



**HAL**  
open science

## État des lieux de la mise en place en France des entretiens pharmaceutiques en officine : analyse des réponses issues d'un questionnaire

Eric Barat, Camille Pouant, Annaelle Soubieux, Marianne Arrii, Jean-Didier  
Bardet, Catherine Chenailier, Rémi Varin

### ► To cite this version:

Eric Barat, Camille Pouant, Annaelle Soubieux, Marianne Arrii, Jean-Didier Bardet, et al.. État des lieux de la mise en place en France des entretiens pharmaceutiques en officine : analyse des réponses issues d'un questionnaire. *Therapies*, 2024, 79 (4), pp.443-451. 10.1016/j.therap.2023.11.010 . hal-04803333

**HAL Id: hal-04803333**

**<https://hal.science/hal-04803333v1>**

Submitted on 12 Dec 2024

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Disponible en ligne sur

**ScienceDirect**  
www.sciencedirect.com

Elsevier Masson France

**EM|consulte**  
www.em-consulte.com



PHARMACOLOGIE SOCIALE

# État des lieux de la mise en place en France des entretiens pharmaceutiques en officine : analyse des réponses issues d'un questionnaire

*Overview of the implementation of pharmaceutical interviews in pharmacies in France: Analysis of responses to a questionnaire*

Eric Barat<sup>a,\*</sup>, Camille Pouant<sup>c</sup>, Annaelle Soubieux<sup>a</sup>,  
Marianne Arrii<sup>a</sup>, Jean-Didier Bardet<sup>d</sup>,  
Catherine Chenailler<sup>a</sup>, Rémi Varin<sup>a,e</sup>

<sup>a</sup> Department of Pharmacy, CHU de Rouen, 76031 Rouen, France

<sup>b</sup> Normandie University, UNICAEN, Inserm U1086, 714000 Caen, France

<sup>c</sup> 76000 Rouen, France

<sup>d</sup> Université Grenoble Alpes, CNRS, Grenoble INP, UMR5525, TIMC-IMAG, 738000 Grenoble, France

<sup>e</sup> UNIROUEN, Inserm U1234, CHU de Rouen, 776031 Rouen, France

Reçu le 26 juillet 2023 ; accepté le 28 novembre 2023

## MOTS CLÉS

Soins  
pharmaceutiques ;  
Entretiens  
pharmaceutiques ;  
Officine ;  
Parcours patient ;  
latrogénie

## Résumé

**Objectif.** – Évaluer le développement des entretiens pharmaceutiques en officine en France afin de comprendre l'organisation mise en œuvre, les éventuelles limites et l'élargissement des pathologies éligibles.

**Méthode.** – Un questionnaire dématérialisé a été élaboré puis diffusé entre novembre 2022 et février 2023 auprès des pharmaciens et des étudiants en pharmacie de France (Métropole et Outre-Mer) au travers d'un lien vers un Google Form.

**Résultats.** – Quatre-vingt-quatorze pharmaciens provenant de 8 régions différentes de la France ont répondu à l'enquête. Les 94 réponses récoltées ont permis de visualiser que 56 % des pharmaciens d'officine pratiquaient les entretiens pharmaceutiques. Parmi les pharmaciens qui pratiquaient les entretiens les titulaires des officines pratiquaient significativement

\* Auteur correspondant. Department of Pharmacy, CHU de Rouen, 1, rue de Germond, 76000 Rouen, France.  
Adresse e-mail : [eric.barat@chu-rouen.fr](mailto:eric.barat@chu-rouen.fr) (E. Barat).

plus d'entretiens que les autres statuts au sein de l'officine (67 % vs 38 % ;  $p=0,014$ ). Aucun autre facteur comme la taille de l'officine, ou la zone géographique d'exercice ne montraient d'impact significatif sur la réalisation ou non des entretiens pharmaceutiques. Ces entretiens sont souvent réalisés sur demande des patients, 89 % de ces entretiens sont accompagnés de documents à l'attention du patient. Pour les pharmaciens ne réalisant pas les entretiens, le temps, le personnel et la rémunération sont les 3 principaux éléments bloquant retrouvés autant dans les variables quantitatives que dans le verbatim. Que les pharmaciens pratiquent ou non l'entretien pharmaceutique, cette activité reçoit 87 % d'avis favorable parmi les 94 répondants de même 84 % d'entre eux voudraient inclure plus de thèmes de pathologies chroniques.

**Conclusion.** – L'enquête montre une approbation de cette activité d'entretiens pharmaceutiques par les pharmaciens d'officine mais cette étude met en évidence des freins logistiques évidents liés à un manque de moyen. Ainsi même parmi les pharmaciens qui réalisent les entretiens pharmaceutiques cette activité reste réalisée assez peu en routine et souvent par le pharmacien titulaire qui prend sur lui la responsabilité de porter cette activité.

© 2023 Publié par Elsevier Masson SAS au nom de Société française de pharmacologie et de thérapeutique.

## KEYWORDS

Pharmaceutical care;  
Pharmaceutical  
interviews;  
Pharmacy;  
Patient pathway;  
latrogeny

## Summary

**Objective.** – To evaluate the development of pharmaceutical interviews in pharmacies in France, in order to understand the organization implemented, any limitations and the expansion of eligible pathologies.

