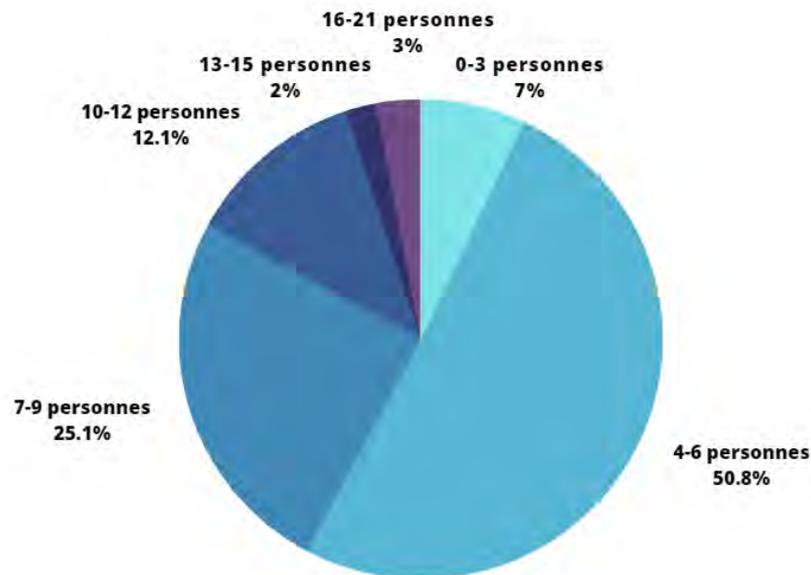


Figure 19 : Proportion de personnes composant les équipes officinales des pharmacies questionnées.

- 95,6% des répondants (194 officines) appartiennent à un groupement pharmaceutique versus 4,4% (9 officines) qui n'appartiennent pas à un groupement pharmaceutique ;
- Une localisation en ville pour 64,1% d'entre eux (130 officines), en milieu rural pour 32,5% d'entre eux (66 officines) et dans un centre commercial pour 3,4% d'entre eux (7 officines) (Figure 20) ;

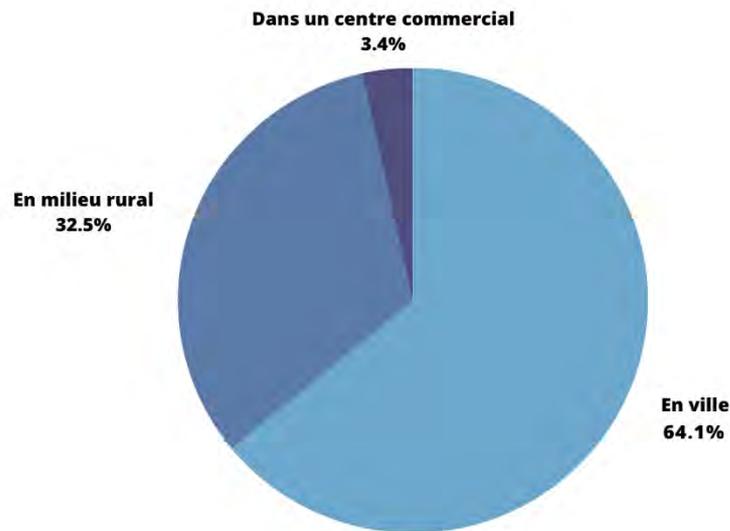


Figure 20 : Localisation des officines sondées (en ville, dans un milieu rural ou dans un centre commercial).

- Un trafic de patients conséquent pour une grande partie des répondants (Figure 21) : 35,2% des officines reçoivent plus de 200 patients par jour (72 officines) et 30,7% d'entre elles ont un trafic estimé entre 150 et 200 patients par jour (62 officines). À noter que quelques pharmacies accueillent près de 600 patients par jour. Pour d'autres, le trafic est estimé entre 50 et 100 patients par jour pour 8,9% d'entre eux (18 officines) et entre 100 et 150 patients par jour pour 25,2% des répondants (51 officines) ;

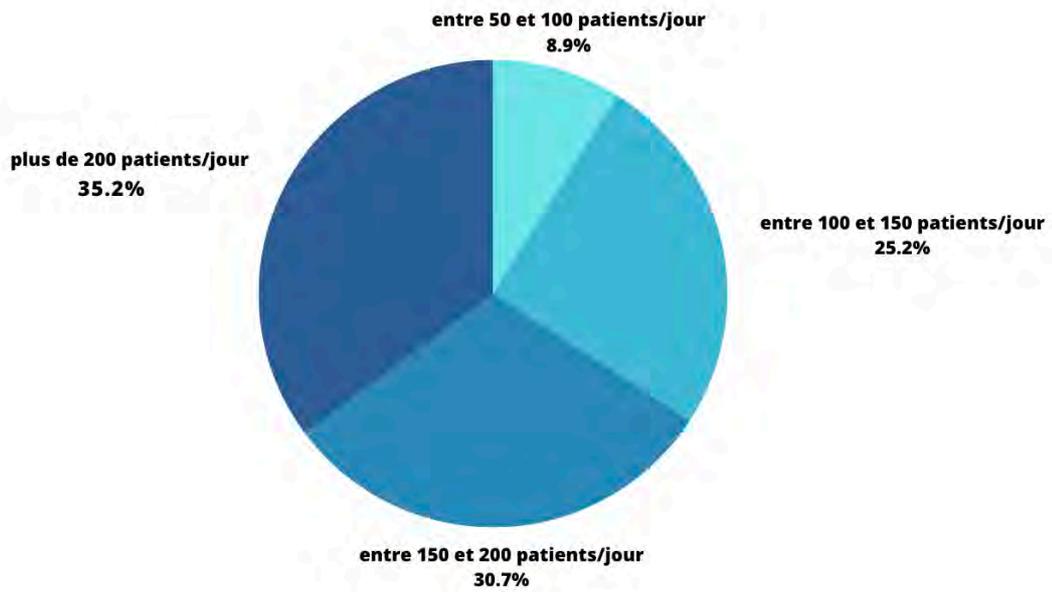


Figure 21 : Nombre de patients estimé par jour selon les pharmaciens répondants.

- Et une typologie de patients caractérisée majoritairement par des patients dits habitués pour 92,1% des répondants (198 officines) (Figure 22). Il y a également des patients dits de passage pour 5,1% des officines (11 officines) et dits touristiques surtout en période estivale pour 2,8% d'entre elles (6 officines). A noter que les officines peuvent répondre à plusieurs typologies de patients.

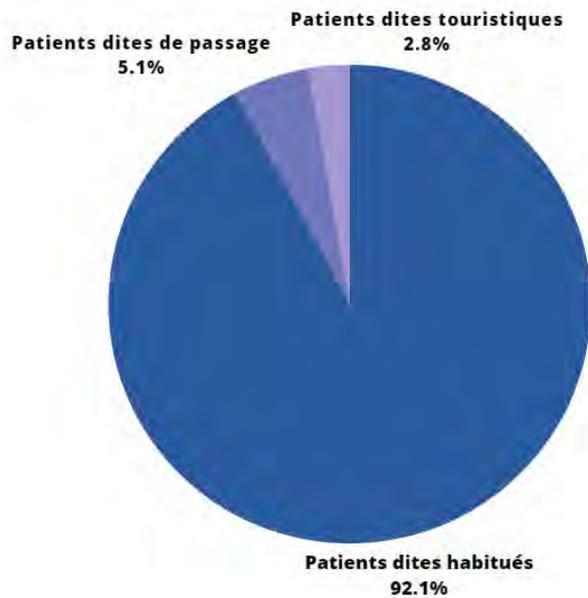


Figure 22 : Typologie de patients reçu par les officines répondantes.

2. Les entretiens pharmaceutiques dans les officines interrogées

Une majorité des pharmaciens (60,4% des répondants) sont d'accord pour dire que la conduite des entretiens pharmaceutiques est une mission utile et valorisante pour le métier de pharmacien. Pour autant, à l'état actuel, 51,2% d'entre eux disent qu'il y a un besoin d'évolution de la mission.

Les trois quarts des répondants (75%) réalisent les entretiens pharmaceutiques dans leur officine (contre 25% d'entre eux qui ne réalisent pas les entretiens pharmaceutiques). En réalité, très peu de patients ont pu bénéficier d'un accompagnement pharmaceutique toutes thématiques confondues. En effet, la majorité des officines interrogées ont accompagné moins de cinq patients pour 33,5% d'entre elles (Figure 23). 21,7% des pharmaciens ont accompagné entre 5 à 10 patients, 8,4% ont accompagné entre 10 à 20 patients et 11,3% ont accompagné plus de 20 patients. À noter que le nombre d'entretiens recueillis à partir de ce questionnaire indique le nombre d'entretiens pharmaceutiques réalisés avant la pandémie de COVID-19.

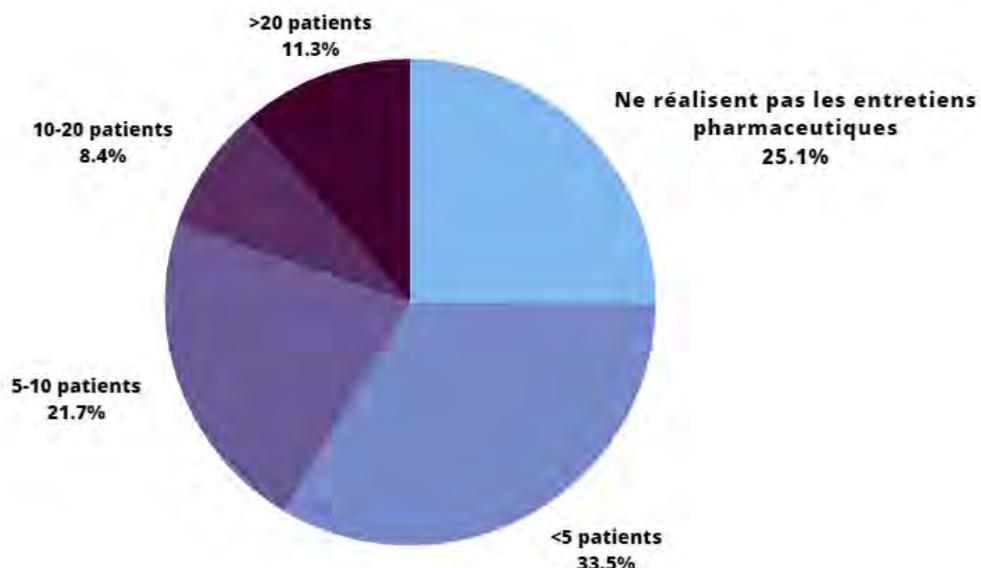


Figure 23 : Proportion de patients ayant bénéficié d'un accompagnement pharmaceutique toutes thématiques confondues parmi les pharmacies interrogées.

Par ailleurs, il existe une disparité entre les différentes thématiques abordées au sein des pharmacies interrogées (Figure 24).

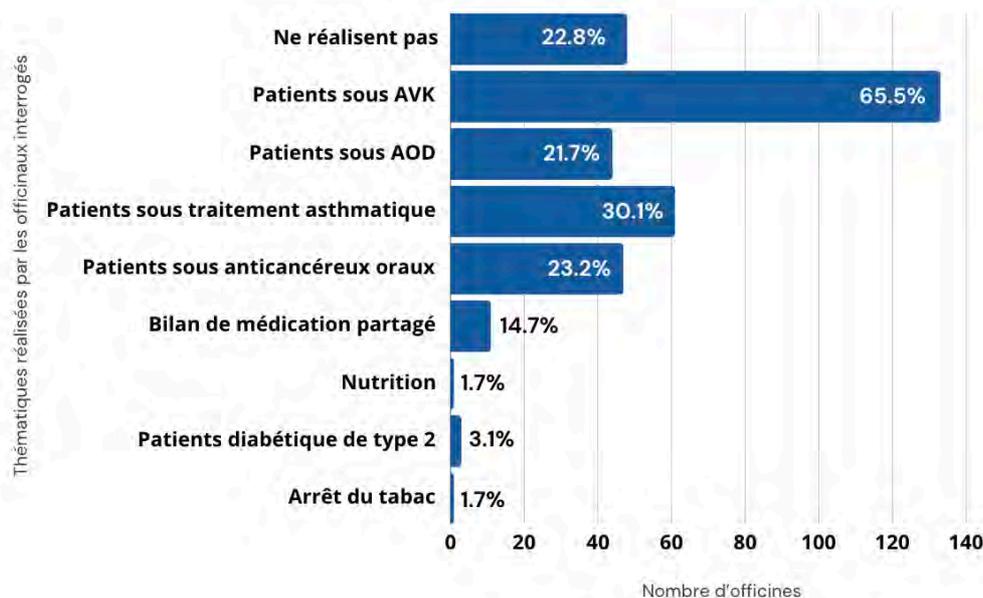


Figure 24 : Thématiques abordées lors des accompagnements pharmaceutiques réalisés dans les officines interrogées.

Parmi les pathologies indiquées et autorisées dans le cadre des entretiens pharmaceutiques, les patients sous traitement AVK sont les plus représentés : 65,5% des pharmaciens répondants ont réalisé des entretiens pharmaceutiques sur ce sujet.

S'ensuivent les patients sous traitement asthmatiques (30.1% des répondants), puis les patients sous anticancéreux oraux (23,2% des répondants) et enfin les patients sous AOD (21,7%).

D'autre part, d'autres thématiques sont abordées telles que le diabète de type 2, la nutrition et l'arrêt du tabac.

À noter également que certains pharmaciens associent l'accompagnement pharmaceutique au bilan de médication partagé qui sont deux nouvelles missions différentes. En effet, ce dernier consiste à l'analyse de la prescription médicamenteuse chez une personne âgée de plus de 65 ans et polymédiquée (avec au moins cinq molécules).

3. Retour d'expérience en oncologie

3.1 Bilan des pharmaciens

Les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux sont connus par les pharmaciens mais très peu mis en place dans leur pratique d'officine. En effet, très peu de patients sous anticancéreux oraux ont bénéficié d'un accompagnement pharmaceutique (Figure 25).

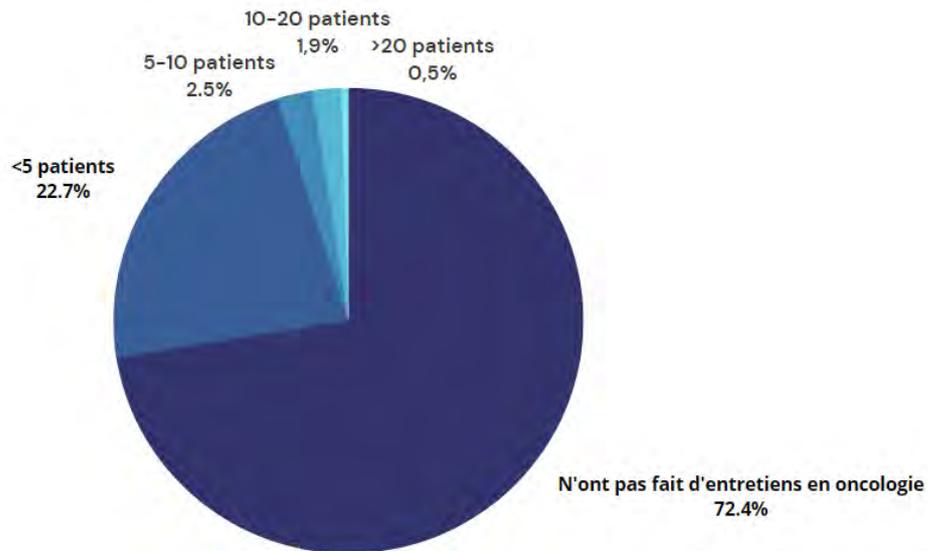


Figure 25 : Proportion de patients sous anticancéreux oraux ayant bénéficiés d'un accompagnement pharmaceutique dans les officines interrogées.

Seuls 56 pharmaciens sur 203, soit 27,6% des pharmaciens interrogés, ont mené des entretiens pharmaceutiques en oncologie. Plus précisément, 22,7% d'entre eux ont accompagné moins de 5 patients, 2,5% entre 5 à 10 patients, 1,9% entre 10 à 20 patients et 0,9% plus de 20 patients.

Concernant les intervenants qui ont mené les entretiens pharmaceutiques en oncologie, différents acteurs de l'équipe officinale interviennent (question à choix multiples) (Figure 26).

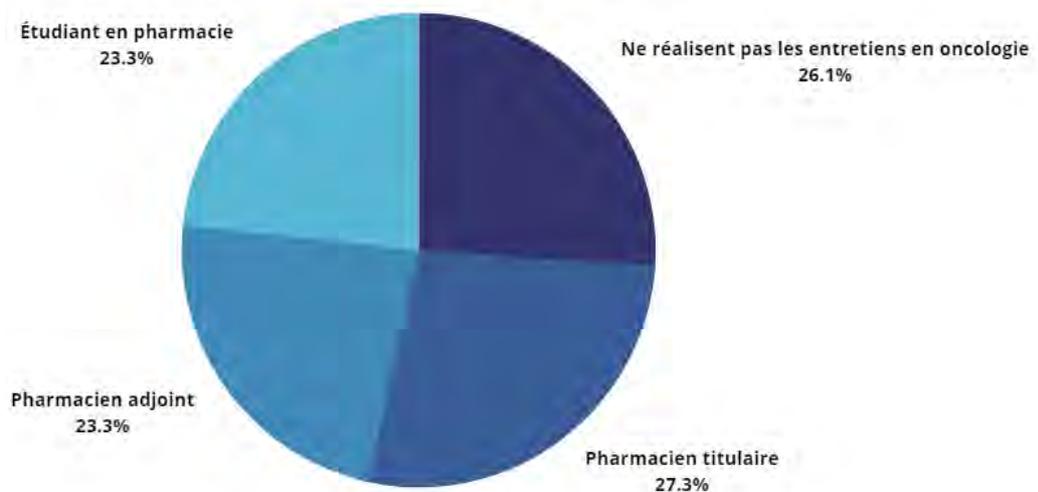


Figure 26 : Cartographie des intervenants de l'équipe officinale qui ont conduit les entretiens pharmaceutiques en oncologie dans les officines interrogées.

Parmi les officines interrogées, trois types d'acteurs sont principalement identifiés : le pharmacien titulaire (27,3%), le pharmacien adjoint (23,3%) et les étudiants en pharmacie (23,3%).