**Method.** – A dematerialized questionnaire was designed and distributed between November 2022 and February 2023 to pharmacists and pharmacy students in France (mainland and overseas) via a link to a Google Form.

**Results.** – Ninety-four pharmacists from 8 different regions of France responded to the survey. The 94 responses showed that 56% of pharmacists practiced pharmaceutical interviews. Among pharmacists who practiced interviews, pharmacy owners practiced significantly more interviews than other statuses within the pharmacy (67% vs. 38%  $P=0.014$ ). No other factor, such as dispensary size or geographical area of practice, had a significant impact on whether or not pharmaceutical interviews were carried out. These talks are often carried out at the patient's request, and 89% of them are accompanied by documents for the patient's attention. For pharmacists who do not carry out interviews, time, staffing and remuneration are the 3 main blocking factors found in both quantitative and verbatim variables. Whether or not pharmacists carry out pharmaceutical interviews, this activity received 87% approval from the 94 respondents, and 84% of them would like to include more chronic disease themes.

**Conclusion.** – The survey shows that pharmacists approve of the pharmaceutical interviewing activity, but it also highlights obvious logistical obstacles linked to a lack of resources. Thus, even among pharmacists who carry out pharmaceutical interviews, this activity is still carried out relatively infrequently on a routine basis, and often by the incumbent pharmacist, who takes on the responsibility of carrying out this activity.

© 2023 Published by Elsevier Masson SAS on behalf of Société française de pharmacologie et de thérapeutique.

## Abréviations

AOD	anticoagulants oraux directs
AVK	antivitamine K
CHU	centre hospitalo-universitaire
PPP	plan pharmaceutique personnalisé
SFPC	Société française de pharmacie clinique

## Introduction

Les entretiens pharmaceutiques sont définis par la Société française de pharmacie clinique (SFPC) comme « un échange entre un patient et un pharmacien permettant de recueillir des informations et de renforcer les messages de conseil, de prévention et d'éducation » [1]. Il s'agit d'un outil de pharmacie clinique qui doit être préparé et réalisé dans un objectif précis et que l'on retrouve dans 2 activités dans le modèle de pharmacie de 2019 de la SFPC : le bilan de

médication et le plan pharmaceutique personnalisé (PPP) [2].

Pour le bilan de médication, l'entretien pharmaceutique est retrouvé lors de la réalisation de conciliation à l'hôpital ou de bilan partagé de médication en officine l'objectif est alors le recueil d'information et/ou de l'évaluation de l'adhésion. Pour la réalisation de PPP, l'objectif des entretiens pharmaceutiques peut être la réalisation d'une action éducative ciblée et/ou le renforcement de l'adhésion médicamenteuse [3]. Dans tous les cas, l'entretien pharmaceutique doit répondre et s'adapter à un contexte pluridisciplinaire et est ponctué d'un compte rendu intégré au dossier du patient et partagé avec les différents acteurs.

En France les entretiens pharmaceutiques sont apparus pour la première fois dans les missions du pharmacien en mai 2012 dans la convention nationale entre les pharmaciens d'officines et l'Assurance maladie [4]. Cette activité a donc été développée d'abord à l'officine avant de faire son apparition à l'hôpital environ 5 en plus tard en 2017 avec l'apparition du nouveau modèle de pharmacie clinique [2]. Or, aujourd'hui, les entretiens pharmaceutiques se développent à l'hôpital [5,6] mais en parallèle cette activité peine à se développer à l'officine [7]. Pourtant ces entretiens pharmaceutiques ont montré des résultats intéressants dans de nombreux enjeux de santé [8–10]. Dans ce contexte nous avons voulu mener une enquête pour faire un état des lieux de la mise en place des entretiens pharmaceutiques en officine en France un peu plus de 10 ans après leur parution au Journal officiel.

L'hypothèse de ce travail est que l'activité d'entretien pharmaceutique en officine est une activité voulue par les pharmaciens d'officine mais que sa mise en place est ralentie par un manque de moyens et un manque d'outils pour structurer cette activité et la retrouver en routine à l'officine.

L'objectif principal de cette étude vise à réaliser un état des lieux national sur la mise en place des entretiens pharmaceutiques en officine. Les objectifs secondaires sont de recenser et répertorier les méthodologies utilisées et les outils à disposition des officinaux, d'identifier les freins et d'évaluer l'intérêt des pharmaciens pour cette pratique de manière générale et pour l'avenir.

## Méthode

### Éthique

L'étude a été approuvée par le comité d'éthique du CHU de Rouen (E2023-37). Nous confirmons que les directives énoncées dans la déclaration d'Helsinki ont été respectées.

### Type d'étude

Il s'agit d'une enquête sur les moyens mis en œuvre par le pharmacien d'officine français pour mettre en place les entretiens pharmaceutiques et identifier les éventuels freins au déploiement de cette pratique. Cette enquête a été menée sous forme de questionnaire diffusé en ligne.

## Création du questionnaire

Les questions ont été conçues et validées par 4 pharmaciens seniors (CP, EB, CC, JDB).

## Le questionnaire

Il comportait une partie commune et une partie différente selon que le pharmacien pratiquait ou non les entretiens pharmaceutiques.

La partie commune concernait l'organisation générale de la pharmacie : nombre de pharmaciens et d'employés, localisation géographique (région), zone (rurale ou urbaine). Cette partie commune concernait également les informations transmises (contact par des organismes de formation pour les entretiens en officine) et l'avis général sur les entretiens pharmaceutiques. La partie commune comportait 6 questions.

Le questionnaire se divisait ensuite en deux parties : une première partie complétée par les pharmaciens ayant mis en place les entretiens pharmaceutiques (partie 2A) et la seconde complétée par les pharmaciens ne les ayant pas mis en place (partie 2B). La partie 2A comportait 6 questions dont une avec du texte libre et la partie 2B comportait 5 questions dont 2 avec du texte libre. La répartition dans un groupe ou l'autre était déterminée en fonction de la réponse à la question « avez-vous pratiqué au moins une fois un entretien pharmaceutique ». Les personnes répondant « oui » à cette question étaient comptabilisées dans le groupe pratiquant l'entretien pharmaceutique. Pour ce groupe la question suivante était « combien en effectuez-vous par an » afin de déterminer s'il s'agissait d'une activité ponctuelle ou régulière.

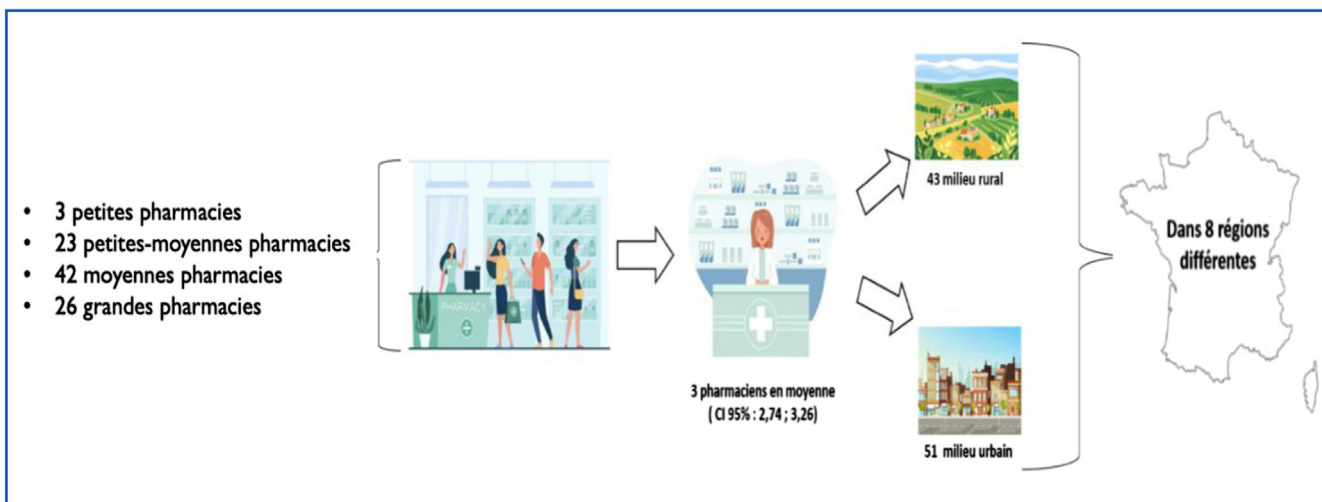
## Définition de l'échantillon

La population choisie était l'ensemble des pharmaciens soit environ 70 000, un échantillonnage aléatoire a été effectué via un lien dématérialisé vers la plateforme Google form® et a été partagé entre novembre 2022 et février 2023 à des pharmaciens et des étudiants en pharmacie travaillant en officine, grâce à des listes de diffusion par mail, via les réseaux sociaux d'associations d'étudiants de pharmacie, de l'ordre, de groupements d'officines ou encore via les relais régionaux. La taille de l'échantillon a été calculée avec risque alpha 5 % et une marge d'erreur de 10 % soit 97 réponses nécessaires.

## Statistiques

Pour savoir qui pratiquait les entretiens, une analyse descriptive a été réalisée sur l'ensemble des données recueillies. Les variables qualitatives sont décrites en nombre et en pourcentage. Les variables quantitatives sont décrites en moyenne ( $\pm$  intervalle de confiance 95 %), ou médiane [intervalle interquartile, minimum et maximum] selon la distribution des données, pour les variables continues.

Concernant le type de pharmacie pratiquant des entretiens, nous avons extrait le pourcentage de participation aux



**Figure 1.** Représentation des typologies de pharmacies représentées dans les réponses au questionnaire. Petites pharmacies (< 2 employés), petites-moyennes pharmacies (entre 2 et 5 employés), moyennes pharmacies (entre 6 et 10 employés), grandes pharmacies (plus de 10 employés).

entretiens en fonction de la taille de la pharmacie (effectif d'employés) et en fonction de la zone dans laquelle est implantée la pharmacie (rurale ou urbaine).

Les variables de l'étude ont été quantitatives ou qualitatives. Lorsqu'ils étaient qualitatifs, les verbatims ont été classés en catégories et présentés sous forme de nuages de mots. Lorsque les facteurs étaient quantitatifs, les résultats étaient présentés à l'aide de statistiques de position en utilisant moyenne et écart-type pour les variables de réponse quantitative. Un intervalle de confiance avec un seuil à 95 % a également été calculé, et en utilisant  $n$  (%) pour les variables de réponse qualitative.