Par ailleurs, pour mener les entretiens sur cette thématique spécifique, les acteurs cités ont suivi différents types de formation (Figure 27).

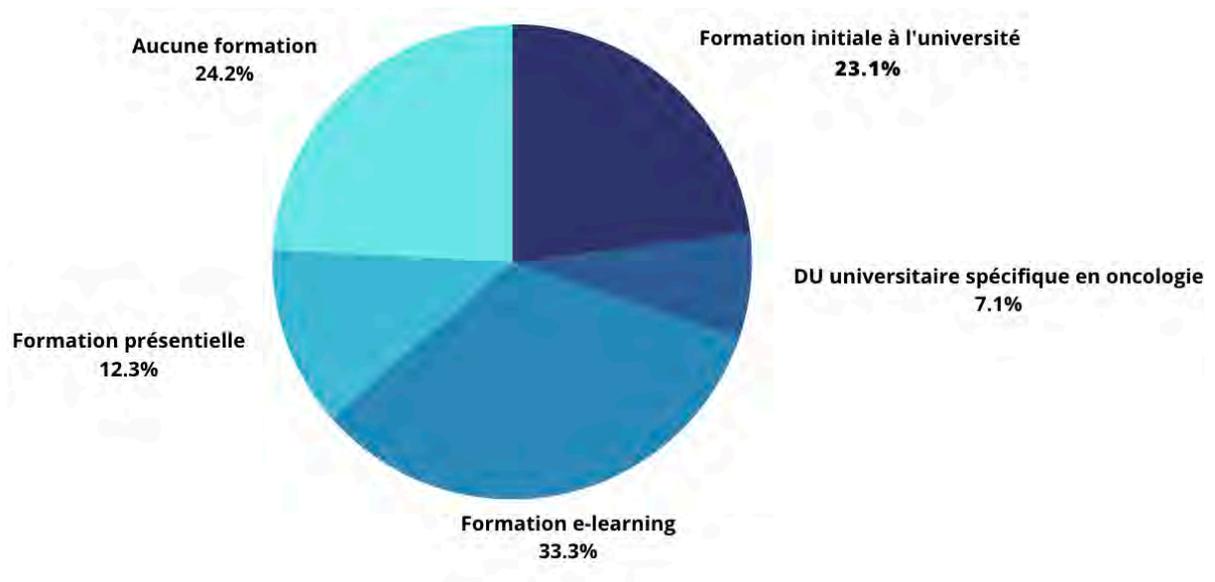


Figure 27 : Typologie de formation suivie par les intervenants qui ont mené les entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Globalement, les intervenants ont suivi une formation spécifique qui aide à la pratique des entretiens en oncologie. Ce diagramme montre le type de formation suivie :

- 33,3% ont suivi une formation en e-learning ;
- 12,3% ont suivi une formation en présentielle dispensée par les groupements pharmaceutiques, les organismes de formation privée mais aussi par les réseaux de santé régionaux (REIPO Toulouse par exemple) ;
- 7,1% ont suivi une formation complémentaire et spécifique en oncologie (Diplôme universitaire, DU).

Il est à noter que 24,2% des pharmaciens n'ont pas suivi de formation complémentaire et 23% d'entre eux ont reçu une formation initiale à l'université (cours théorique en oncologie abordé pendant le cursus universitaire).

De plus, ce questionnaire permet également de comprendre et d'exprimer les pratiques actuelles des officinaux et plus particulièrement quels types d'outils sont utilisés au quotidien pour accompagner les patients cancéreux (Figure 28).

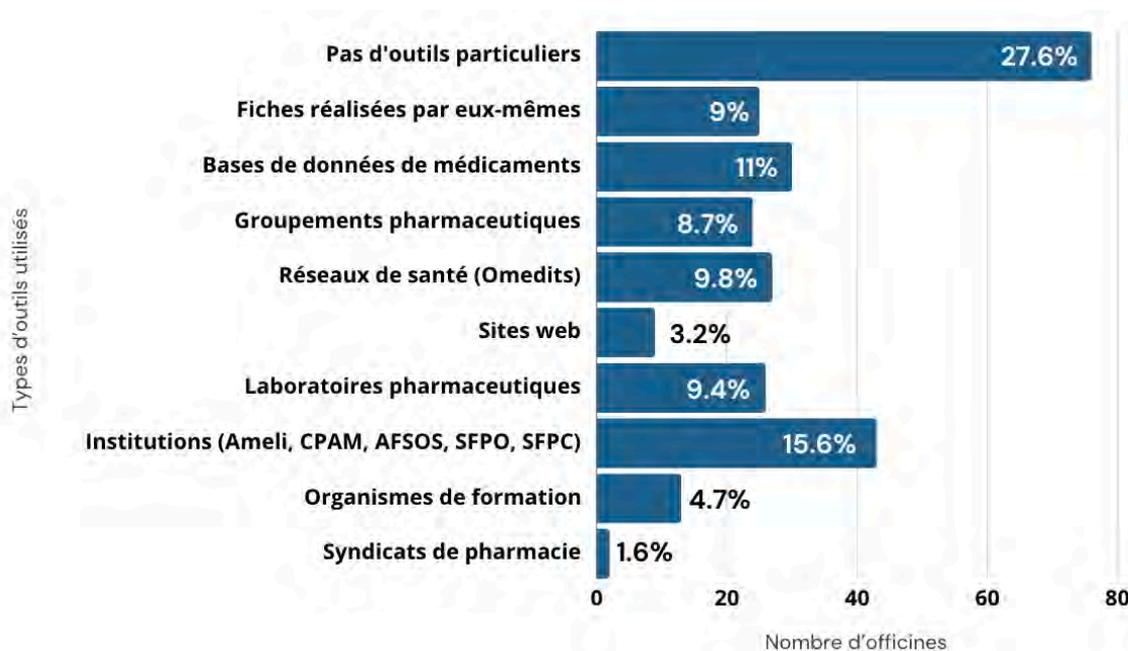


Figure 28 : Typologie d'outils utilisés par les pharmaciens interrogés pour mener les entretiens en oncologie.

Parmi les nombreux outils cités, quelques-uns sont largement utilisés par les pharmaciens (question à choix multiples) :

- Les outils partagés par les institutions (Ameli, CPAM, AFSOS, SFPO et SFPC) ;
- Les bases de données de médicaments pour la recherche d'informations sur les médicaments (Vidal, Thériaque, Doroz sont cités) ;
- Les outils proposés par Sandoz avec la plateforme Observia, par Sanofi ou encore par Bimedoc (start-up e-santé) sont adoptés dans la pratique des pharmaciens interrogés ;
- Les fiches réalisées par les réseaux de santé régionaux sont également appréciées par les pharmaciens ;
- Et enfin, nombre d'eux utilisent également les outils fournis par les groupements pharmaceutiques.

De même, qu'une partie des pharmaciens interrogée réalisent eux-mêmes leurs outils sous forme de fiches synthétiques pour plus de praticité.

Par ailleurs, l'observation est telle que la majorité des pharmaciens n'ont pas recours à d'outils particuliers pour mener les entretiens.

En regard de ces résultats, les pharmaciens semblent être satisfaits des outils utilisés dans leur quotidien. En effet, à la question, “*Si vous utilisez déjà des outils, avez-vous besoin d’autres outils ?*” (question 14), 54,7% des pharmaciens ont répondu qu’ils n’avaient pas besoin d’outils supplémentaires (versus 40,4% qui demandent d’autres outils et 4,9% n’ont pas d’avis).

3.2 Les pharmaciens face aux entretiens en oncologie

La dernière partie du questionnaire soulève les difficultés et les besoins liés à la mise en place des entretiens pharmaceutiques en oncologie.

En effet, 77,8% des pharmaciens ayant répondu au questionnaire ne se sentent pas assez préparés, formés et aidés pour réaliser cette nouvelle mission d’accompagnement (versus 22,2% des pharmaciens qui se sentent assez préparés, formés, aidés, soutenu dans cette nouvelle mission des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux).

Dans les faits, les pharmaciens font face à de nombreuses difficultés (question à choix multiples) (Figure 29).

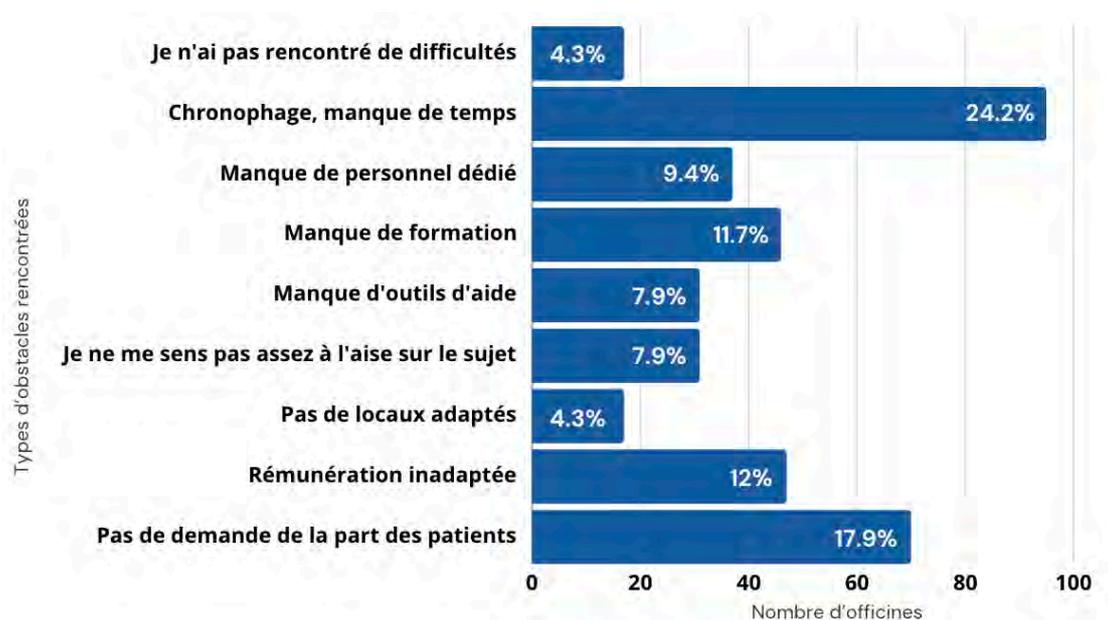


Figure 29 : Obstacles rencontrés par les pharmaciens interrogés pour la mise en place des entretiens en oncologie.

Sur l’ensemble des facteurs cités, les quatre principales difficultés qui ressortent sont :

- Le manque de temps disponible pour cette activité et le temps demandé par l’accompagnement (activité chronophage) ;

- L'absence de demande des patients ;
- Une rémunération inadéquate ;
- Et le manque de formation dédiée.

D'autre part, le manque d'outils d'aide à la pratique est également cité.

Ainsi, les pharmaciens soumettent des revendications pour optimiser la pratique des entretiens (Figure 30). A cette question ouverte, les pharmaciens ont été libres de partager leurs idées qui selon leurs expériences et leurs besoins, permettent d'améliorer la pratique de l'accompagnement en oncologie.

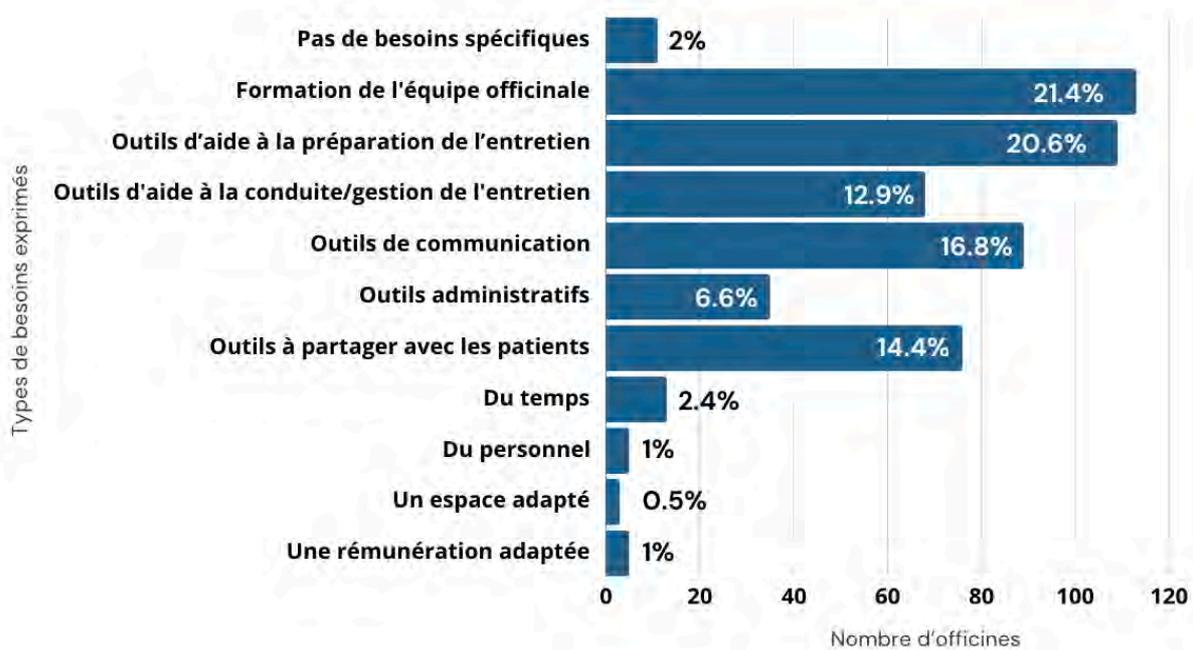


Figure 30 : Besoins exprimés par les pharmaciens interrogés pour optimiser les entretiens en oncologie.

Quatre grandes catégories d'outils sont spontanément exprimées par les pharmaciens :

- (1) Des outils de formation : il y a un fort besoin de connaissance en oncologie (connaissance sur les nouvelles molécules, les effets indésirables etc.) ;
- (2) Des outils d'aide à la pratique des entretiens : cela comprend les outils à la fois d'aide à la préparation (fiches pratiques, guide méthodologique, fiches conseils), d'aide à la conduite (fiche de synthèse) et administratifs (bulletin d'adhésion, carte de rendez-vous) ;
- (3) Des outils de communication auprès des patients pour annoncer la possibilité d'être accompagnés par le pharmacien et *in fine* les engager dans la démarche de suivi ;

(4) La mise à disposition de supports à délivrer aux patients : cela permet de compléter les entretiens et prolonger les bénéfices dans le quotidien des patients.

D'autre part, à la question "*Dans quels formats souhaitez-vous avoir accès à ces outils ?*" (question à choix multiples), le format digital est largement souhaité (Figure 31).

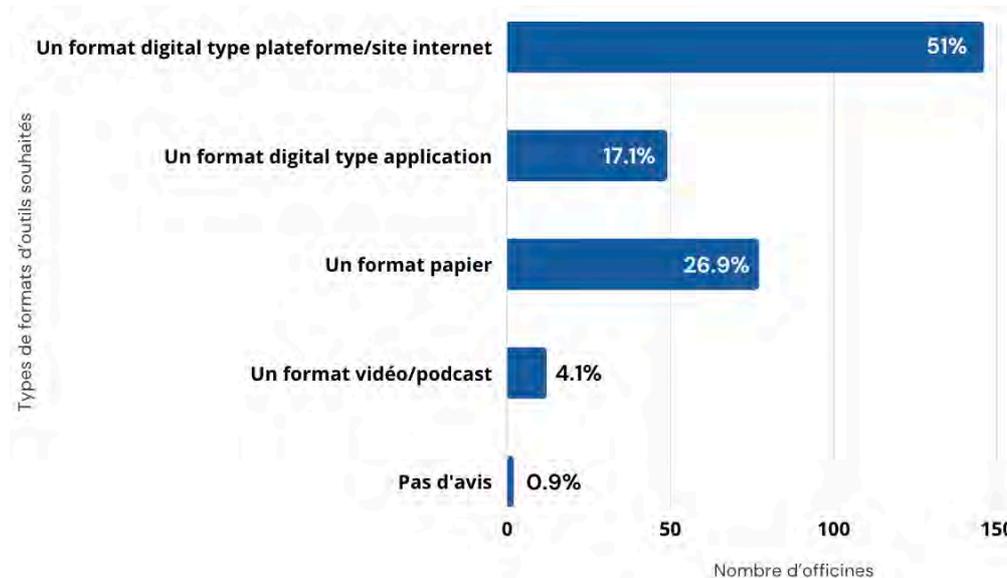


Figure 31 : Types de formats d'outils souhaités par les pharmaciens interrogés.

En effet, il existe une préférence pour le format digital sous forme de plateforme ou de site internet. L'utilisation des sites internet est déjà ancrée dans la pratique en officine car ils permettent un usage rapide et pratique. Il s'agit d'une projection d'un site internet rassemblant en un seul lieu, l'ensemble des outils nécessaires à l'accompagnement des patients.

Il est à noter également qu'une part des pharmaciens interrogés souhaite des outils en format papier remis par les visiteurs médicaux ou du moins des outils téléchargeables et imprimables.

D'ailleurs, les pharmaciens interrogés font confiance à trois types d'acteurs pour les accompagner sur cette activité (question à choix multiples) (Figure 32).

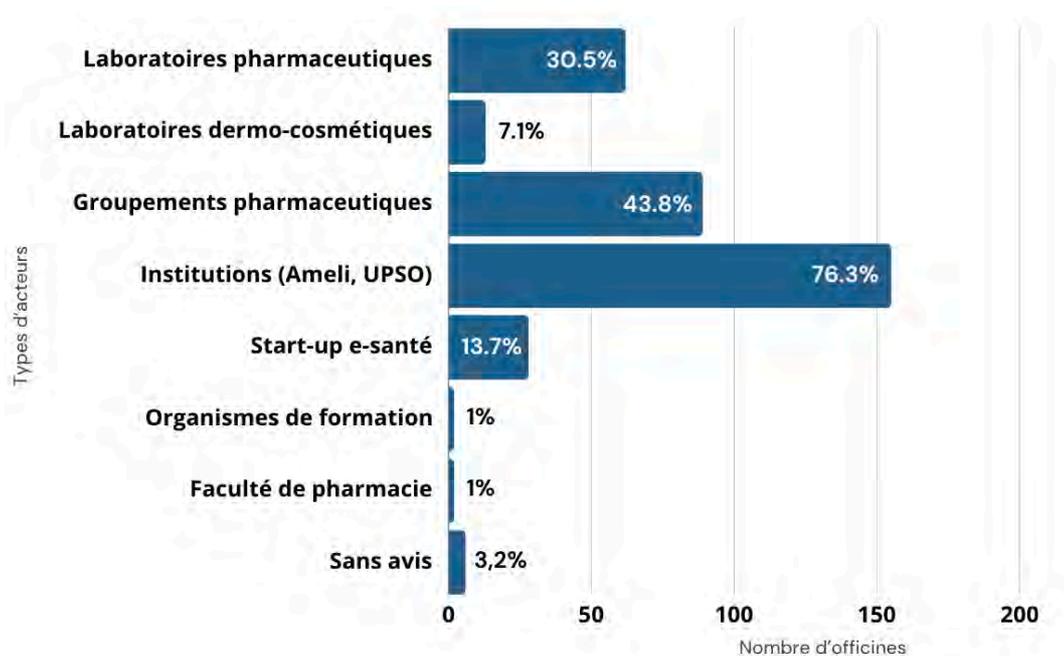


Figure 32 : Types d'acteurs cités par les pharmaciens interrogés.