Pour savoir si la proportion d'entretiens était différente en fonction du statut au sein de l'officine, de la taille de l'officine, de l'exercice rural ou urbain, et de la région d'exercice un test de  $\chi^2$  a été réalisé, avec un degré de significativité de 5 %. Une correction de Yates a été appliquée au test de  $\chi^2$  lorsque le nombre de variables était de 2.

## Résultats

### Typologie des pharmacies

L'enquête a permis de recueillir 94 réponses de pharmaciens. Tous ont répondu à l'ensemble des questions.

On note que 64 % (60/94) des répondants étaient des titulaires d'officine et on retrouvait aussi 23 adjoints répondants (correspondant à 24 % des réponses). Les réponses provenaient de régions diverses (8 régions représentées dans les réponses sur 13 régions au total) (Fig. 1).

### Pratique des entretiens

Sur les 94 répondants, 56 % (53/94) effectuaient des entretiens pharmaceutiques.

La répartition entre les différentes tailles de pharmacie, des régions et du statut au sein de l'officine est décrite dans

le **Tableau 1**. On remarque que 40 titulaires pratiquent des entretiens soit 75 % (40/53) des personnes qui pratiquent des entretiens.

Concernant la répartition entre les zones urbaines et rurales, il n'y a pas de différence significative ( $p=0,76$ ), 23 pharmacies de zone rurale pratiquent les entretiens (54 % des officines de campagne) contre 30 pharmacies de zone urbaine (59 % des officines de ville). En moyenne les officines qui effectuent des entretiens pharmaceutiques en réalisent  $6,5 (\pm 4,6)$  par an.

### Thèmes abordés

Les thèmes abordés dans les pharmacies où les entretiens ont été mis en place sont : les anti-vitamines K/anticoagulants oraux directs (AVK/AOD) à 87 % ( $n=46$ ), les anticancéreux oraux à 45 % ( $n=24$ ) et l'asthme à 36 % ( $n=19$ ).

### Organisation des entretiens

Les résultats concernant l'organisation des entretiens dans les pharmacies montrent que 89 % ( $n=47$ ) des pharmaciens utilisent soit une fiche explicative à destination du patient, soit une brochure d'accompagnement.

Seulement deux pharmacies n'utilisent ni formulaire d'adhésion, ni brochure d'accompagnement, ni fiche patient, ni fiche récapitulative d'entretien ; 20 % ( $n=11$ ) des pharmaciens déclarent développer plusieurs thèmes par rendez-vous (Fig. 2).

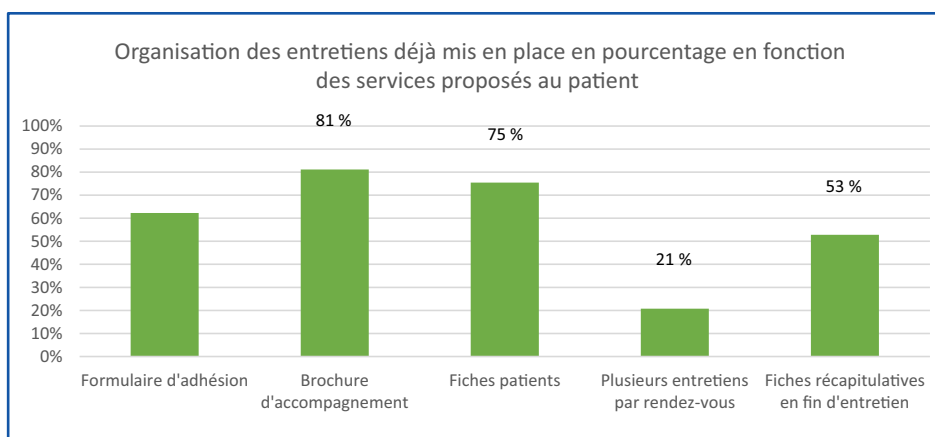
### Recrutement des patients

Concernant le recrutement des patients, 66 % ( $n=53$ ) des entretiens sont effectués sur demande spontanée du patient, et 26 % ( $n=53$ ) sont effectués suite à la détection d'un problème par le pharmacien (adhésion le plus souvent).

**Tableau 1** Analyse de la pratique des entretiens pharmaceutiques en fonction des propriétés de l’officine.

Propriétés de la pharmacie	Nombre de pharmacies effectuant les EP (n)	Proportion de pharmacies effectuant les EP (%)	Chi <sup>2</sup>
Taille de pharmacie			NS (p = 0,25)
Petites pharmacies	1	33	
Petites/moyennes pharmacies	16	70	
Moyennes pharmacies	24	57	
Grandes pharmacies	12	46	
Régions			NS (p = 0,77)
Normandie	27	63	
Auvergne-Rhône-Alpes	17	55	
Autres	9	56	
Statut au sein de l’officine			S (p = 0,014)
Titulaire	40	67	
Adjoint/étudiant/intérimaire/remplaçant	13	38	

Petites pharmacies (< 2 employés), petites-moyennes pharmacies (entre 2 et 5 employés), moyennes pharmacies (entre 6 et 10 employés), grandes pharmacies (plus de 10 employés) ; EP : entretien pharmaceutique ; NS : non significatif ; S : significatif.