En majorité (76,3% des répondants), les pharmaciens pensent que les institutions telles qu'Ameli et les associations spécialisées (UPS0 par exemple) sont les acteurs les plus adaptés à développer des outils appropriés pour les aider dans cette activité.

Les groupements pharmaceutiques et les laboratoires arrivent en deuxième et troisième position respectivement (43,8% et 30,5% des répondants).

Un constat peut être fait, les acteurs cités sont les partenaires du quotidien des officinaux.

Enfin, la dernière question "*Dans un monde idéal, quelles sont vos suggestions ou remarques qui permettraient d'optimiser la pratique des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ?*", a été l'occasion pour les pharmaciens d'exprimer leur souhait d'évolution pour cette nouvelle activité.

En effet, ils demandent une meilleure coopération hôpital-ville dans le parcours de soins des patients cancéreux. Un pharmacien partage ce sentiment : "*Il faudrait que ces entretiens soient proposés par les médecins à leurs patients (pourquoi pas "prescrits" sur l'ordonnance) car lorsqu'on les propose, les patients nous répondent "je ne sais pas, je vais en parler à mon médecin". Mais les médecins le perçoivent comme de la concurrence ou un contrôle de leur travail et dissuadent donc les patients. A défaut, peut-être de la communication dans les services d'oncologie, afin que ce soit les patients qui nous en fassent la demande*".

Mais encore : "*Plus de communication de la part des hôpitaux, cliniques et Ameli sur l'utilité de ce type d'entretien pour les patients dans les services d'oncologie. On essuie*

beaucoup de refus des patients. Si l'information était relayée par les médecins comme c'est le cas dans certains services à l'hôpital ce serait super".

Enfin, le témoignage d'un pharmacien résume et appuie les préoccupations partagées par ses confrères et consœurs : *"Une connaissance parfaite des maladies, toujours plus nombreuses ; des traitements, en perpétuelle évolution, complexifie la mise à jour des connaissances. Beaucoup de temps disponible à consacrer aux patients qui ne peuvent être traités sous le regard d'une horloge, demande une rémunération bien plus large pour ce type d'activité inévitablement chronophage autant en préparation qu'en discussion et en conclusion. Une formation médicale mais aussi sociale pour avoir suffisamment d'empathie sans trop non plus pour ne pas tomber dans le sentiment et rester dans un cadre professionnel sans paraître détaché. Bref, très difficile surtout sur ce thème sensible, fragile et anxiogène pour de nombreux patients, accompagnants et soignants."*

PARTIE 4 – DISCUSSION

L'évolution du métier de pharmacien est en marche. Il voit sa place renforcée dans le parcours de soins des patients et ses compétences appliquées dans de nouvelles missions de santé publique. Cependant, dans la pratique, des ajustements sont nécessaires, particulièrement concernant l'accompagnement pharmaceutique.

La littérature dessine les contours de cette nouvelle activité officinale et sa dynamique au sein des officines françaises. La pratique des entretiens pharmaceutiques depuis près d'une décennie a permis de conforter l'intérêt porté à cet accompagnement mais également de soulever les premières difficultés de son adoption au quotidien.

A. Vu d'ensemble des entretiens pharmaceutiques en pratique

1. Capacité des officines à mener l'accompagnement pharmaceutique

Si la littérature détaille la théorie des entretiens pharmaceutiques, les interviews et le questionnaire réalisés et diffusés auprès des officinaux illustrent la réalité du terrain.

En premier lieu, le profil de l'officine donne un aperçu de la capacité de cette dernière à répondre à la demande des patients.

En effet, la composition de l'équipe officinale est déterminante : seuls les pharmaciens (titulaires et adjoints) sont autorisés à mener cette activité. Les officines de notre échantillon (interview et questionnaire confondus) sont composées en moyenne de 6 personnes dont la moitié sont des pharmaciens (un pharmacien titulaire et deux pharmaciens adjoints).

D'autre part, la demande potentielle à l'accompagnement peut être estimée à partir de trois paramètres :

- Le trafic estimé de patients : les officines sollicitées accueillent un flux de patient conséquent, en moyenne 200 patients par jour ;
- Le type de clientèle : la majorité des patients reçus sont des habitués des officines interrogées ;
- La localisation de l'officine : une grande partie des officines de l'échantillon se situe dans une ville dont certaines se caractérisent comme officine de quartier.

Ces éléments donnent un aperçu de la proportion de patients pouvant être disposés à suivre les entretiens pharmaceutiques. En effet, les bénéfices apportés par cet accompagnement sont perceptibles dans le cas d'un suivi régulier et de la totalité des

sessions. Ceux-ci sont facilités par la confiance envers une officine familière proche de chez soi.

À partir de ces premiers résultats, le constat est qu'il existe des ressources disponibles tant en main-d'œuvre que de patients ouverts à l'accompagnement pharmaceutique. L'offre et la demande déterminent la pratique des entretiens pharmaceutiques dans les officines. Cependant, malgré cette première impression, les ressources humaines ne sont pas suffisantes face au temps nécessaire pour la mise en place des entretiens pharmaceutiques et à l'arrivée de nouvelles responsabilités liées à la pandémie de la COVID-19. D'autre part, les nombreux critères d'inclusion et l'insensibilité des patients rendent l'attractivité de l'accompagnement pharmaceutique faible.

2. La place de la mission dans l'activité officinale

La deuxième partie des résultats témoigne de l'intégration des entretiens pharmaceutiques au sein des officines.

D'après la littérature, l'accompagnement des patients a pris place dans l'activité officinale avec une préférence pour les thématiques des AVK/AOD et de l'asthme, qui sont les premières pathologies mises en place depuis 2013 et 2016 respectivement. Au contraire, la thématique de l'oncologie, arrivée depuis peu, est moins établie en pratique.

Même si les entretiens pharmaceutiques sont devenus une pratique courante dans une grande majorité des officines notamment dans les trois quarts de l'échantillon de l'enquête (interview et questionnaire confondus), la réalité n'est pas aussi lisse. En effet, peu de patients ont été réellement pris en charge et une disparité entre les pathologies chroniques existe.

Dans le panel de pharmacies de ville de l'étude, 75% d'entre eux réalisent un accompagnement pharmaceutique. Dans les faits, un tiers d'entre elles ont accompagné moins de 5 patients et 22% d'entre elles entre 5 et 10 patients. L'activité s'est démocratisée dans les officines françaises mais est très peu mise en pratique sur le terrain.

Par ailleurs, toutes les pathologies chroniques ne sont pas prises en charge de la même manière. L'aperçu donné par les officines interrogées montre une large pratique de l'accompagnement des patients sous AVK (dans 70% des officines de l'études) contre 30% pour l'accompagnement des patients asthmatiques, 23% pour les patients sous anticancéreux oraux et 21% pour les patients sous AOD.

Ces résultats recueillis sur le terrain montrent une contribution mitigée à la prise en charge des patients atteints de pathologies chroniques notamment dans l'accompagnement des nouvelles pathologies introduites dans ce dispositif.

En effet, ce sentiment est d'autant plus perceptible en oncologie avec seulement 27,6% des pharmaciens interrogés qui ont mené des entretiens pharmaceutiques sur cette thématique dont 22,7% d'entre eux, qui ont accompagné moins de 5 patients sous anticancéreux oraux.

D'autre part, les études menées auprès des officinaux a été l'occasion de comprendre de quelle manière ils s'approprient cet exercice.

L'accompagnement pharmaceutique repose sur la connaissance médicale. Malgré une éducation universitaire reçue, la formation continue est primordiale. Pour l'ensemble des pharmaciens, il est évident que la prise en charge thérapeutique des pathologies traitées par AVK, AOD ou antiasthmatiques sont familières par la maturité des molécules sur le marché et de la pathologie. Au contraire, la recherche et l'arrivée continuelle de nouvelles thérapeutiques en oncologie, demandent au pharmacien d'officine d'être en permanence à la recherche d'information.

L'accompagnement d'un patient ne s'improvise pas. Une préparation est nécessaire tant d'ordre administratif que sur la structure de l'échange en lui-même. Dans ce sens, pour faciliter et optimiser la préparation des entretiens, les pharmaciens s'appuient sur diverses solutions et outils d'aide.

Dans notre échantillon, les officinaux s'orientent majoritairement vers trois types de support d'aide à la préparation et à la conduite des entretiens :

- En premier lieu, la majorité d'entre eux se dirigent vers des outils de synthèse tels que des fiches résumées des thérapies actuelles, des fiches conseils à prodiguer aux patients et des trames de questions à suivre pendant l'entretien. Pour cela, ils s'orientent vers des acteurs institutionnels (assurance maladie, les associations de patients, les réseaux de santé régionaux) et les groupements pharmaceutiques ;
- Le deuxième type d'outils utilisé regroupe les bases de données d'information médicale de référence dans la pratique pharmaceutique : Vidal, Thériaque et Doroz. En effet, 11% des officines interrogées recherchent les informations médicamenteuses dans ces ouvrages. Il est possible d'y rechercher des fiches de médicaments, les synthèses des dernières recommandations thérapeutiques éditées par des autorités de santé, d'identifier les interactions médicamenteuses et les effets indésirables ;

- Et enfin, nombre d'entre eux (environ 3,2% des pharmaciens interrogés) se laissent guider par les plateformes numériques proposées notamment par des start-ups (Bimedoc et Observia).

Après une décennie d'existence, les pharmaciens interrogés confirment l'intérêt porté à cette activité. Cette dernière est un terrain d'expression du métier de pharmacien : l'expertise médicale, humaine et de conseil. Malgré cet enthousiasme partagé, l'ouverture de l'accompagnement vers des pathologies plus spécialisées telles que l'oncologie a mis en évidence les points de blocage pour une généralisation et une pérennité de l'activité dans les officines françaises.

À la suite de ce travail, une analyse des causes possibles expliquant la faible croissance de l'activité est présentée afin de comprendre les faiblesses de l'accompagnement des patients sous anticancéreux oraux.

B. Analyse des causes

1. Le diagramme d'Ishikawa

La méthode choisie pour identifier et analyser les différentes causes possibles du faible développement de l'accompagnement pharmaceutique en oncologie dans les officines est le diagramme d'Ishikawa⁸³.

Le diagramme d'Ishikawa ou encore appelé le diagramme "en arête de poisson" est un outil qui permet d'identifier et de mettre en évidence les causes potentielles liées à une problématique donnée de manière structurée et précise sous forme d'une représentation graphique.

Cette représentation en arête de poisson se construit autour de différents éléments :

- Une colonne vertébrale centrale qui matérialise la problématique étudiée ;
- Les branches de part et d'autre de la colonne centrale représentent les causes potentielles regroupées en différentes catégories.

Les branches se divisent en 5 catégories définies selon la règle des 5M :

- Méthode : cette branche du diagramme répertorie l'ensemble des facteurs liés aux procédures, techniques, modes opératoires suivis ;
- Main d'œuvre : dans cette catégorie, les éléments liés aux ressources humaines sont identifiés ;

- Milieu : les arguments liés à l'environnement entourant la problématique étudiée sont déterminés dans cette branche du diagramme ;
- Matière : cette catégorie correspond aux causes liées à la matière première ;
- Matériel : cette dernière branche identifie les paramètres liés aux outils, équipements utilisés dans le cadre de la problématique.

Le diagramme d'Ishikawa a pour objectif de hiérarchiser et d'analyser les causes potentielles afin de déterminer les marges de manœuvre et les leviers d'action possibles à la résolution de la problématique cible.

2. Application du diagramme d'Ishikawa

Dans la suite de ce travail, l'application du diagramme d'Ishikawa a pour finalité de déterminer les causes de la faible pratique de l'accompagnement pharmaceutique en oncologie dans les officines.

En effet, cette représentation graphique reprend et synthétise l'ensemble des facteurs identifiés dans la littérature et des études de terrain menées.

Dans ce sens, la construction du diagramme se présente comme telle (Figure 33) :

- La colonne centrale est définie par la problématique ciblée : ici, la faible pratique des entretiens pharmaceutiques en oncologie dans les officines françaises ;
- Les 5 branches sont caractérisées comme suit :
 - La branche Méthode représente les causes liées aux protocoles d'organisation formalisés pour la mise en place, la réalisation et le suivi des entretiens ;
 - La branche Main d'œuvre représente les causes liées aux pharmaciens, seuls personnels de l'officine habilités à réaliser cette activité ;
 - La branche Milieu représente les causes liées à l'officine, lieu d'exercice de l'activité ;
 - La branche Matière représente les causes liées aux patients, les sujets de l'accompagnement ;
 - La branche Matériel représente les causes liées aux outils, aux supports utilisés par les pharmaciens pour la pratique de cette thématique des entretiens pharmaceutiques.

Faible pratique des entretiens pharmaceutiques en oncologie

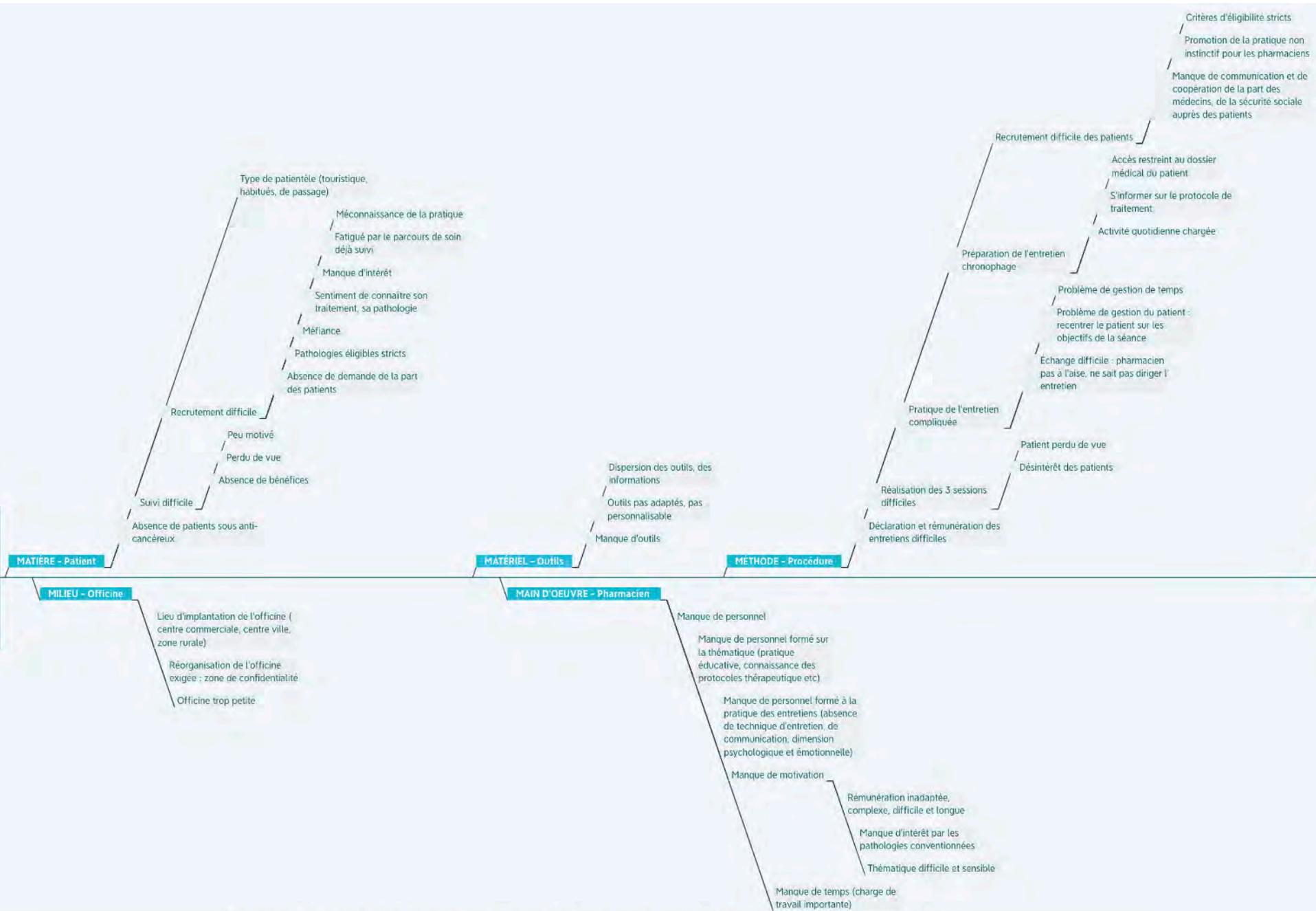


Figure 33 : Diagramme d'Ishikawa appliqué aux entretiens pharmaceutiques en oncologie.

2.1 Branche « Méthode » - Procédure des entretiens pharmaceutiques

La branche “Méthode” du diagramme d'Ishikawa recense l'ensemble des points bloquants liés aux formalités et au protocole de réalisation des entretiens pharmaceutiques (Figure 34).

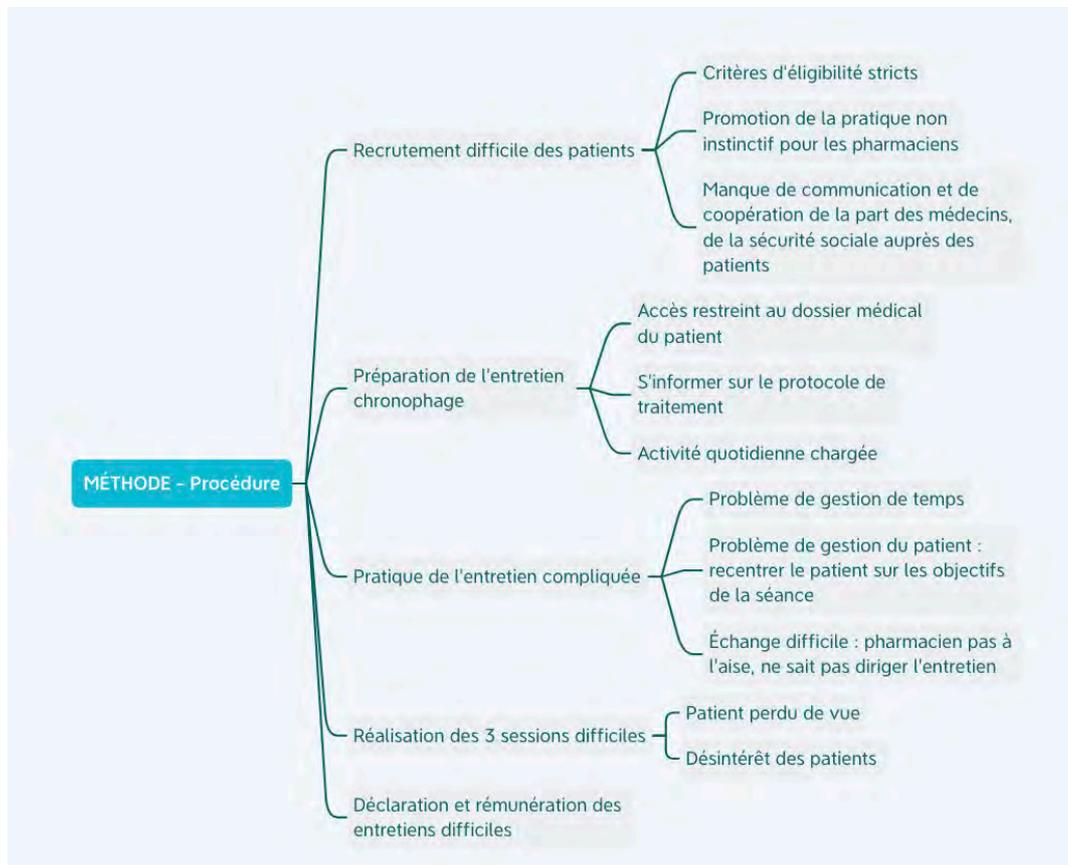


Figure 34 : Branche “Méthode” - Procédure des entretiens pharmaceutiques.

Pour le pharmacien, le schéma de déroulement de l'accompagnement pharmaceutique se dessine en trois phases : avant avec la préparation de l'entretien, pendant avec la mise en pratique de l'entretien et après avec la rédaction du compte-rendu et la facturation. Des impasses ont été identifiées à ces trois niveaux. Les difficultés liées au recrutement des patients et à la réalisation des 3 sessions sont traitées dans la partie 3.4 “Matière” - Les patients sous anticancéreux oraux.

Le premier obstacle relevé par la question “ *Quelles sont les obstacles rencontrés lors de la mise en place des entretiens en oncologie*”, est que l'activité est chronophage pour un quart des pharmaciens interrogés. En effet, l'organisation d'un entretien prend du temps qui est d'ores et déjà limité. Dans un emploi du temps chargé, le pharmacien doit préparer

l'entrevue par la prise de connaissance du dossier médical parfois disponible et se documenter sur les molécules anticancéreuses à travers différentes sources. Par manque de temps, un des pharmaciens consultés confie faire ses recherches pendant le rendez-vous avec le patient.

Dans la théorie, les officinaux doivent prendre le temps pour se consacrer aux entretiens par la préparation et l'organisation de cette activité qui n'est cependant pas retranscriptible dans la pratique.

De plus, le protocole est jugé fastidieux au niveau de la phase d'après entretien qui comprend la rédaction du compte-rendu, de la fiche de suivi et la facturation.

Le deuxième facteur évoqué est la maîtrise de la durée et du contenu des entretiens. En effet, l'encadrement de l'échange entre le pharmacien et le patient est rapidement détourné. Certains pharmaciens confient qu'il est difficile de délimiter le temps et de tenir les objectifs clairs car le patient "*parle de tout et de rien*" et l'entretien "*part dans tous les sens*". Ce point conforte l'idée de la nécessité d'une formation à la conduite de l'entretien.

Puis vient la problématique de la rémunération de l'acte. Trois points sont soulevés :

- La demande de facturation est exigeante et complexe : à chaque étape du processus, des instructions précises de facturation sont à suivre. Le pharmacien convient de facturer lors de l'adhésion du patient, à la fin de la séquence de la première année d'accompagnement (un entretien d'évaluation suivi de deux entretiens thématiques) et à la fin de l'accompagnement les années suivantes (un entretien d'observance pour les traitements à long cours et deux entretiens thématiques pour les autres traitements anticancéreux). Dans les faits, les démarches de demande de facturation sont compliquées, beaucoup de critères d'inclusion et d'exception ainsi que des patients qui ne reviennent pas après la première session rendent la facturation caduque. Ainsi, une flexibilité est donnée. Il est possible de facturer l'accompagnement de la première année si a minima l'entretien initial est réalisé. Une simplification de la démarche a été effectuée sur Ameli ;
- La rétribution financière jugée trop faible : pour 12% des pharmaciens sondés, la rémunération est inadaptée et ne reflète pas le temps passé et l'investissement demandé (80 euros la première année) ;
- Un paiement long et décalé dans le temps : parmi les pharmaciens interrogés, il a été souvent partagé que le délai de rémunération est long. En effet, certains d'entre eux ont été payés plusieurs mois après (environ 7 mois).

2.2 Branche « Main d'œuvre » - Pharmacien d'officine

Le retour d'expérience et les témoignages des pharmaciens ont permis d'identifier plusieurs facteurs de causes dans la partie "Main d'œuvre" de notre diagramme ci-dessous (Figure 35).

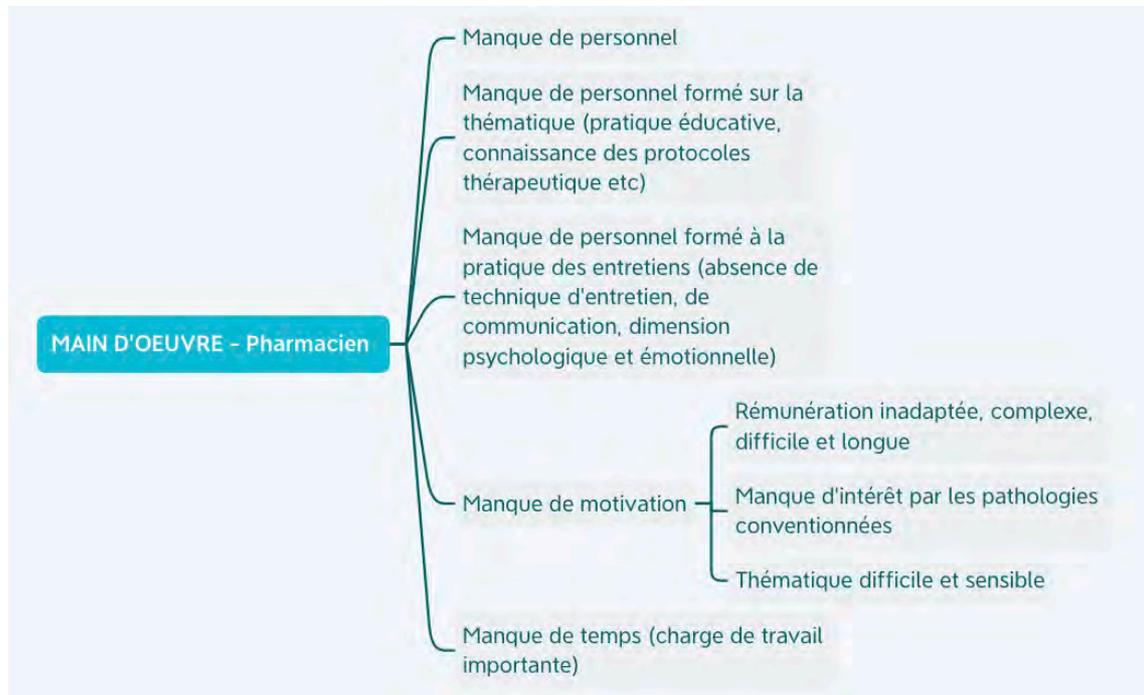


Figure 35 : Branche "Main d'œuvre" - Pharmacien d'officine.

L'une des principales raisons de la faible pratique de l'accompagnement en oncologie est le manque de personnel et plus précisément le manque de personnel formé à la pratique de l'accompagnement en elle-même et formé à cette thématique du cancer.

En effet, parmi les pharmaciens questionnés, plus de 77% d'entre eux ne se sentent pas assez préparés, formés et aidés pour réaliser cette nouvelle mission d'accompagnement. Il s'agit là d'une des premières barrières qui décourage nombre de ces professionnels de santé à s'orienter vers cette activité notamment pour les pharmacies 4 et 9 (Lyon et Bordeaux) ; qui par manque de ressource ne réalisent pas d'entretien pharmaceutique. Le manque de formation fait partie des trois obstacles majeurs pour les officinaux du sondage (11,7% des pharmaciens interrogés ont rencontré cet obstacle lors de la mise en place des entretiens en oncologie).

Plusieurs arguments s'additionnent.

À ce jour, plus de 500 000 patients sous anticancéreux oraux sont éligibles à l'accompagnement. En parallèle, 20 931 officines et 53 975 pharmaciens d'officine sont

comptabilisées en métropole et en outre-mer. Par répartition, cela équivaut à en moyenne plus de 20 patients par officine soit plus de 9 patients par pharmacien.

Cela couplé au manque de temps exprimé par les officinaux avec un quotidien surchargé et une charge de travail importante (premier obstacle énoncé pour 24% des pharmaciens interrogés) ; laisse peu de place à la pratique des entretiens et rend leur réalisation difficile^{84,85}.

Par ailleurs, l'accompagnement des patients atteints de cancer rend l'exercice difficile et complexe à aborder par ses contours imprévisibles et incertains (pronostic, réponse aux traitements etc.) mais aussi par les retentissements psychologiques importants sur la personne. Communiquer avec un patient atteint de cancer peut être chargé d'émotions et épineux en fonction de l'histoire personnelle de ce dernier comme celui du pharmacien. Dans ce sens, pour une prise en charge du patient optimale, des règles de base de communication verbale et non-verbale (posture, mimique, position du corps) sont à appliquer.

En plus de ces compétences, la question des connaissances théoriques des protocoles et des traitements en oncologie devient problématique. D'après les résultats recueillis, 23% des pharmaciens intervenants ont eu uniquement une formation universitaire alors que d'autres reconnaissent un manque de connaissance dans ce domaine.

En effet, l'apprentissage devient complexe face à l'arrivée continue de nouvelles molécules sur le marché et la dispersion des informations.

Pour ces raisons, la majorité des pharmaciens interrogés ont jugé utile de suivre des formations spécifiques à la pratique des entretiens en oncologie (33,3% ont suivi une formation e-learning et 12,3% ont suivi une formation en présentiel).

Une autre cause singulière est soulevée parmi les pharmaciens interrogés. Si cette nouvelle dimension du métier est un atout majeur pour la profession par la valorisation de l'expertise médicale, la thématique du cancer intimide.

La sensibilité et la non maîtrise du sujet entraîne une baisse de motivation parmi les équipes officinales comme souligné par plusieurs pharmaciens.

De même, le choix des pathologies conventionnées pour ce dispositif interroge. La prescription d'un traitement anticancéreux oral en ville nécessite un accompagnement par les professionnels de ville. Néanmoins, d'autres pathologies chroniques retiennent l'attention des pharmaciens. Le diabète de type 2, la nutrition pour les personnes en obésité, le conseil envers les femmes enceintes sont des thématiques retenues par certains officinaux par les enjeux de santé publique et par la maîtrise du sujet. Dans l'échantillon de pharmacies de l'étude, certaines mettent en œuvre un accompagnement sur le thème de la nutrition, du sevrage tabagique mais également pour les patients diabétiques.

2.3 Branche « Milieu » - Officine

La branche “Milieu” du diagramme d’Ishikawa répertorie l’ensemble des facteurs de l’environnement susceptible d’influencer le déroulement de l’activité. Ici, deux axes sont présentés (Figure 36) :

- La localisation de l’officine (centre commercial, centre-ville, zone rurale) ;
- Le lieu de l’entretien, une zone de confidentialité.



Figure 36 : Branche “Milieu” - Officine.

L’officine est souvent caractérisée comme un lieu de proximité, un point de repère pour de nombreux patients. Cependant, la localisation de cette dernière est une variable déterminante pour la pratique des entretiens pharmaceutiques. L’implantation de l’officine conditionne notamment le type de patientèle reçue. Ce paramètre a une incidence sur la capacité de recrutement et d’engagement des patients tout le long du processus.

Selon si l’officine se situe dans une ville rurale, dans une métropole, dans une ville touristique, au sein d’un centre commercial ou dans d’autres lieux, le type d’usager est variable. Le postulat repose sur la fidélité des patients à une pharmacie de référence (patient qui se rend toujours dans la même pharmacie) dans les petites villes, en ruralité et les pharmacies “de quartier” versus la mobilité des patients (patient qui se rend dans différentes officines) dans les métropoles et les zones touristiques.

Cette tendance est remarquée parmi les 10 officines de notre échantillon. Elles sont toutes situées dans des villes de différentes tailles et 62% de leurs patients sont considérés comme des habitués (versus 31% de passage et 6% touristiques). Cette caractéristique permet au pharmacien d’avoir une approche facilitée et de confiance envers les patients concernés.

Il est constaté que les pharmacies installées dans les petites villes ou villes de taille moyenne (ici par exemple Brest, Annecy et Castelnaudary) ont réalisé davantage d’accompagnement pharmaceutique sur une année : 100, 30 et 20 entretiens respectivement. Les officines situées

à Metz, Lyon et Bordeaux figurent parmi les dernières de la liste (3, 3 et 0 entretiens respectivement).

Par ailleurs, durant les conversations, un pharmacien a témoigné du désavantage d'une officine à proximité d'un hôpital. En effet, les patients sont fatigués du parcours difficile et éprouvant réalisé en amont à l'hôpital. Ils sont moins disposés à s'engager dans un nouveau processus.

Le deuxième axe mis en avant est la présence d'un lieu d'entretien.

Le pharmacien doit disposer d'un espace de confidentialité afin de pouvoir recevoir les patients de manière isolée. Cet aspect demande une réorganisation de l'officine qui, pour certaines d'entre elles, n'est pas réalisable à cause du coût engendré ou de l'absence de place. Parmi les pharmacies sondées, 4,3% estiment que le manque de locaux adaptés est un obstacle à la mise en place des entretiens pharmaceutiques (Figure 31).

2.4 Branche « Matière » - Les patients sous anticancéreux oraux

Par définition, la branche "Matière" du diagramme d'Ishikawa représente les causes liées aux matériaux utilisés. Ici, le choix s'est porté sur les patients sous anticancéreux oraux, sujet de l'accompagnement pharmaceutique en question (Figure 37).

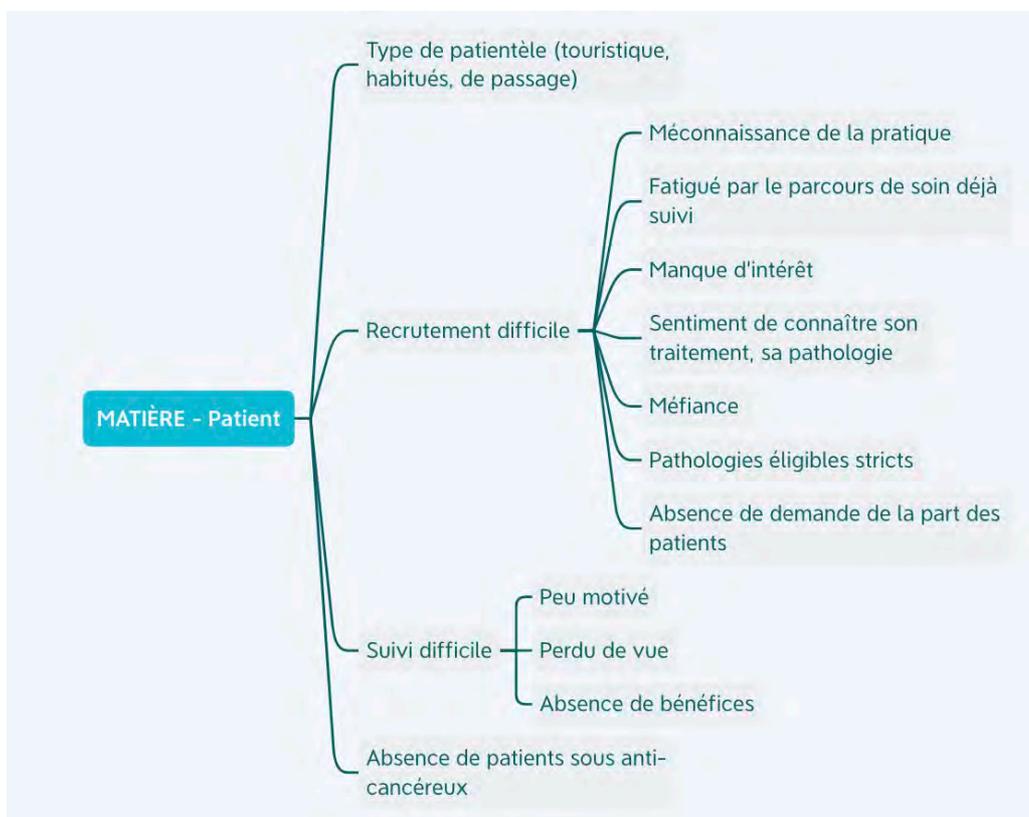


Figure 37 : Branche "Matière" - Patient.

Plusieurs facteurs sont identifiés dans cette catégorie.

Le premier facteur présenté ci-dessus est l'absence de patientèle traitée par un anticancéreux oral. Dans l'échantillon, certaines officines n'accueillent peu voire pas de patients avec ce type de traitement réduisant ainsi la possibilité d'un accompagnement spécifique comme le déclare la pharmacie 6 d'Annecy : *“Et puis je n'en ai pas beaucoup de patients sous anticancéreux oraux”*.