**Figure 2.** Représentation du pourcentage de mise en place de différents services proposés au patient au cours des entretiens (n = 53).

### Supports des entretiens

Concernant les fiches fournies par Ameli [11], 48 (51 %) des pharmaciens interrogés savent que ces fiches existent dont 32 qui ont déjà mis en place des entretiens soit 60 % des pharmaciens ayant mis en place les entretiens pharmaceutiques.

Le verbatim concernant ces fiches diverge (Tableau 2).

### Limites à la mise en place des entretiens

Quatre-vingts pour cent des pharmaciens ont évoqué le manque de temps en première ou en deuxième raison principale dans la non-réalisation des entretiens et 46 % ont évoqué le manque de personnel. Les raisons évoquées par les pharmaciens ne pratiquant pas les entretiens pharmaceutiques sont présentées dans la Fig. 3.

Le verbatim des éléments qui pourraient faciliter la mise en place des entretiens est représenté dans la Fig. 4.

### Opinion sur les entretiens et élargissement des thématiques



De manière générale, 82 pharmaciens ont un avis favorable concernant les entretiens ce qui donne en pourcentage 87 %. On note que 37 (90 %) pharmaciens interrogés qui ne pratiquent pas d’entretien sont favorables à cette pratique et que 8 (15 %) pharmaciens qui pratiquent l’entretien pharmaceutique y sont défavorables. On remarque également que 84 (89 %) des pharmaciens interrogés sont favorables à un élargissement des thématiques d’entretien.

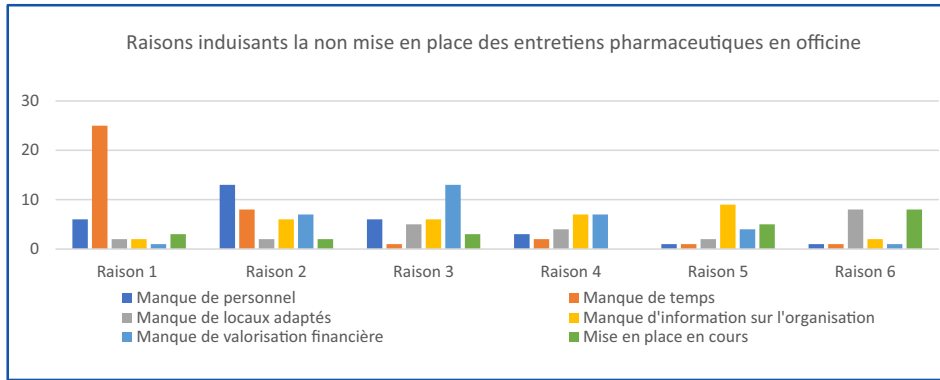
### Discussion

Cette étude transversale a permis d’interroger 94 pharmaciens sur la mise en place d’entretiens pharmaceutiques à l’officine. Ce nombre de réponses correspond, à 3 patients près, au chiffre qui a été fixé, la marge de 10 % ne change pas l’interopérabilité des résultats car le nombre de