Le deuxième facteur cité est le recrutement difficile des patients.

Tout d'abord, les nombreux critères d'inclusion limitent le nombre de participants. Ensuite, l'absence de demande de la part des patients est un frein majeur au recrutement. Pour 17,9% des pharmaciens, il s'agit du deuxième obstacle rencontré dans la mise en place de ces entretiens. Cette composante peut être traduite par plusieurs éléments :

- La méconnaissance de la pratique par les patients : les pharmaciens sont d'avis pour dire que l'ignorance des patients les rend réticents à ce sujet. En effet, lorsqu'il s'agit de pathologies plus complexes, spécifiques, les patients considèrent davantage les médecins pour leur apporter de l'information et du conseil plutôt que les pharmaciens. Cette difficulté à les convaincre rend le recrutement difficile. De ce fait, il y a un réel besoin d'information et de communication autour de cette activité tant au niveau des professionnels de santé de ville qu'à l'hôpital ;
- La méfiance et le désintérêt pour l'activité : cette complexité à mobiliser les patients réside également dans leur manque de motivation. Beaucoup d'entre eux n'identifient pas les bénéfices apportés par cet accompagnement, ont un jugement négatif à propos des compétences du pharmacien et ont un sentiment de défiance (entretien payant, intrusion dans leur intimité, le temps demandé pour le suivi etc).

D'autre part, la réticence des patients provient également de la certitude de connaître sa maladie et son traitement à la suite de son parcours hospitalier.

Selon la sensibilité et l'état psychologique et physique du patient, ce dernier est plus ou moins réceptif et ouvert à ce suivi.

Sur ce point, il y a un réel enjeu d'information, de communication et d'éducation du patient à mener.

Le dernier point soulevé est le suivi difficile des patients tout le long du parcours d'accompagnement. En effet, les entretiens pharmaceutiques se composent de trois rendez-vous espacés dans le temps en fonction du besoin et de l'intérêt. Cependant, pour différentes raisons (déménagement, décès, manque de motivation etc.), un grand nombre de patients n'atteint pas la troisième entrevue. Ceci est problématique pour les pharmaciens car leur investissement ne sera pas rémunéré.

2.5 Branche « Matériel » - Outils

Dans cette branche, sont répertoriés les difficultés liées aux outils, supports d'aide utilisés par les officinaux dans le cadre de l'accompagnement pharmaceutique (Figure 38).



Figure 38 : Branche "Matériel" - Outils.

Les outils peuvent être séparés dans différentes catégories :

- Les outils dits administratifs : cette catégorie rassemble les outils d'aide à la facturation, à la prise de rendez-vous et à l'accord d'adhésion du patient ;
- Les outils dits de gestion : ces derniers regroupent les outils d'aide à la pratique et à la réalisation de l'entretien. Par exemple des guides d'entretien avec des trames de questions, des fiches conseils etc. ;
- Les outils dits de formation : ici sont cités les outils d'aide à la formation à la thématique du cancer, aux molécules et à l'entretien en lui-même ;
- Les outils dits patient : les outils partagés avec les patients afin que l'accompagnement se poursuive à la maison ;
- Les outils de communication : ce type d'outil regroupe les moyens utilisés pour communiquer auprès des patients et les informer sur cette activité.

Dans l'ensemble, les pharmaciens sollicités et pratiquant l'accompagnement pharmaceutique pour les patients cancéreux, utilisent des supports d'aide fournis essentiellement par leur groupement pharmaceutique (notamment les groupements Totum, Giphar et Giropharm) et/ou par leur région via Omedits. Les outils proposés sont axés principalement sur les outils dits de gestion de l'accompagnement pharmaceutique en mettant à disposition des guides d'entretien, un cahier de suivi des entretiens ou encore des fiches conseils. Pour les plus avancés d'entre eux, certains officinaux se tournent vers les plateformes digitales telles que Observia ou Bimedoc plus complètes dans leur offre.

Toujours est-il, le recours à ses outils n'est pas optimal et pas toujours adapté à la pratique réelle de terrain. Le reproche fait est la dispersion des outils qui sont répétitifs, denses et développés par une trop grande diversité d'acteurs. Pour 7,9% des pharmaciens interrogés, le manque d'outils est un obstacle à la mise en place des entretiens en oncologie.

Cette analyse avec le diagramme d'Ishikawa a permis d'identifier les différents axes d'amélioration possibles. Le sentiment de demi-échec de cette démarche est le résultat de contraintes et d'obstacles pragmatiques et des freins apportés par les patients.

Dans la revue de littérature, il a été montré que différents acteurs du milieu pharmaceutique apportèrent leur aide au niveau du "Matériel" en mettant à disposition différents types d'outils. Ainsi, une attention est portée sur les besoins réels du pharmacien en termes d'outils et comment les protagonistes déjà sur ce marché peuvent évoluer leur offre.

C. Les besoins de supports exprimés en oncologie

1. Les enseignements apportés par les études menées auprès des pharmaciens

Pour mener à bien ces nouvelles activités, les pharmaciens sont peu armés. Les études menées auprès des officinaux ont permis d'exprimer leur volonté d'être accompagnés sur ces entretiens.

Le recueil d'informations auprès de ces acteurs a permis d'identifier les attentes des pharmaciens en termes d'outils.

Précisément, 21,4% d'entre eux expriment un besoin essentiel de formation de l'équipe officinale sur les molécules avec une attention particulière faite sur les molécules anticancéreuses. En effet, l'oncologie est une aire thérapeutique en fort développement et l'information est dispersée. Des fiches thérapeutiques déclinées sous forme de fiches synthétiques sur les traitements et les molécules développées sont très demandées par l'ensemble des pharmaciens : *"Comme il y a beaucoup de molécules qui sortent, ce sont des fiches utiles qui synthétisent toutes les informations"*. La nécessité d'avoir des fiches pratiques pour faciliter la préparation en termes d'informations, de mémorisation et de conseils pratiques à donner.

Il y a par ailleurs une attente envers les industriels pharmaceutiques pour ce type de support : *"Les laboratoires peuvent nous faire des formations sur leur propre médicament, ils connaissent mieux leurs produits que les autres"*.

De même, la formation en ligne est un dispositif particulièrement attendu et en phase avec les pratiques des pharmaciens. L'idée soutenue est la mise à disposition d'un outil informatisé

avec une liste de questions qui guide la discussion. Cependant, il est nécessaire d'adapter la proposition aux contraintes de ces derniers : des formations en ligne, accessibles librement et à la carte, des formats courts et une demande de mises en pratique, de témoignages pharmaciens et patients, et axé sur la dimension psychologique pour mener les entretiens (vocabulaire, posture à adopter).

En plus des connaissances médicales, il y a un besoin de formation sur les aspects relationnels et de communication auprès des patients atteints de cancer. Les traitements anticancéreux sont non connus par les patients entraînant davantage de questions : des questionnements qui vont au-delà des traitements, plus centrés sur l'aspect psychologique et de la vie quotidienne ; et qui dépassent les patients et atteignent les accompagnants. Les pharmaciens sont attendus sur ce terrain par leur rôle spécifique dans le parcours patient, très différent de l'oncologue et du médecin. Ils ont une place à part dans le parcours oncologue/hôpital/médecin, ils procurent des conseils très concrets pour la vie quotidienne avec la maladie et les traitements ; et ont une écoute et une approche moins médicale.

Il y a également une attente de solutions pour simplifier les démarches administratives, pour la préparation et l'aide à la conduite des entretiens. Parmi les pharmaciens sollicités, 20,6% d'entre eux expriment une attente d'un outil qui les guide pendant l'entretien, une sorte de fil conducteur. En effet, il est attendu des outils qu'ils comprennent des fiches pratiques, des fiches conseils, un guide méthodologique pour la préparation de l'entretien ; des fiches de synthèse pour la conduite de l'entretien ; et enfin, des bulletins d'adhésion, des cartes rendez-vous disponibles en un seul endroit.

Dans l'analyse des causes réalisée ci-dessus, il a été identifié la difficulté de recruter les patients. Ceci justifiant la demande d'outils de communication auprès des patients. Il a été suggéré par un pharmacien, la mise à disposition d'affiches d'information à mettre au niveau des comptoirs ou encore des flyers explicatifs à glisser dans les sacs de médicaments lors de la dispensation. De cette façon, les patients ont la possibilité de s'informer chez eux posément.

Enfin, le dernier type d'outils demandé est l'ensemble des supports à partager avec les patients. La diffusion de supports, de fiches conseils sur la maladie et/ou les effets indésirables permettent de compléter les entretiens et prolonger les bénéfices au quotidien du patient une fois chez lui.

L'ensemble de ces supports sont attendus dans un format digital, rassemblés dans une plateforme web comme le souhaite 51% des pharmaciens. L'avantage de ce type de support est une accessibilité sans limite en tout lieu. Par ailleurs, l'usage d'une plateforme digitale est répandu et utilisé au quotidien par ces professionnels de santé. Cependant, l'option d'impression pour un format papier est demandée par 26,9% d'entre eux. En effet, ce format répond aux besoins de pharmaciens moins à l'aise avec la technologie.

En résumé, les supports d'aide idéaux pour les pharmaciens sont :

- Des outils courts, pragmatiques, faciles à parcourir et synthétiques adaptés à cette cible professionnelle ;
- Des outils qui s'intègrent au quotidien des pharmaciens ;
- Des outils imprimables et partageables ;
- Des outils retrouvés en un seul endroit sur une plateforme web, avec la possibilité de multiplication des interfaces.

Lorsque les acteurs attendus pour les accompagner sur cette activité sont évoqués, la majorité des pharmaciens se penchent vers les institutions de santé (Ameli, UPSO) pour 76,3% d'entre eux ; et vers les groupements pharmaceutiques pour 43,8% de ces professionnels de santé. En effet, les pharmaciens utilisent déjà les outils fournis par ces derniers et ont le réflexe de consulter ces sites.

Concernant les industries pharmaceutiques, les opinions divergent. Les pharmaciens attendent de leur part des informations et de la formation sur leurs produits anticancéreux. Cependant, il reste une méfiance à leur égard par cette vision commerciale des laboratoires.

2. Prise de position de Pierre Fabre, analyse

Avec les observations étudiées ci-dessus, il est ainsi possible d'évaluer la capacité de la plateforme digitale de Pierre Fabre à répondre aux besoins attendus par les officinaux. Grâce à l'analyse SWOT (Strengths/Forces, Weaknesses/Faiblesses, Opportunities/Opportunités, Threats/Menaces), le potentiel de l'outil Oncoguide.com est analysé à partir :

- De critères internes : ici, l'attention est portée sur les forces et les faiblesses du site internet (les fonctionnalités, l'image du laboratoire, les outils proposés, l'emplacement etc.) ;
- De critères externes : ici sont regroupés les opportunités et les menaces qui peuvent impacter le développement de la solution (législation, concurrence, crise sanitaire, changement de comportement etc.).

Les quatre catégories sont réunies dans le tableau ci-dessous (Tableau 2) :

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Une plateforme digitale, centrale et accessible en continue ; • Une plateforme dédiée aux pharmaciens d'officine et les équipes officinales avec des contenus ciblés ; • Une proposition d'outils variés ; • Des formations de communication et comportementales proposées ; • Une relation et une réputation du laboratoire établie auprès des pharmaciens de ville ; • Expert de ses molécules en oncologie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Une plateforme développée et proposée par un laboratoire pharmaceutique ; • Acteur pas attendu sur ce sujet ; • Absence d'informations sur les produits médicamenteux ; • Mise à jour du contenu ; • Méconnaissance de la plateforme par les pharmaciens.
OPPORTUNITÉS	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> • Évolution favorable de la crise sanitaire du COVID-19 ; • Incidence du cancer en hausse ; • Arrivée de nouveaux anticancéreux par voie orale ; • Collaboration avec les start-ups e-santé ; • Développement d'outils de conseil (médicaments, produits dermo-cosmétiques). 	<ul style="list-style-type: none"> • Concurrence avec l'arrivée de différents acteurs (start-up e-santé) ; • Législation contraignante des autorités de santé ; • Arrivée de nouveaux thèmes éligibles aux entretiens pharmaceutiques ; • Arrivée de nouvelles missions de santé publique.

Tableau 2 : Analyse SWOT de Oncoguide.com.

L'évolution de la plateforme est garantie en sécurisant les faiblesses et en se protégeant des menaces.

Les laboratoires pharmaceutiques ont longtemps été perçus comme des acteurs de la santé axés sur le profit. En effet, à la question “Quels types d'acteurs vous semblent les plus adaptés pour développer ces outils pour vous aider à réaliser les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ?”, seulement 30,5% des répondants s'orientent vers ces industriels. Cette réticence est animée par une perception péjorative, générationnelle et mercantile ancrée dans la mentalité de la profession.

Pour les pharmaciens, les institutions de santé (pour 76,3% des répondants) et les groupements pharmaceutiques (pour 43,8% d'entre eux) sont plus à même de développer et de partager facilement les outils. Cette confiance historique est établie par une relation et une collaboration étroite.

Toujours est-il que l'une des attentes envers le laboratoire est le partage et la mise à disposition d'informations sur leurs produits anticancéreux.

Selon la Charte pour la communication et la promotion des produits de santé (médicaments et dispositifs médicaux) sur Internet et le e-media de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), des supports non promotionnels tels que des informations sur les produits peuvent être hébergés dans une rubrique non promotionnelle du site web. Il est noté : *“l'opérateur peut diffuser alors sans artifice de mise en valeur les documents de référence suivants : le résumé des caractéristiques du produit (RCP), la notice, l'ensemble des avis de transparence et, le cas échéant, la Fiche d'information thérapeutique (médicament d'exception). L'European Public Assessment Report (EPAR, uniquement la version originale de l'EMA) et le rapport public d'évaluation (RAPPE) peuvent également être reproduits, en intégralité, dans cette partie. Ces informations pourront également être rendues accessibles par un lien vers la base de données publique des médicaments”*.

Par ailleurs, les informations doivent être mises à jour régulièrement en précisant la date de la dernière mise à jour. L'actualisation des informations garantit l'exactitude des données⁸⁷.

De plus, la plateforme proposée par Pierre Fabre est méconnue par les professionnels de villes. Lors du sondage auprès des pharmaciens, aucun d'entre eux n'a mentionné l'utilisation du site.

Pour cela, ils souhaitent être informés par courriel avec une note explicative ou un tutoriel présentant le site web et expliquant ses fonctionnalités. D'autre part, une visite du visiteur médical est également souhaitée pour une démonstration.

Concernant les menaces, trois types sont identifiées :

- L'arrivée de concurrents : l'apparition de nouveaux acteurs comme les start-ups e-santé bouscule les protagonistes traditionnels. En effet, le développement de solutions

digitales en santé est le cœur de métier. Par exemple, Bimedoc et Observia sont deux solutions intégrant de nombreuses et diverses fonctionnalités indispensables au quotidien du pharmacien. L'avantage de ces plateformes est la mise à disposition d'un espace unique avec l'ensemble des outils utiles et utilisables dans de nombreuses activités du professionnel ;

- Une législation contraignante sur la régulation des outils numériques des laboratoires pharmaceutiques : un contrôle est mis en œuvre par l'ANSM avec la charte pour la communication des produits de santé sur Internet. Cette dernière a été développée dans le but de définir un cadre pour aider les différents acteurs à concevoir leur offre digitale tout en respectant la législation liée aux particularités d'Internet (diffusion non contrôlée des supports, publicité des produits de santé etc.) ;
- L'arrivée de nouvelles thématiques éligibles aux entretiens pharmaceutiques combinée à l'arrivée de nouvelles missions : depuis fin 2022, l'entretien pharmaceutique pour les femmes enceintes est possible ; mais aussi depuis août 2023, les pharmaciens ont l'autorisation de prescrire et d'administrer les vaccins du calendrier vaccinal aux personnes de onze ans et plus. Comparé aux entretiens pharmaceutiques en oncologie, ces deux nouvelles activités demandent moins d'efforts, moins de préparation et moins d'engagement émotionnels pour les pharmaciens. Par exemple, l'accompagnement des femmes enceintes se fait par un entretien unique et les documents à transmettre à la patiente sont fournis par les institutions (la brochure "Médicaments et grossesse. Les bons réflexes." de l'ANSM, le guide "Ma maternité" de l'Assurance Maladie et le lien vers la page "femme enceinte" de Ameli). Certains pharmaciens peuvent se détourner de l'accompagnement en oncologie pour se diriger vers ces activités.

Ensuite, il s'agit de consolider ses forces. Les laboratoires Pierre Fabre ont un lien historique et singulier avec les pharmaciens d'officine par son fondateur lui-même pharmacien et par sa stratégie de distribution exclusivement par les officines. Cette relation pérenne renforce la légitimité du laboratoire auprès de ces professionnels de santé. Il est considéré comme un acteur attendu pour son expertise métier majoritairement reconnue pour ses solutions dermo-cosmétiques pour les effets indésirables ; mais aussi en tant que concepteur et fournisseur des molécules anticancéreuses par voie orale.

Pour aider les pharmaciens dans leur rôle de conseils, Pierre Fabre a enrichi leur proposition de valeur avec des services à destination de ces professionnels de santé. Les entretiens pharmaceutiques en oncologie sont une opportunité de partager leurs compétences

et de faire valoir leur expertise tout en apportant une dimension humaine aux conseils du pharmaciens. Par la mise à disposition du site internet Oncoguide.com, Pierre Fabre les aide à accompagner, écouter, informer et orienter les patients atteints de cancer. Il s'agit aussi de les guider à trouver les bons mots pour aider les patients à mieux vivre leur maladie au quotidien grâce aux différents outils à partager avec eux. L'Oncoguide.com est le rendez-vous digital pour aider les pharmaciens à accompagner les patients sous anticancéreux oraux.

Pour cela, le laboratoire a souhaité mettre à disposition un site internet centralisateur d'informations et de fonctionnalités. L'utilisation de site internet est déjà ancré dans les pratiques officinales car il permet un usage rapide et pratique. Il y a une forte attente envers un site didactique, formateur, pratique et décisionnel comme pierre angulaire de l'accompagnement du pharmacien. Cette volonté d'un espace unique en ligne rentre dans cette réflexion de praticité, d'optimisation du temps et de positionnement différenciant par rapport à la concurrence : Pierre Fabre rassemble en un point unique la globalité des propositions des autres acteurs. Par ailleurs, un support type site internet est la structure idéale par la possibilité d'y intégrer des éléments visualisables, téléchargeables et différents types de média (vidéo, webinar, article etc.)

Il s'agit d'une projection dans une plateforme rassemblant en un seul lieu : des informations et contenus à la fois sur les traitements et les effets indésirables ; une approche pédagogique où il retrouverait la dimension « formation en ligne » ; une approche très pragmatique pour aider les pharmaciens dans leurs conseils produits ; un site aidant à la gestion des entretiens notamment toutes les étapes administratives. Ces outils doivent être pratiques et constructifs pour les aider à mettre en œuvre et piloter de manière optimale les entretiens pharmaceutiques. Ainsi, le site internet Oncoguide.com est le contenant idéal pour centraliser l'ensemble des outils d'accompagnement des pharmaciens d'officine pour la pratique au quotidien des entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Enfin, le développement de Oncoguide.com doit s'orienter et s'appuyer sur les opportunités.

L'une des premières opportunités est l'évolution favorable de la pandémie de la COVID-19. Pendant cette crise sanitaire, les pharmaciens d'officine ont été au cœur de la lutte contre le COVID-19 grâce à leurs implications dans la vaccination en masse, le dépistage avec les tests antigéniques et la distribution de masques chirurgicaux et de gels hydroalcooliques. Cette période a demandé une réorganisation à toute une profession relayant au second plan certaines activités telles que les entretiens en oncologie. En effet, les résultats obtenus lors des interviews et du questionnaire auprès des officinaux, sont des réponses appuyées sur leurs expériences d'avant la crise. Nombreux sont ceux qui ont partagé leur intérêt et leur

envie de reprendre, voire de commencer l'activité lorsque la situation sanitaire sera plus stable.

Cette perspective est encourageante face à la hausse prévue de patients éligibles au dispositif. Parallèlement, à la progression de l'incidence du cancer en France, la forte dynamique de la recherche en cancérologie va démocratiser l'utilisation du traitement par voie orale.

Enfin, l'avantage d'un partenariat entre industriels et start-ups e-santé permet un partage d'expertise. Cette transformation digitale pousse les laboratoires à sortir de leur cœur de métier. En effet, les laboratoires pharmaceutiques ne possèdent pas toujours les ressources et les connaissances nécessaires pour développer des outils numériques. Faire appel à des start-ups spécialisées dans le digital et le numérique permet de bénéficier pleinement de leur savoir-faire. Toutes plus innovantes que les autres, elles apportent leur expertise dans ce domaine tout en offrant les champs des possibles en termes de proposition de service digital innovant et différenciant pour un laboratoire qui souhaite se différencier.

D. Les pistes d'amélioration

1. Les perspectives pour Oncoguide.com

Deux axes majeurs d'optimisation se dessinent pour la plateforme Oncoguide.com. La première direction à prendre est de combler les lacunes identifiées. Le laboratoire s'engage à répondre aux attentes des pharmaciens par le développement et la mise à disposition de ce service digital. En effet, la rubrique Entretien pharmaceutique hébergée dans le site internet Oncoguide.com a pour vocation d'être une boîte à outils pour aider au mieux les pharmaciens aux entretiens pharmaceutiques en oncologie. Cette orientation prise par le laboratoire permet de comprendre les opportunités d'actions à développer en dehors de leur cœur de métier⁸⁶.

Les outils retrouvés dans Oncoguide.com répondent à la majorité des attentes observées notamment en termes de formations, de fiches conseils sur le quotidien et d'outils d'aide à la pratique et à la préparation des entretiens. Malgré cela, le manque de matériel est ressenti par les pharmaciens et notamment au sujet de l'information médicamenteuse. L'intérêt soulevé ici est de retrouver l'ensemble des matériels pratiques et nécessaires pour mener à bien l'accompagnement et ceux en un seul endroit.

Dans cette rubrique, une redirection vers le site du Vidal et la base Claude Bernard est proposée. Ces deux bases de données sont des références dans la recherche d'informations

sur les produits de santé. D'autres fonctionnalités sont également disponibles comme l'analyse d'ordonnance, les fiches pratiques de recommandations thérapeutiques et la recherche d'interaction médicamenteuse.

En termes d'efficacité, la réorientation vers une seconde plateforme est une perte de temps et demande un effort supplémentaire pour les pharmaciens ; et une perte de trafic pour la plateforme de Pierre Fabre.

Une des solutions souhaitées par les officinaux est la mise à disposition de fiches synthétiques sur les molécules anticancéreuses. Dans ce but, un partenariat avec des institutions locales comme Omedits ou la création de ces supports par les forces internes au laboratoire sont des potentielles réponses à cette demande spécifique. Pierre Fabre peut s'appuyer sur son expertise dans le domaine de l'oncologie. Cette démarche favorise le partage d'informations pour finalement permettre une meilleure prise en charge des patients. Par la suite, une précaution est donnée sur la mise à jour continue des informations.

D'autres solutions de développement sont également envisageables. L'accompagnement de patients sous anticancéreux se complète d'une prise en charge des toxicités liées à ces traitements. Les troubles cutanés font partie des principaux effets indésirables des thérapies cancéreuses.

En plus du positionnement du groupe dans cet axe thérapeutique avec ces produits médicamenteux, les produits dermo-cosmétiques des marques de Pierre Fabre ont une place dans la prise en charge des soins de support en oncologie. Le laboratoire concentre un panel de produits dermo-cosmétiques ayant des effets bénéfiques dans le soulagement des effets cutanés des traitements anti-cancéreux (crème hydratante, crème apaisante etc.). La prise en charge d'un patient atteint d'un cancer est globale.

Dans ce sens, aider les pharmaciens à monter en compétences dans le conseil sur la gestion des effets indésirables est également apprécié. Ainsi, des fiches pratiques et des conseils produits sont une option à implémenter dans la plateforme.

Le deuxième point d'amélioration est l'introduction de la plateforme dans la pratique des pharmaciens.

Le laboratoire s'attache à rester le partenaire privilégié des pharmaciens, identifiés comme une partie prenante décisive et influente dans leur stratégie de commercialisation et de distribution. En se positionnant en tant qu'accompagnateur de ces professionnels dans leur pratique au quotidien, le laboratoire accroît grandement sa relation de confiance avec ces acteurs qui ont le sentiment d'être écoutés, valorisés et accompagnés par leurs pairs

industriels. La communication et la pédagogie sont des solutions soulevées par les pharmaciens.

Finalement, les faiblesses mentionnées demandent à Pierre Fabre un effort supplémentaire dans le développement de contenu ainsi que dans la communication de la plateforme afin de combler les manques soulevés par les pharmaciens. Pour cela, le laboratoire peut s'appuyer sur ses forces liées à sa relation étroite avec les officinaux et ses expertises dans le soin et plus.

2. Les perspectives pour les officinaux

En plus des pistes d'amélioration discutées pour la plateforme Oncoguide.com, il est par ailleurs possible de présenter quelques éléments clés pour le développement des entretiens en oncologie dans les officines.

À travers ce travail, il a été observé une organisation approximative des entretiens dans les officines et des pharmaciens en attente d'accompagnement avec les autres professionnels de santé inclus dans le parcours de soins en oncologie.

Un référentiel de l'AFSOS, "Accompagnement du patient atteint de cancer par l'équipe officinale", partage les éléments clés pour la mise en place des entretiens pharmaceutiques en oncologie⁸⁸ :

1. Formation initiale : en premier lieu, il est primordial de répertorier les compétences en interne dans le but de former si besoin les équipes officinales pour assurer un suivi des activités en oncologie.
2. Connaître les compétences de son équipe : mener des entretiens dans cette thématique demande au pharmacien des compétences techniques, relationnelles, pédagogiques et organisationnelles.
3. Définir un pharmacien référent : ce rôle est essentiel dans la coordination du développement et de la mise en place de l'accompagnement en oncologie au sein de l'officine. Ce dernier est garant de l'équipe officinale sur la partie de l'oncologie par la formation, la sensibilisation, l'acquisition des compétences et la répartition du personnel dans l'activité. Pour endosser cette position, une formation spécifique et obligatoire doit être effectuée.
4. Connaître sa file active : ceci définit le nombre de personnes atteintes de cancer dans la patientèle de l'officine. En connaissant mieux sa patientèle, il est ainsi possible d'évaluer la demande potentielle pour les entretiens pharmaceutiques en oncologie.

5. Agencement : l'entretien avec le patient doit s'effectuer dans un espace de confidentialité. Pour cela, une surface doit être disponible et l'agencement de la pharmacie doit le permettre.
6. Communiquer : il s'agit de communiquer auprès de son équipe officinale mais également auprès des patients. En effet, le personnel présent au comptoir doit être informé de la disponibilité de cet accompagnement et doit être formé à l'identification et au recrutement des patients éligibles.

Ce plan d'action permet aux pharmaciens d'officine de jauger leur capacité et les ressources disponibles pour proposer un meilleur accompagnement des patients sous anticancéreux oraux.

Le rôle du pharmacien ne s'arrête pas à l'entretien pharmaceutique. Ce dernier doit pouvoir, si besoin, réorienter le patient vers les professionnels de support. Ainsi, connaître et identifier les acteurs en oncologie dans son territoire permet de répertorier les compétences disponibles en soins de support localement. L'organisation territoriale peut se découper en plusieurs acteurs⁸⁸ :

- Les établissements de santé : se faire connaître des centres de références présents aux alentours de l'officine permet d'informer les professionnels de l'oncologie de l'activité d'accompagnement possible dans son officine ;
- Sport en santé : identifier les structures d'activité physique adaptée permet de guider les patients vers des professionnels du sport habilités. Il s'agit de promouvoir l'activité physique adaptée en individuel ou en collectif pour les patients atteints de cancer ;
- Les associations de patients : ce type de structure favorise le lien entre les patients souffrant de la même pathologie. De ce fait, le patient n'est pas isolé et se sent intégré dans un groupe qui partage leurs expériences. Ainsi, par la connaissance des associations locales, le pharmacien est force de proposition et de conseils quant à l'orientation du patient vers ces organisations ;
- Les professionnels de santé : répertorier les coiffeurs, les socio-esthéticiennes, les psychologues, les diététiciens, les sophrologues permet d'offrir au patient des soins de confort élémentaires pour son bien-être.

La marche à suivre présentée précédemment est un support d'aide à la décision sur la mise en place ou non de ce type d'entretien mais également sur comment améliorer cette activité.

Par la suite, le pharmacien peut être certifier pharmacien référent en oncologie. En effet, pour guider les officinaux dans leur démarche, le groupement pharmaceutique Totum a mis en place une certification "Oncopharma". Elle permet aux pharmaciens de monter en compétence en oncologie par le suivi d'une formation de 42 heures avec la mise à jour des connaissances, le développement des compétences professionnelles, ainsi que l'amélioration des compétences en communication. Ainsi, le pharmacien référent en oncologie peut accompagner les patients et coordonner son équipe dans cette activité⁸⁹.

CONCLUSION

Une constatation est faite : le métier de pharmacien d'officine est en mutation. Il voit sa place renforcée dans le parcours de soins par son implication dans de nouvelles missions de santé publique, parmi elles, les entretiens pharmaceutiques. Cette activité est ouverte à certaines thématiques thérapeutiques : les patients sous AVK, sous AOD, sous traitement asthmatique par corticoïde inhalé et sous anticancéreux oraux. Elle se décline en plusieurs entretiens d'accompagnement personnalisés avec le patient. Par son expertise, le pharmacien permet au patient d'être autonome dans la gestion de sa maladie et de son traitement au quotidien.

À travers la littérature, un aperçu de l'adoption de cet exercice au sein des officines est donné. En effet, malgré l'engouement de premier abord, il existe une disparité selon les thématiques. L'accompagnement pharmaceutique des patients sous anticancéreux oraux est plus complexe à mettre en place. En effet, les pharmaciens sont désarmés en regard de cette pathologie lourde et grave. Ces derniers font face à de nombreux obstacles tels que le manque de personnel formé à l'activité et à la pathologie, le manque de temps pour se consacrer à la préparation et à l'entretien ou encore une rémunération inadaptée.

La difficulté de mise en place de ce type d'accompagnement a ouvert la voie à l'arrivée de partenaires externes. De nombreux acteurs, notamment les groupements pharmaceutiques, les laboratoires pharmaceutiques, les institutions et les start-ups e-santé, développent et proposent des solutions digitales afin d'aider les pharmaciens dans la pratique des entretiens pharmaceutiques. Cependant, l'offre proposée est dispersée. Les différents types d'outils (outils de formation, outils d'aide à la pratique, outils administratifs etc.) sont présentés en divers endroits. Néanmoins, un point commun rassemble ces acteurs, l'utilisation du numérique.

Ici, l'intérêt a été porté sur un laboratoire pharmaceutique en particulier, les laboratoires Pierre Fabre. Ce dernier prend le virage digital en adoptant la stratégie "Beyond-The-Pill". Sous cette formule, le produit médicamenteux est associé à un service type outils numériques afin de proposer une solution thérapeutique intégrée. Les outils digitaux peuvent prendre la forme de sites web dédiés à certaines pathologies ou à destination des professionnels de santé ; ou encore des applications mobiles pour les patients dans le suivi d'une maladie et l'aide au traitement. Grâce au digital, l'industrie de santé n'est plus étiquetée seulement comme étant un producteur et un développeur de médicaments, mais est considérée comme capable de présenter des outils numériques d'accompagnement à destination des patients et

des professionnels de santé. Ce changement de paradigme a conduit les laboratoires pharmaceutiques à adopter une approche “patient-centré” versus “produit centré”.

Dans cette optique, Pierre Fabre met à disposition le site web Oncoguide.com. Cette plateforme se veut être une boîte à outils pour les entretiens pharmaceutiques en oncologie.

Notre étude, fondée sur des entretiens individuels avec les pharmaciens, suivie par un sondage, a permis de dresser un état des lieux et d’analyser les causes de la faible pratique des entretiens pharmaceutiques en oncologie. L’analyse du comportement des pharmaciens d’officine face à cette thématique a permis de confronter l’ensemble des outils présentés, notamment de la solution de Pierre Fabre, à la réalité de terrain.

Cette vue d’ensemble peut se résumer en quelques points :

- L’utilisation actuelle des outils n’est pas optimale : la remarque majeure évoquée est la dispersion des outils qui ne sont pas pratiques et pas assez synthétiques. Cela demande ainsi au pharmacien un effort supplémentaire de recherche et de synthèse de l’information ;
- Les outils présentés dans ce travail ne sont pas connus des pharmaciens : aujourd’hui, ils utilisent majoritairement les outils proposés par les institutions (Ameli) et les groupements pharmaceutiques ;
- Il existe un réel besoin d’outils d’aide à la pratique : certains types de supports sont attendus tels que des moyens de communication auprès des patients ou encore un support d’aide à la conduite des entretiens ;
- Une attente particulière de certains acteurs : la confiance des pharmaciens penche vers des acteurs privilégiés tels que les groupements pharmaceutiques ou les institutions pharmaceutiques.

Ainsi, la rétrospective de ce travail contribue à répondre aux problématiques énoncées : la diversité d’interlocuteurs et de propositions répondent-elles aux pratiques des officinaux ? Mais surtout, les laboratoires pharmaceutiques sont-ils les partenaires idéaux attendus par les pharmaciens ?

Le besoin d’être accompagné se fait toujours ressentir à travers les témoignages récoltés. En effet, l’offre actuelle permet d’orienter et de définir les paramètres de l’activité mais ne permet pas au pharmacien d’approfondir le sujet.

Quant aux laboratoires pharmaceutiques, une méfiance à leur égard reste perceptible. Cependant, un changement de vision envers ces industriels s’est engagé. Ces derniers s’attachent à devenir les partenaires des officinaux. Dans ce sens, ils sont attendus sur un point particulier : fournir de l’information sur leurs produits médicamenteux.

Pour cela, des recommandations d'évolution pour le site Oncoguide.com, en cohérence avec les attentes des pharmaciens, sont partagées pour une adoption à plus grande échelle et quotidienne de cet outil.

La valeur de ces résultats doit malgré tout être remise en perspective.

La première limite est liée à la collecte de données pour à la fois interpréter la littérature et à la fois apporter suffisamment d'éléments de support d'analyse.

Malgré l'apport des récentes revues sur la pratique des entretiens pharmaceutiques dans les officines, l'observation est telle qu'il existe un pluralisme de pratique, d'état d'avancement et de motivation parmi les pharmaciens. Il est ainsi nécessaire de prioriser les axes d'amélioration à suivre.

Par ailleurs, l'analyse descriptive des propositions d'autres acteurs lors de la réalisation de l'étude de marché est limitée par l'accès à l'information. Un tel exercice en amont du projet est fondamental pour la compréhension du marché et de l'offre disponible pour la réalisation des entretiens pharmaceutiques. L'identification provient directement des sites internet dédiés qui ont pour la majorité un accès restreint par une inscription et la justification de l'exercice d'une profession de santé. La collecte de ces données demande de suivre une méthodologie soignée, d'autant que cette collecte a été réalisée par un seul collaborateur. Une exploration approfondie est essentielle afin de collecter des potentiels idées de développement.

Le marché évolue très vite. Entre la date de réalisation de l'analyse de marché et aujourd'hui, d'autres acteurs ont potentiellement mis en place ou développent des outils d'accompagnement pour la mise en pratique de ces entretiens. De ce fait, la base de données doit être régulièrement mise à jour afin de comprendre et d'apercevoir les nouvelles tendances pour ainsi les anticiper et rester leader dans ce domaine.

D'autre part, en prenant appui sur dix interviews et sur 203 réponses de pharmaciens d'officine pour collecter des informations sur les attentes, les besoins, les freins pour la réalisation des entretiens pharmaceutiques, les conclusions tirées sont une tendance et ne représentent pas l'opinion de l'ensemble de ces professionnels de santé. Pour compléter ces données, il serait souhaitable d'étendre une analyse à un plus large échantillon. Effectivement, une enquête de terrain permet une fiabilité des données en confirmant ou infirmant les prises de décisions à la suite de ces témoignages.

Par ailleurs, les données recueillies et partagées par les pharmaciens datent d'avant la COVID-19. En effet, les officinaux se sont appuyés sur les événements d'avant la pandémie car cette dernière a bouleversé l'organisation des officines françaises.