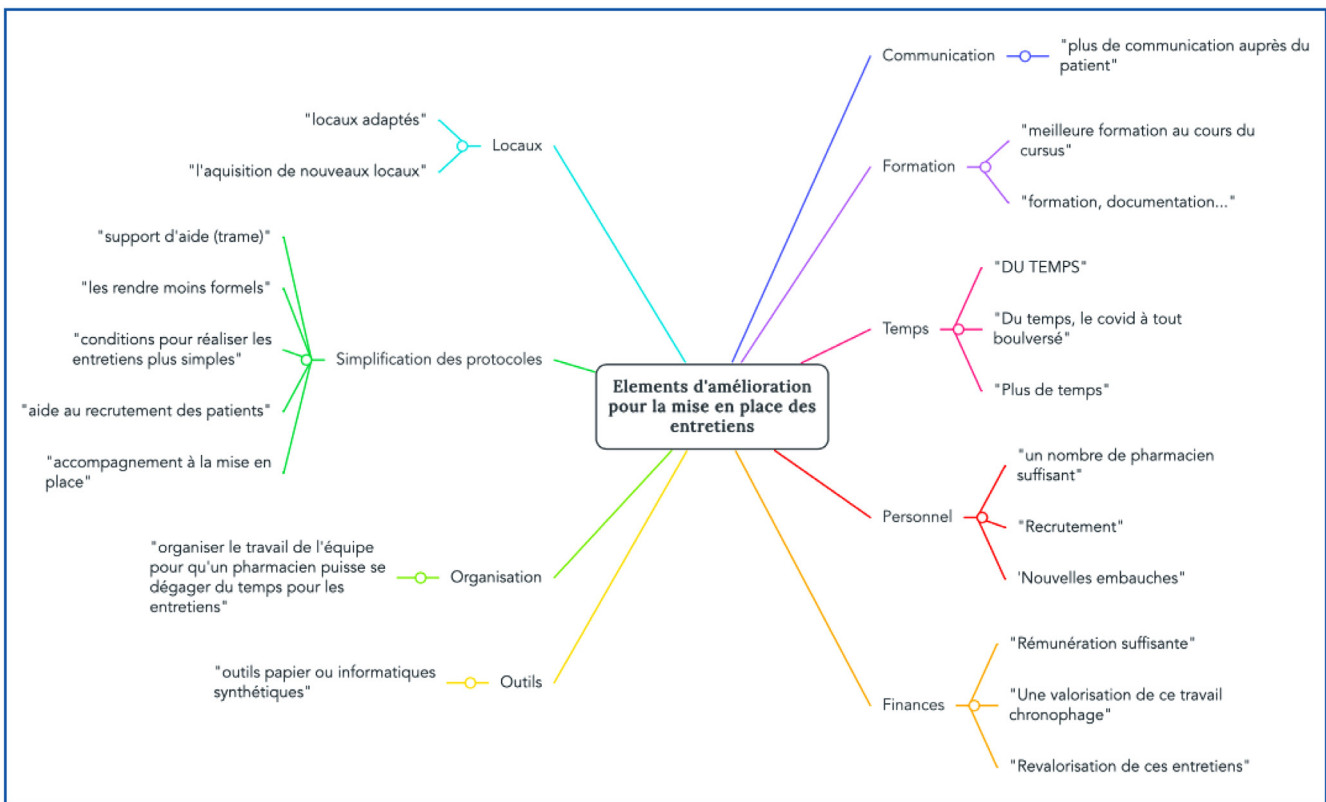


**Tableau 2** Avis recueillis à propos des fiches fournies par Ameli.fr.

Avis positifs 	Avis négatifs 
« On suit une trame »	« Pas plus simple a priori »
« On a une ligne directrice »	« Ce n'est pas intuitif et pas applicable »
« Outils bien élaborés, bénéfiques pour le patient »	« Ces outils sont utiles mais ne sont pas déterminants »
« Plus clair »	« Prend trop de temps »



**Figure 3.** Classement par ordre d'importance des raisons induisant la non mise en place des entretiens au sein des officines (n = 53).



**Figure 4.** Réponses libres fournies par les personnes n'ayant jamais organisé d'entretiens proposant des thèmes à développer pour améliorer leur mise en place.

pharmaciens pratiquant l'entretien pharmaceutique avoisine toujours les 50 %. En revanche, la représentativité notamment géographique de l'échantillon est moins satisfaisante. De plus, ce nombre de réponses est comparable aux autres travaux du même type dans la littérature [12,13], il

est donc plutôt satisfaisant et nous permet de tirer certains enseignements.

Il est intéressant de noter qu'un peu plus de la moitié (56 %) des pharmacies interrogées ont pratiqué au moins une fois l'entretien pharmaceutique et que la moyenne est

de 6,5 entretiens par an et par répondeur, ce qui en fait une activité relativement régulière pour ceux qui pratiquent l'entretien. On note que les caractéristiques de l'officine en termes de taille, de région, ou d'exercice urbain ou rural n'influent pas significativement cette proportion. En revanche, il y a significativement plus de pharmaciens titulaires que tout autre statut dans les officines qui effectuent ces entretiens.

En France ces entretiens pharmaceutiques sont encore assez mal rémunérés. À titre de comparaison, l'entretien pharmaceutique rapporte au pharmacien 50 €/heure (25 € pour un entretien de 30 min) soit autant qu'une sage-femme mais moins qu'un médecin (90 €/heure) ou qu'une infirmière de pratique avancée (67 €/heure). De même par rapport aux autres activités pharmaceutiques, l'entretien pharmaceutique rapporte plus qu'un test antigénique ou qu'une bandelette urinaire (36 €/heure) mais moins qu'une vaccination (58 €/heure) ou que les dépistages COVID-19 (69 €/heure). Sachant que le tarif de 50 €/heure ne prend pas en compte le temps de préparation des entretiens qui est considérable. Au Québec un entretien pharmaceutique sera facturé environ 40 € l'entretien contre 25 € en France. On peut ainsi formuler l'hypothèse que le pharmacien titulaire s'investit personnellement lorsqu'un problème pharmacothérapeutique survient (ou qu'il y a une demande directe du patient) et prend la décision dans ces conditions d'effectuer l'entretien malgré la mauvaise rémunération. Nos résultats sur le recrutement des patients viennent d'ailleurs étayer cette hypothèse. En effet 92 % des pharmacies qui effectuent des entretiens le font soit sur demande du patient soit après détection d'un problème pharmacothérapeutique souvent lié à l'adhésion thérapeutique.

Cette enquête montre aussi que les pharmaciens utilisent beaucoup d'outils lors de ces entretiens surtout à destination des patients. Cette pratique est plutôt positive. En effet, dans une étude randomisée, Glicksman et al. [14] ont montré que l'utilisation de documents à destination du patient permettait d'accroître sa mémorisation.

Cette étude montre également qu'après une seule consultation, les résultats sur les souvenirs des patients après une consultation médicale simple sont décevants. Ainsi, l'ajout d'entretiens pharmaceutiques, comme proposés par les pharmaciens d'officines dans cette étude, appuyés de documents à destination du patient, sont des éléments importants pour le patient.

Les pharmaciens effectuant des entretiens pharmaceutiques suivent également des guides pour améliorer leur technicité et afin de mener au mieux leurs entretiens pharmaceutiques. Néanmoins, les outils actuellement mis à leur disposition reçoivent un avis mitigé et ne font pas l'unanimité au sein de la population interrogée. De même, l'enquête laisse entrevoir des erreurs méthodologiques comme le fait de faire 2 entretiens pharmaceutiques ou plus lors du même rendez-vous, ce qui montre un besoin de formation plus approfondi sur le sujet, bien que cela n'ait pas été directement évoqué en tant que tel par les pharmaciens notamment dans le verbatim.

À ce jour, outre les entretiens de bilan partagé de médication, trois thèmes peuvent être abordés au cours des entretiens de manière spécifique : les chimiothérapies orales, les traitements de l'asthme et les AVK/AOD. Ce

dernier thème semble intéresser principalement les pharmaciens.

Il est intéressant de constater que les entretiens pharmaceutiques reçoivent un avis favorable, voire très favorable pour la très grande majorité des cas, même chez les pharmaciens qui ne pratiquent pas l'entretien. Ainsi, malgré le fait que 56 % des pharmaciens pratiquent des entretiens pharmaceutiques au sein de leurs officines, ce pourcentage apparaît comme un bon résultat ; mais lorsqu'il est mis au regard de 87 % d'avis favorables il est évident qu'il existe des freins à cette pratique.

Les freins au développement ont pu être identifiés dans ce travail. En effet, parmi les 8 avis défavorables, 3 ont mis du verbatim et ce verbatim exprime un manque de temps et de rémunération. De même, pour les pharmaciens n'ayant pas mis en place l'activité d'entretien pharmaceutique, les 3 raisons principales évoquées sont respectivement le temps, le manque de personnel et le manque de rémunération. Enfin, les éléments d'amélioration des verbatims reprennent ces idées et mettent en évidence un dernier élément : une demande de la part des pharmaciens de simplifier les protocoles pour la réalisation des entretiens pharmaceutiques. Ces freins sont cohérents avec ce qui est retrouvé dans la littérature. Le parallèle est particulièrement frappant avec l'étude de C. Mongaret et al. qui retrouve le temps, la rémunération et le recrutement des patients comme principal frein lors de la réalisation de bilan partagé de médication [15].

La résolution de ces freins semble liée à une meilleure rémunération des entretiens qui permettrait un recrutement pour ces activités, résolvant ainsi par la même occasion la problématique du temps. Cette meilleure rémunération ne suffira probablement pas à elle seule à lever tous les freins, une appropriation du sujet entretien pharmaceutique par les pharmaciens d'officine sera également nécessaire. En effet, une toute autre lecture des résultats pourrait être que les pharmaciens sont d'accord sur le principe et l'utilité de ces entretiens mais pas nécessairement prêts à en réaliser au quotidien. Quoi qu'il en soit, au vu de l'intérêt clinique de ces entretiens et du vif intérêt des pharmaciens pour cette activité, lever les différents freins apparaît comme un enjeu de santé publique majeur, l'objectif étant d'aider au développement de ces entretiens pharmaceutiques dans le parcours patients en incluant notamment le médecin traitant. Cette collaboration est nécessaire, d'autant plus qu'une bonne coopération médecin-pharmacien notamment via les entretiens pharmaceutiques a montré des résultats très encourageants [16].

Il est intéressant de constater que dans cette enquête aucun pharmacien n'a évoqué de difficultés ou de freins liés à la formation surtout lorsqu'on sait l'importance majeure d'un programme de formation pour ce genre de mission [17]. Il peut y avoir 2 hypothèses à ce résultat : soit la formation est satisfaisante, soit les problèmes organisationnels sont tels que les participants n'arrivent pas à mesurer l'impact réel de leur formation. De même, on peut être surpris que les relations médecin/pharmacien n'aient pas du tout été évoquées alors qu'il s'agit d'une dimension importante [18]. Une étude qualitative sous forme de focus groupe par exemple pourrait être effectuée afin d'approfondir ces 2 dimensions fondamentales.



Cette étude présente néanmoins des limites. D'une part, bien que l'organisation des entretiens semble commune, les pharmaciens évoquent encore leurs faiblesses à ce niveau et un manque d'harmonisation des pratiques. Ces difficultés ne sont pas suffisamment explorées dans le questionnaire alors qu'elles sont une des clés de l'élargissement de la pratique des entretiens.

D'autre part, malgré un nombre de réponses satisfaisant, cette étude ne permet pas d'étudier les disparités régionales ou les différences de pratiques en fonction de la taille, du lieu d'exercice ou de l'effectif de l'officine. Les résultats viennent de 8 régions différentes dont 2 sont principalement représentées, relativisant la généralisation des résultats. Toutefois, le nombre intéressant de réponses et l'absence de différence significative sur la proportion de pharmaciens pratiquant les entretiens pharmaceutiques sont des éléments rassurants.

L'intérêt des entretiens pharmaceutiques en complément et en collaboration avec le médecin traitant n'est plus à démontrer aujourd'hui en France, cette activité est uniquement effectuée grâce à la bonne volonté des pharmaciens essentiellement titulaires. Une reconnaissance et une valorisation adéquate de ces activités devrait largement contribuer au développement de celles-ci en France.

## Conclusion

Les entretiens pharmaceutiques sont en cours de développement dans les officines bien que leur mise en place ait été clairement ralentie du fait de l'organisation nécessaire à la gestion de la crise sanitaire de la COVID.

Les personnes organisant les entretiens sont principalement les titulaires exerçant dans des officines comprenant entre 2 et 10 employés.