La deuxième limite est liée à l'orientation choisie de ce travail. Ici, seuls les supports d'aide à la pratique des entretiens sont étudiés. Une analyse approfondie et une réflexion sur les autres types de besoin sont à mener pour une amélioration globale de l'activité.

Et la troisième limite est liée à l'exemple pris dans ce présent travail. L'attention est portée sur un seul industriel pharmaceutique, Pierre Fabre. Il s'agit là de comprendre comment ce dernier répond aux attentes de ses partenaires de ville. Cela a permis d'apporter des éléments de réponses à notre problématique mais ne constitue pas la théorie idéale.

Ce travail a permis de comprendre les réalités de terrain et ouvre la voie à d'autres perspectives d'amélioration de l'activité. Toutefois, un des obstacles identifiés risque de s'accroître dans les prochaines années. En 2022, plus de 1000 places sont restées vacantes en entrée des études de pharmacie. En 2023, le nombre s'élève à plus de 400 places vacantes. Ce sont autant de pharmaciens qui manqueront à une profession dont la démographie est déjà très basse.

Ce phénomène se fait déjà ressentir dans les officines françaises. Ainsi, une réorganisation de la profession de ville est d'actualité. En effet, lors d'un entretien avec un pharmacien, ce dernier soulève une première idée. Afin de pérenniser les activités acquises au fil du temps, la question de la spécialisation du pharmacien d'officine est soulevée. Chaque membre du personnel d'officine sera spécialisé et dédié à une mission donnée⁹⁰.

BIBLIOGRAPHIE

1. Histoire et place du pharmacien – Guide stage officinal d'initiation. Collège des pharmaciens. [en ligne]. Disponible sur : <https://cpcms.fr/guide-stage-initiation/knowledge-base/histoire-et-place-du-pharmacien/>
2. Rôle du pharmacien. Cespharm. [en ligne]. 2023. Disponible sur : <https://www.cespharm.fr/prevention-sante/L-education-pour-la-sante/role-du-pharmacien> .
3. Définition pharmacien. Institut National Du Cancer. [en ligne]. Disponible sur : <https://www.e-cancer.fr/Dictionnaire/P/pharmacien>.
4. Rôle du pharmacien - Ordre des pharmaciens du Québec. Ordre des Pharmaciens du Québec. [en ligne]. 2021. Disponible sur : <https://www.opq.org/protection-du-public/votre-pharmacien-et-vous/role-du-pharmacien/>.
5. Les médicaments et autres produits de santé. Ordre National des Pharmaciens. [en ligne]. 2022. Disponible sur : <https://www.ordre.pharmacien.fr/je-suis/patient-grand-public/ma-sante/les-medicaments-et-autres-produits-de-sante>.
6. Article L5211-1 - Code de la santé publique - Légifrance, [en ligne]. 2022. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045630295/2022-04-22
7. Thème : Les Français et les médicaments. Statista. [en ligne]. 2023. Disponible sur : https://fr.statista.com/themes/3404/les-francais-et-les-medicaments/#topicHeader_wrapper
8. Qu'est-ce que l'automédication ?. LEEM. [en ligne]. 2017. Disponible sur : <https://www.leem.org/quest-ce-que-lautomedication>.
9. Pajeot C. Le monopole pharmaceutique au regard du droit européen : évolutions et perspectives [en ligne]. Université de Lorraine. 2019. p. NNT : 2019LORR2028. Disponible sur : <https://hal.univ-lorraine.fr/hal-03297898>
10. Article L4211-1 - Code de la Santé publique. Légifrance. [en ligne]. 2023. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000028747979/
11. Étude Avenir Pharmacie-PharmagoraPlus : les 4 points clés à retenir - Actu - Le Moniteur des pharmacies.fr. [en ligne]. 2018. Disponible sur : <https://www.lemoniteurdespharmacies.fr/actu/actualites/actus-socio-professionnelles/etude-avenir-pharmacie-pharmagoraplus-les-4-points-cles-a-retenir.html>
12. La pharmacie d'officine aujourd'hui en France. Sanofi. [Infographie en ligne]. Disponible sur : <https://www.sanofi.fr/dam/jcr:83de4765-aab2-41a6-9da9->

23. Zanetti L. Extension des compétences des professionnels de santé en matière de vaccination Vaccination contre la grippe saisonnière. Haute Autorité de santé. 2018.
24. Prescription et administration des vaccins à l'officine. Ordre National des Pharmaciens. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.ordre.pharmacien.fr/jesuis/pharmacien/pharmacien/mon-exercice-professionnel/les-foires-aux-questions/prescription-et-administration-des-vaccins-a-l-officine>
25. DICOM M. Vaccination contre la grippe 2020-2021 : une priorité pour les personnes à risque. Ministère de la Santé et de la Prévention. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://sante.gouv.fr/archives/archives-presse/archives-dossiers-de-presse/article/information-presse-vaccination-contre-la-grippe-2020-2021>
26. Angine : encore trop de prescriptions d'antibiotiques. France Assos Santé. [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse: <https://www.france-assos-sante.org/2017/06/14/angine-encore-trop-de-prescriptions-dantibiotiques/>
27. Tests rapides angine. Ministère de la Santé et de la Prévention. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://sante.gouv.fr/prevention-en-sante/les-antibiotiques-des-medicaments-essentiels-a-preserver/des-politiques-publiques-pour-preserver-l-efficacite-des-antibiotiques/article/tests-rapides-angine>
28. Réalisation du test rapide d'orientation diagnostique (Trod) angine à l'officine. Ameli.fr [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/sante-prevention/trod-angines>
29. Le bilan partagé de médication, Ameli.fr. [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/sante-prevention/accompagnements/accompagnement-pharmaceutique-patients-chroniques/bilan-partage-medicament>
30. Guide d'accompagnement des patients, Le bilan partagé de médication chez le patient âgé polymédiqué. UPSO.
31. Les missions du pharmacien d'officine, Ameli. [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/assure/sante/medicaments/missions-pharmacien>
32. Convention nationale. Ameli.fr. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/pharmacien/textes-reference/textes-conventionnels/convention-nationale>
33. Le « oui mais » des pharmaciens d'officine aux nouvelles missions. UNPF [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.unpf.eu/actualites/communiqués-de-presse/le-oui-mais-des-pharmaciens-dofficine-aux-nouvelles-missions>
34. Fiche Mémo – Les entretiens pharmaceutiques – SFPC. [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : https://sfpc.eu/wp-content/uploads/2019/08/sfpc_les_entretiens_pharmaceutiques.pdf

35. Accompagnement des patients sous anticancéreux - fiches, guide et facturation. USPO. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://uspo.fr/accompagnement-des-patients-sous-anticancereux-fiches-guide-et-facturation/>
36. Anticancéreux oraux : l'accompagnement pharmaceutique – ONCORIF. [en ligne]. 202. Disponible à l'adresse: <https://www.oncorif.fr/professionnels/accompagnement-pharmaceutique/>
37. Interactions entre médicaments et aliments - Troubles nutritionnels. Édition professionnelle du Manuel MSD. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://www.msmanuals.com/fr/professional/troubles-nutritionnels/nutrition-consid%C3%A9rations-g%C3%A9n%C3%A9rales/interactions-entre-m%C3%A9dicaments-et-aliments>
38. Consignes et aide à la facturation. Ameli.fr. [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/sante-prevention/accompagnements/accompagnement-pharmaceutique-patients-chroniques/consignes-aide-facturation>
39. Les traitements anticoagulants. VIDAL. [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse: <https://www.vidal.fr/medicaments/utilisation/bon-usage/anticoagulants.html>
40. L'accompagnement pharmaceutique des patients sous AVK. Ameli.fr. [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/sante-prevention/accompagnements/accompagnement-pharmaceutique-patients-chroniques/avk>
41. Cas particuliers. Ministère de la Santé et de la Prévention. [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/medicaments/professionnels-de-sante/medicaments-generiques-a-l-usage-des-professionnels/article/cas-particuliers>
42. Intérêt du temps passé dans la zone thérapeutique dans la surveillance des AVK chez les porteurs de prothèses cardiaques mécaniques. Revue Francophone des Laboratoires. 2019. Vol. 2019, n° 513, pp. 74-80. DOI [10.1016/S1773-035X\(19\)30294-1](https://doi.org/10.1016/S1773-035X(19)30294-1).
43. Les AVK en pratique. VIDAL. [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse: <https://www.vidal.fr/medicaments/utilisation/bon-usage/anticoagulants/en-pratique.html>
44. Quel bilan à deux ans de la mise en place de l'accompagnement des patients traités par anti- vitamines K ? Le point de vue du pharmacien d'officine, 2018. Annales Pharmaceutiques Françaises. Vol. 76, n° 2, pp. 114-121. DOI :[10.1016/j.pharma.2017.11.004](https://doi.org/10.1016/j.pharma.2017.11.004).

45. Les entretiens pharmaceutiques favorisent l'observance des patients sous AVK. CRIP Pharma. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://crip-pharma.fr/etudes/dossiers/dossiers/entretiens-pharmaceutiques-favorisent-lobservance-patients-avk/>
46. REY, A., DEPPENWEILER, M., BERRONEAU, A., MARTIN-LATRY, K. et BREILH, D. Compétences des patients vis-à-vis de leur traitement anticoagulant oral par antivitamines K et anticoagulants oraux directs. Le Pharmacien Hospitalier et Clinicien. 2015. Vol. 50, n° 2, pp. 219-224. DOI [10.1016/j.phclin.2014.11.006](https://doi.org/10.1016/j.phclin.2014.11.006).
47. Amélioration des connaissances des patients traités par un anticoagulant oral après avoir bénéficié d'un entretien pharmaceutique à l'hôpital. Annales Pharmaceutiques Françaises. 2022. Vol. 80, n° 4, pp. 467-477. DOI [10.1016/j.pharma.2021.08.007](https://doi.org/10.1016/j.pharma.2021.08.007).
48. Les anticoagulants oraux. Haute Autorité de Santé. [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse: https://www.has-sante.fr/jcms/c_2851086/fr/les-anticoagulants-oraux
49. Article - Arrêté du 31 mars 2022 portant approbation de la Convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie. Légifrance. [en ligne]. Disponible à l'adresse: https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000045538251
50. L'accompagnement pharmaceutique des patients asthmatiques. Ameli.fr.[en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/sante-prevention/accompagnements/accompagnement-pharmaceutique-patients-chroniques/asthme>
51. Accompagnement pharmaceutique des patients chroniques : Principes et démarche. Ameli.fr. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/sante-prevention/accompagnements/accompagnement-pharmaceutique-patients-chroniques/demarche>
52. L'accompagnement pharmaceutique, Un patient chronique mieux pris en charge. Ameli.fr. 2023. Disponible à l'adresse: https://news.utip.fr/newsletter/2018/30_04/Accompagnement_pharmaceutique.pdf
53. Livre blanc - La digitalisation du parcours de soins en oncologie. Synapse Medicine. [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://synapse-medicine.com/fr/livre-blanc-digitalisation-parcours-soin-oncologie>
54. ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS SOUS ANTICANCEREUX ORAUX GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT ET FICHE DE SUIVI PATIENT. UPSO. [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://uspo.fr/wp-content/uploads/2020/10/2020-10-accompagnement-anticancereux-guide.pdf>
55. Définition chimiothérapie. Institut National du Cancer. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.e-cancer.fr/Dictionnaire/C/chimiotherapie>

56. Développement des anticancéreux oraux - Projections à court, moyen et long termes. Institut National du Cancer. [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse: <https://www.e-cancer.fr/Expertises-et-publications/Catalogue-des-publications/Developpement-des-anticancereux-oraux-Projections-a-court-moyen-et-long-termes>
57. GUINGANT, H. Infographie Anti-Cancéreux Oraux. Arcane research. [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse: <https://www.arcane-research.com/infographie-anti-cancereux-oraux/>
58. Les traitements anticancéreux par voie orale - Médication à domicile. Un guide de la Ligue contre le cancer. [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse: <https://boutique.liguecancer.ch/files/klis/webshop/PDFs/francais/les-traitements-anticanceereux-par-voie-orale-021102012111.pdf>
59. Anticancéreux oraux : l'accompagnement pharmaceutique. ONCORIF. [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse: <https://www.oncorif.fr/professionnels/accompagnement-pharmaceutique/>
60. BABIN, M., FOLLIARD, C., ROBERT, J., SORRIEUL, J., KIEFFER, H., AUGEREAU, P. et DEVYS, C., 2019. Consultations pharmaceutiques en oncologie : mise en place, bilan à un an et perspectives. Annales Pharmaceutiques Françaises. 2019. Vol. 77, n° 5, pp. 426-434. DOI [10.1016/j.pharma.2019.05.001](https://doi.org/10.1016/j.pharma.2019.05.001).
61. Cancer du sein métastatique – Senolink. Lilly France. [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse: <https://www.lilly.fr/actualites/nos-articles/senolink>
62. Le Plan cancer 2014-2019 - Les Plans cancer. Institut National du cancer. [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse: <https://www.e-cancer.fr/Institut-national-du-cancer/Strategie-de-lutte-contre-les-cancers-en-France/Les-Plans-cancer/Le-Plan-cancer-2014-2019>
63. Connaissez-vous les entretiens pharmaceutiques ?. France Assos Santé. [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse: <https://www.france-assos-sante.org/2018/02/13/connaissez-vous-les-entretiens-pharmaceutiques/>
64. Enquête UPSO. Entretiens pharmaceutiques AVK et Asthme. UPSO. [en ligne]. 2015. Disponible à l'adresse : <https://uspo.fr/wp-content/uploads/2015/06/Asthme-resultats-mai-2015-USPO.pdf>
65. ROUX, C., FAGUAIS, E., EMO, P., ROUX, A. et PRÉVOST, V. Optimisation des entretiens pharmaceutiques à l'officine – Bilan et retour de cette mission mise en place en 2013 et perspectives de développement dans le département du Calvados. Annales Pharmaceutiques Françaises. 2020. Vol. 78, n° 6, pp. 487-496. DOI [10.1016/j.pharma.2020.06.006](https://doi.org/10.1016/j.pharma.2020.06.006).

66. MARMORAT, T., CANAT, H., PRÉAU, M., et FARSI, F. Dispenser des anticancéreux oraux à l'officine. Contraintes professionnelles et pistes d'actions. SantéPublique. 2017. Vol. 29, n° 1, pp. 89-93. DOI [10.3917/spub.171.0089](https://doi.org/10.3917/spub.171.0089).
67. Pourquoi 70 % des entretiens n'ont pas été payés. Le Pharmacien de France - Magazine. [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse: <http://www.lepharmaciendefrance.fr/actualite-web/pourquoi-70-des-entretiens-nontpas-ete-payes>
68. Pierre Fabre | Un groupe pharmaceutique et dermo-cosmétique français. Pierre Fabre.[en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.pierre-fabre.com/fr>
69. Cancers | Laboratoire de Recherches, Laboratoire Pharmaceutique. Pfizer. [en ligne].Disponible à l'adresse: <https://www.pfizer.fr/aires-therapeutiques/cancers>
70. Aires thérapeutiques dans le monde. Sandoz France. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://www.sandoz.fr>
71. Edito Peau : tous les conseils de nos experts. La Roche Posay. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.laroche-posay.fr>
72. Société Française de Pharmacie Oncologique. Société Française de Pharmacie Oncologique. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://sfpo.com/>
73. Société Française de Pharmacie Clinique - SFPC - Société savante,. SFPC. [en ligne].Disponible à l'adresse: <https://sfpc.eu/>
74. DPC Titulaires - Atoopharm DPC e-learning pharmacie. Atoopharm. [en ligne].Disponible à l'adresse: <https://www.atoopharm.fr/store/les-dpc/dpc-titulaire>
75. AFSOS Form' – AFSOS. Association Francophone des Soins Oncologiques de Support. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.afsos.org/congress-formation/afsos-form/>
76. My Sandoz France. Sandoz. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.mysandoz.com/fr-fr/>
77. Posture en entretien – SFPC. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://sfpc.eu/postureen-entretien/>
78. Accueil Observia. Observia Group. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://observiagroup.com/fr/>
79. Bimedoc. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.bimedoc.com/>
80. Prévention et gestion des effets indésirables des anticancéreux - Prévention, suivi et gestion des effets indésirables. Institut National du Cancer. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse: <https://www.e-cancer.fr/Professionnels-de-sante/Medicaments/Prevention-suivi-et-gestion-des-effets-indesirables/Referentiels-integraux>

81. Biogaran lance son nouveau livre - « Mieux dans ma tête contre le cancer ». Biogaran FR. [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse: <https://biogaran.fr/presse/nouveau-livremieux-dans-ma-tete-contre-le-cancer/>
82. La Patient-Box Oncologie – Giropharm. Giropharm. [en ligne]. Disponible à l'adresse:<https://www.giropharm.fr/services/la-patient-box-oncologie>
83. Analysis of root causes of problems affecting the quality of hospital administrative data: A systematic review and Ishikawa diagram. International Journal of Medical Informatics. 1 déc 2021;156:104584.
84. Les patients sous anticancéreux oraux - Le Moniteur des Pharmacies n° 3345 du 28/11/2020 - Revues - Le Moniteur des pharmacies.fr. Disponible sur: <https://www.lemoniteurdespharmacies.fr/revues/le-moniteur-des-pharmacies/article/n-3345/les-patients-sous-anticancereux-oraux.html>
85. Les pharmaciens - panorama au 1er janvier 2022. Ordre National des Pharmaciens. 2022. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-autres-publications/les-pharmaciens-panorama-au-1er-janvier-2022>
86. Le SWOT : l'outil d'analyse stratégique pour développer votre activité | Bpifrance Création [en ligne]. 2022. Disponible sur: <https://bpifrance-creation.fr/encyclopedie/letude-marche/determiner-sa-strategie/swot-loutil-danalyse-strategique-developper>
87. Recommandations pour la publicité des médicaments auprès des professionnels de santé. ANSM. 2023. [en ligne]. Disponible sur : <https://ansm.sante.fr/documents/referencerecommandations-pour-la-publicite-des-medicaments-aupres-des-professionnels-de-sante>
88. Accompagnement du patient atteint de cancer par l'équipe officinale – AFSOS. Association Francophone des Soins Oncologiques de Support. [en ligne]. Disponible sur: <https://www.afsos.org/fiche-referentiel/accompagnement-du-patient-atteint-de-cancer-par-lequipe-officinale/>
89. Totum lance la première certification en oncologie. Le Quotidien du Pharmacien [en ligne]. 2023. Disponible sur: <https://www.lequotidiendupharmacien.fr/exercice-pro/totum-lance-la-premiere-certification-en-oncologie>
90. Places vacantes en études de pharmacie : la profession reste vigilante. Ordre National des Pharmaciens. [en ligne]. 2023. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-actualites/places-vacantes-en-etudes-de-pharmacie-la-profession-reste-vigilante>

ANNEXES

Annexe 1 : Description des services d'aide aux entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux proposés par les différents types d'acteurs identifiés.