Aucune différence d'exercice des entretiens n'est notable entre les pharmacies de villes et de campagnes et il n'existe pas de disparité régionale.

L'organisation des entretiens dans les pharmacies les ayant déjà mis en place semble plutôt uniforme, néanmoins l'utilisation des supports n'est pas commune malgré l'existence de fiches fournies par la sécurité sociale (Ameli.fr).

Le manque de temps, le manque de personnel et la faible valorisation financière apparaissent comme les principaux facteurs limitant la mise en place des entretiens dans les officines.

Il semblerait donc intéressant d'harmoniser et de faciliter l'organisation des entretiens afin que de nouvelles pathologies comme le diabète puissent bénéficier de cette prise en charge, d'autant plus que de nombreux pharmaciens seraient favorables à l'élargissement des entretiens à cette maladie.

## Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier tous les pharmaciens qui ont participé à l'enquête.

## Déclaration de liens d'intérêts

Les auteurs déclarent ne pas avoir de liens d'intérêts.

## Références

- [1] Allenet B, Roux-Marson C, Juste M, Honoré S. Lexique de la pharmacie clinique 2021. *Pharm Hosp Clin* 2021;56:119–23.
- [2] Allenet B, Juste M, Mouchoux C, Collomp R, Pourrat X, Varin R, et al. De la dispensation au plan pharmaceutique personnalisé : vers un modèle intégratif de pharmacie clinique. *Pharm Hosp Clin* 2019;54:56–63.
- [3] Allenet B, Lehmann A, Baudrant M, Gauchet A. We have to stop talking about "non compliant" patients but rather about patients with difficulties of medication adherence. *Ann Pharm Fr* 2018;76:489–98.
- [4] Legifrance. Arrêté du 4 mai 2012 portant approbation de la convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie; 2012 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article.jo/JORFARTI000025804253>. [Consulté le 28 novembre 2023].
- [5] Bottois C, Lopez-Medina C, Hubert J, Dumas S, Belo S, Roux C, et al. Amélioration de la gestion des biothérapies sous-cutanées des patients atteints de RIC grâce à la participation d'un pharmacien au sein de consultations pluridisciplinaires. *Rev Rhum* 2020;87:A262–3.
- [6] Faure L, Vignot E, Fontana A, Deborah G, Chapurlat R, Paillet C, et al. Entretiens ciblés en rhumatologie : intérêt et faisabilité d'une transmission hôpital–ville. *Rev Rhum* 2021;88:A234.
- [7] Roux C, Faguais E, Emo P, Roux A, 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. *Ann Pharm Fr* 2020;78:487–96.
- [8] Lattard C, Chenailler C, Soubieux A, Gillibert A, Gondé H, Kozyreff-Meurice M, et al. Clinical impact of a personalized pharmaceutical plan on opioid management in non-cancer pain: a pilot study. *Clin Rheumatol* 2021;40:4659–63.
- [9] Barat E, Chenailler C, Gillibert A, Pouplin S, Varin R, Compere V. Impact of clinical pharmacist consultations on postoperative pain in ambulatory surgery. *Int J Environ Res Public Health* 2023;20:3967.
- [10] Hamdi MS, Ben Elhaj W, Boukhris I, Ben Nacef I, Kechaou I, Azzabi S, et al. Observance médicamenteuse chez le diabétique : facteurs déterminants et intérêt de l'éducation thérapeutique du patient. *Ann Endocrinol* 2021;82:352.
- [11] Ameli.fr. Accompagnement pharmaceutique des patients chroniques. *Pharmacien*; 2023. <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/sante-prevention/accompagnements/accompagnement-pharmaceutique-patients-chroniques>. [Consulté le 28 novembre 2023].
- [12] Gan YL, O'Reilly CL. Community pharmacists' attitudes and opinions towards supplying clozapine. *Int J Clin Pharm* 2018;40:1116–30.
- [13] Plombon M, Religioni U, Neumann-Podczaska A, Merks P. Challenges for Polish community pharmacists in provision of services to immigrants and non-polish-speakers in 2018. *Med Sci Monit* 2021;27:e933678.
- [14] Glicksman JT, Sherman I, Rotenberg BW. Informed consent when prescribing medication: a randomized controlled trial. *Laryngoscope* 2014;124:1296–300.
- [15] Mongaret C, Daguet-Gallois A, Chopard V, Aubert L, Lestrille A, Malblanc S, et al. Freins et leviers à la réalisation des bilans partagés de médication en officine : retour sur une expérimentation dans la région Grand Est. *Ann Pharm Fr* 2021;79:119–24.

- [16] Bowers BL, Drew AM, Verry C. Impact of pharmacist-physician collaboration on osteoporosis treatment rates. *Ann Pharmacother* 2018;52:876–83.
- [17] Seston EM, Schafheutle EI, Willis SC, Karolczak-Bayatti M, Lane J, White S, et al. Preparing pharmacists for the Community Pharmacist Consultation Service: a questionnaire survey. *Int J Pharm Pract* 2023;31:32–7.
- [18] Seston EM, Anoliefo CJ, Guo J, Lane J, Okoro Aroh C, White S, et al. community pharmacist consultation service: a survey exploring factors facilitating or hindering community pharmacists' ability to apply learnt skills in practice. *Pharmacy* 2022;10:117.