Acteurs	Propositions
Observia	<p>Création d'un nouveau module d'oncologie sur la plateforme Observia. Il s'agit d'une plateforme digitale d'accompagnement des pharmaciens pour les entretiens pharmaceutiques.</p> <p>Cette plateforme ludique et interactive met à disposition un panel d'outils complet tel que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des outils de préparation et de conduite des entretiens (fiches pratiques, module d'accompagnement des entretiens) ; - des outils de gestion et de suivi des entretiens (agenda, fiche de synthèse de l'entretien réalisé, horloge digitale, Vidal intégré) ; - des outils de communication (affiche de communication auprès des patients) ; - Lien vers des organismes de formation, des ressources utiles.
Bimedoc	<p>Une start-up e-santé a développé une plateforme digitale qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un fil conducteur des entretiens ; • Un assistant d'analyse pharmaceutique pour être alerté en cas d'interactions médicamenteuses cliniquement significatives ; • Une proposition automatique des effets secondaires les plus fréquents en fonction de la thérapie et la gestion des effets indésirables ; • La génération automatique des documents de synthèse à la fin de chaque entretien ; • Un rappel des entretiens à réaliser et un accompagnement à la facturation.
Sandoz, division du groupe Novartis	<p>Oncoach, par Programme S+, est un programme d'information pour pharmaciens afin de comprendre les attentes des patients atteints de cancer et mieux communiquer avec eux.</p> <p>Une plateforme digitale est également disponible qui comprend :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Un accès « Le pharmacien en 1ère ligne contre le cancer », en partenariat avec Vidal, pour renforcer l'expertise des pharmaciens sur les pathologies et les traitements, grâce à des informations clés sur la prise en charge des patients atteints de cancer, et leur permettre de conseiller les patients au mieux sur le parcours de soins ; • Des réunions Process Com pour apprendre à mieux connaître ses patients et adapter la communication en fonction de chaque profil ; • L'accès au programme « Ressources et vous » dédié aux personnes atteintes d'un cancer et à leurs proches permettant de répondre à leurs questions à l'aide de supports variés (livrets, web radio, Facebook) sur des problématiques essentielles telles que l'activité physique, les démarches administratives ou la sexualité.
La Roche-Posay	<p>En partenariat avec l'Afsos, Association Francophone des Soins Oncologiques de Support, le laboratoire propose un outil pédagogique digitale sous forme de serious game : AFSOS Form'. Cette formation aborde quatre thématiques : Bien mener son entretien pharmaceutique ; Toxicités des traitements anticancéreux ; Les thérapies anticancéreuses et Généralités en oncologie et parcours de soins.</p> <p>Il y a également la mise à disposition de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiche pratique (fiche résumée du module) • Outils de communication (affiche Ameli)
Biogaran	<p>Mise à disposition de livrets d'accompagnement à destination des patients : Mieux dans ma tête contre le cancer, Mieux dans mes baskets contre le cancer, Mieux dans mon assiette avec le cancer.</p> <p>Ces livrets donnent des conseils, des astuces et des témoignages pour comprendre les émotions et améliorer le bien-être psychologique pendant le cancer.</p>
Pfizer	<p>Intégration d'une nouvelle rubrique sur le site professionnel de Pfizer, PactOnco. Des outils d'informations sous forme d'articles sont mis à disposition aux patients et à leurs proches pour mieux vivre au quotidien avec un cancer.</p>
Atoopharm	<p>Organisme de formation qui met à disposition un E-learning</p>

	« Anticancéreux oraux : savoir mener des entretiens pharmaceutiques »
USPO, Union des syndicats de Pharmacie d'Officine	<p>UPSO met à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide d'aide à la réalisation des entretiens pharmaceutiques • Fiches : facturation, de suivi de chaque session EP (questions guidées) • Outils administratifs : bulletin d'adhésion, carte de rdv, accord du patient
Ameli, Assurance Maladie	<ul style="list-style-type: none"> • Ameli propose un guide pratique interactif d'accompagnement pharmaceutique, des affiches de communication et des outils administratifs (aide facturation, bulletin d'adhésion)
Société Française de Pharmacie Oncologique SFPO	<p>L'institution met à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des fiches d'aide au bon usage des traitements anticancéreux oraux destinées aux professionnels de santé : une note explicative, des conseils de dispensation et des avertissements (téléchargeable) • Des modules vidéos (Oncotutos®) avec les messages essentiels
Société Française de Pharmacie Clinique SFPC	<p>L'institution met à disposition un kit Posture en entretien qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une fiche mémo "posture en entretien" dont l'objectif est de lister et détailler les techniques posturales utiles au bon déroulement d'un entretien ; • une fiche mémo-poche correspondant à une version portefeuille imprimable à glisser dans une poche pour avoir en un coup d'œil un rappel des techniques posturales ; • un set complet de vidéos pédagogiques destinées à la formation à la posture. 16 vidéos pédagogiques tournées autour de 4 cas : une conciliation médicamenteuse d'entrée, un entretien ciblé AVK, un entretien ciblé anticancéreux oraux, et un bilan partagé de médication. <p>Pour chaque cas ont été tournées deux scènes différentes : une scène avec des postures à améliorer (version A), et une scène avec des postures corrigées (version B).</p>
Institut National du cancer InCa	<p>L'institution met à disposition des fiches pratiques de recommandations sur la prévention et la gestion des effets indésirables.</p>

Pharmavie	<p>Ce groupement pharmaceutique a développé un programme OncoPharmavie.</p> <p>L'objectif est de renforcer l'expertise des pharmaciens afin de proposer aux patients des solutions d'amélioration de la qualité de vie, au travers de conseils, de produits et de services spécifiques disponibles dans un espace dédié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un programme de formations pour renforcer l'accompagnement et la prise en charge des patients (approches psychologiques, solutions d'amélioration de la qualité de vie...); - Un corner dédié dans l'espace de vente : rassemblant les produits utiles au quotidien.
Giropharm	<p>Le groupement pharmaceutique a développé une Patient Box Oncologie à destination des patients.</p> <p>Ces boxs contiennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des informations sur les médicaments prescrits ; • un plan de prise en charge ; • un livret de gestion des effets indésirables ; • un livret sur la nutrition ; • des contacts (personnel infirmier ou kinésithérapeute spécialisés...), associations, sites, autres (prothésiste capillaire...); • une fiche sur le parcours de soins afin de mieux appréhender le suivi entre hôpital et professionnels de ville.

Annexe 2 : Trame de questions utilisées lors des entretiens individuels

1ère partie : Informations sur votre officine

Question 1 - Votre pharmacie se situe :

Question 2 - Combien de pharmaciens y travaillent ?

Question 3 - Appartenez-vous à un groupement pharmaceutique ?

Question 4 - À combien estimez-vous recevoir de patients par jour ?

Question 5 - Comment définiriez-vous votre patientèle ?

2ème partie - Les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux

Question 6 - Réalisez-vous des entretiens pharmaceutiques ?

- Si oui, pour quels types de patients (AVK, AOD, asthme, anticancéreux oraux)?
- Pouvez-vous estimer le nombre d'EP réalisés sur une année ?
- Pour quels types de patients réalisez-vous le plus EP ?
- Qui réalise les EP dans votre officine ? titulaire, adjoint, personne dédiée
- Si non, pourquoi ?

Question 7 - Que pensez-vous des EP en général ? (mise en place, organisation, rémunération, métier pharmacien etc)

Question 8 - Avez-vous le sentiment d'une différence d'intérêt des patients selon leur traitement pour les entretiens pharmaceutiques ?

- Sentez-vous que les patients sont demandeurs de ces entretiens ? Comment vous l'expliquez ?

Question 9 - Comment sont organisés les entretiens pharmaceutiques dans votre officine ? (communication auprès des patients, outils utilisés pour le suivi/gestion etc)

Question 10 - Sentez-vous assez préparer, former, aider, soutenu dans cette nouvelle mission des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ?

Question 11 - Avez-vous rencontré des difficultés liées à la mise en place ou à la pratique des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ? Si oui, lesquelles ?

3ème partie : Besoins en entretiens

Question 12 - Que vous manque-t-il pour mettre en place ou améliorer la réalisation des entretiens pharmaceutiques ?

- Si utilise les outils, lesquels ? Qu'est-ce qu'ils leur manquent ?
- Qu'est-ce qui peut vous aider dans sa pratique ? (outils, formation etc)
- Dans un monde idéal, quels outils/services vous semblent indispensables pour vous aider à la mise en place, à la pratique des EP ?

Question 13 - Où souhaitez-vous retrouver ces outils/services ? Et dans quel format ?

Question 14 - Qui vous semble le plus apte à vous aider à développer ces outils ?
_ Pourquoi ?

Question 15 - Connaissez-vous des outils développés par ... (donner exemple) ?

_ Si oui, est-ce qu'il s'en sert ?

_ Comment ils ont connu ces outils/services ?

_ Si un labo développe des outils, comment souhaitez-vous être tenu au courant ?

Annexe 3 : Trame de questions du sondage envoyé aux pharmaciens

1ère partie : Informations sur votre officine

Question 1 - Votre pharmacie se situe : *choix multiple*

- En ville
- En milieu rural
- En centre commercial
- Autres :

Question 2 - De combien de personnes est composée votre équipe officinale ?

- Nombre de titulaires
- Nombre d'adjoints
- Nombre de préparateurs en pharmacie

Question 3 - Appartenez-vous à un groupement pharmaceutique ? *choix unique*

- Oui
- Non
- Si oui, lequel ?

Question 4 - À combien estimez-vous recevoir de patients par jour ? *choix multiple*

- > 50 patients
- > 100 patients
- > 150 patients
- > 200 patients

Question 5 : Comment définiriez-vous votre patientèle ?

- Une patientèle habituelle
- Une patientèle de passage
- Une patientèle touristique
- Autres

2ème partie : Les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux

Question 6 - Comment définiriez-vous votre sentiment général par rapport aux entretiens pharmaceutiques ? *réponse multiple*

- Aucun avis
- Valorise le métier de pharmacien, c'est une mission utile
- Les entretiens pharmaceutiques ne répondent pas aux besoins des patients
- C'est une mission à faire évoluer
- Autres

Question 7 - Avez-vous déjà réalisé au moins un entretien pharmaceutique dans votre officine ? *choix unique*

- Oui
- Non

Question 8 - Si vous avez répondu "oui" à la question précédente (question 6), pour quels types de patients avez-vous pratiqué les entretiens pharmaceutiques ? *choix multiple*

- Patient sous AVK
- Patient sous AOD

- Patient asthmatique
- Patient sous anticancéreux oraux
- Autres :

Question 9 - Combien de patients ont pu bénéficier d'au moins un entretien pharmaceutique pour tous types de traitement confondu ? *choix multiple*

- Aucun patient car je ne réalise pas d'entretien pharmaceutique
- < 5 patients
- 5-10 patients
- 10-20 patients
- > 20 patients

Question 10 - Concernant les patients sous anticancéreux oraux, combien de patients ont pu bénéficier d'un entretien pharmaceutique ? *choix multiple*

- Aucun patient
- < 5 patients
- 5-10 patients
- 10-20 patients
- > 20 patients

Question 11 - Qui sont les intervenants qui réalisent les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ?

- Le pharmacien titulaire
- Le pharmacien adjoint
- Un étudiant en pharmacie
- Autres

Question 12 - Cet intervenant a-t-il suivi une formation ?

- Non pas de formation particulière
- Formation initiale à l'université
- Formation spécifique (DU)
- Formation e-learning
- Autres

Question 13 - Utilisez-vous des outils, des supports d'aide (guide, fiche, site/plateforme web, outils type VIDAL etc.) pour mener vos entretiens ? Si oui, lesquels ? *question ouverte*

Question 14 - Si vous utilisez déjà des outils, avez-vous besoin d'autres outils ?

- Oui
- Non

Question 15 - Concernant les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux, avez-vous rencontré des difficultés liées à sa mise en place ou à sa pratique ? Si oui, lesquelles? *choix multiples*

- Je n'ai pas rencontré de difficultés
- Chronophage - manque de temps
- Pas de locaux adaptés (espace de confidentialité)
- Manque de personnel dédié
- Rémunération inadaptée
- Pas de demande de la part des patients
- Refus des patients
- Manque de formation, de préparation
- Manque d'outils de support

- Je ne me sens pas assez à l'aise sur ce sujet
- Autres :

3ème partie : Besoins en entretien

Question 16 - Sentez-vous assez préparer, former, aider, soutenu dans cette nouvelle mission des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ?

- Oui
- Non

Question 17 - Que vous manque-t-il pour mettre en place ou mener à bien ces entretiens pharmaceutiques ? *choix multiples*

- Formation de l'équipe officinale (les types de cancer, les traitements, les effets indésirables, la psychologie)
- Outils d'aide à la préparation de l'entretien pharmaceutique (fiches pratiques, fiches conseils, guide méthodologique)
- Outils d'aide à la conduite / à la gestion de l'entretien (horloge, fiche de synthèse de l'entretien)
- Outils de communication pour recruter des patients
- Outils d'aide administratif (bulletin d'adhésion, carte de rdv etc)
- Outils à partager avec les patients (fiches conseils sur la nutrition, l'activité physique etc)
- Un espace adapté et dédié à la réalisation des entretiens pharmaceutiques
- Autres :

Question 18 - Dans quels formats souhaitez-vous avoir accès à ces outils ? *choix multiple*

- Un format digital sur une plateforme web/site web avec des outils téléchargeables, imprimables et possibilité de partager ces outils avec les patients (par email, sous format papier)
- Un format digital dans une application mobile
- Un format papier remis par les visiteurs pharmaceutiques
- Vidéo/podcast
- Articles scientifiques
- Autres :

Question 19 - Seriez-vous prêt à payer pour avoir accès à ses outils ?

- Oui
- Non

Question 20 - Quels types d'acteurs vous semblent les plus adaptés pour développer ces outils pour vous aider à réaliser les entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ? *choix multiples*

- Les laboratoires pharmaceutiques
- Les laboratoires dermocosmétiques
- Les groupements pharmaceutiques
- Les institutions (Ameli, UPSO etc)
- Start-up e-santé
- Autres :

Question 21 - Dans un monde idéal, quelles sont vos suggestions ou remarques qui permettraient d'optimiser la pratique des entretiens pharmaceutiques des patients sous anticancéreux oraux ? *question ouverte*

AUTOR: ELODIE XEMAIRE

TITLE: PHARMACEUTICAL MANAGEMENT OF PATIENTS ON ORAL ANTICANCER THERAPY. WHAT ROLE CAN PHARMACEUTICAL LABORATORIES PLAY? THE CASE OF PIERRE FABRE LABORATORIES.

ABSTRACT

The pharmacist's profession is changing. The introduction of new public health missions is extending their expertise in drugs with new pharmaceutical services, in particular pharmaceutical management. The theme of oncology is highlighting the challenges associated with this new activity. Various parties are offering new digital solutions, including the Oncoguide.com website from Pierre Fabre Laboratories. The aim of this study is to provide keys to improve the profession and the laboratory in order to optimize the pharmaceutical service. Interviews and a survey sent out to pharmacists highlighted obstacles and expectations in terms of practical and adapted tools. The Pierre Fabre website answers these first expectations. However, it needs to take advantage of opportunities to develop, and will have to prove its worth in order to be widely used by pharmacists on a daily basis.

KEYWORDS

Pharmaceutical management, Pharmaceutical interview, Oncology, Oral anticancer drugs, Public health, Pharmacist, Pharmacy, Pharmaceutical laboratory, Pharmaceutical group, Institutions, Start-up, E-health, Pierre Fabre, Website, Digital solution.

AUTEUR : ELODIE XEMAIRE

TITRE : ACCOMPAGNEMENT PHARMACEUTIQUE DES PATIENTS SOUS TRAITEMENT ANTICANCEREUX ORAUX : QUELLE PLACE POUR LES LABORATOIRES PHARMACEUTIQUES ? CAS DES LABORATOIRES PIERRE FABRE.

DIRECTEUR DE THESE : Madame Véronique FABRE

LIEU ET DATE DE SOUTENANCE : 11 décembre 2023 à la faculté des Sciences Pharmaceutiques, Toulouse.

RESUME

La profession de pharmacien d'officine évolue. L'arrivée de nouvelles missions de santé publique étend leurs compétences d'expert du médicament vers de nouveaux services pharmaceutiques notamment l'accompagnement pharmaceutique. La thématique de l'oncologie accentue les problématiques liées à cette nouvelle activité. Différents acteurs proposent de nouvelles solutions digitales dont le site Oncoguide.com par les laboratoires Pierre Fabre. L'objet de ce travail est d'apporter des points d'amélioration pour la profession et le laboratoire afin d'optimiser la prise en charge pharmaceutique. Les interviews et le questionnaire diffusés lors de l'enquête auprès d'officinaux ont mis en lumière les obstacles et les attentes en termes d'outils pratiques et adéquats. Le site de Pierre Fabre répond à ces premières attentes. Il doit néanmoins s'appuyer sur les opportunités de développement et devra faire ses preuves pour une utilisation généralisée et quotidienne par les pharmaciens.

MOTS-CLES

Accompagnement pharmaceutique, Entretien pharmaceutique, Oncologie, Anticancéreux oraux, Santé publique, Pharmacien d'officine, Officine, Laboratoire pharmaceutique, Groupement pharmaceutique, Institutions, Start-up, E-santé, Pierre Fabre, Site internet, Solution digitale.

DISCIPLINE ADMINISTRATIVE

Pharmacie

INTITULE ET ADRESSE DE L'U.F.R. OU DU LABORATOIRE :

Faculté des Sciences Pharmaceutiques, Toulouse III
35, chemin des Maraichers
31062 Toulouse Cedex