Pharmacien : un professionnel de santé apprécié des patients, oublié des décideurs…

Compte Test - 2026-11-02 13:29:51 - Vu sur pharmacie.ma

« On a tous une pharmacie dans sa vie. » En lançant cette campagne en 2014, l'Ordre national des pharmaciens français avait trouvé les mots justes. Derrière cette formule se dessine une réalité : l'officine est un lieu d'écoute, de conseil et d'accompagnement, souvent fréquenté bien avant les autres structures de soins. Deux enquêtes françaises confortent ce constat. En mars 2026, une étude OpinionWay[1] menée pour PharmagoraPlus auprès de 1 017 personnes révélait que 93 % des Français font confiance aux pharmaciens pour les conseiller sur un sujet médical. En 2025, l'enquête Pharma Système Qualité[2] affichait une satisfaction de 9,4/10 auprès de quelque 30 000 patients. Ce dernier résultat concerne toutefois près de 700 pharmacies engagées dans une démarche qualité : il ne saurait être généralisé à toutes les officines. Au Maroc, l'étude[3] « Le comportement professionnel au Maroc », publiée en octobre 2026 par le Centre marocain pour la citoyenneté, apporte un éclairage tout aussi intéressant. Les pharmacies arrivent en tête des métiers et services privés évalués, avec 70,7 % de satisfaction, contre 39,2 % pour les médecins du privé et 12,7 % pour la santé publique. Ces résultats mesurent des expériences différentes ; ils n'établissent ni les causes des écarts ni une supériorité générale d'un secteur. Ils témoignent néanmoins d'un capital de confiance que les décideurs gagneraient à considérer.
Chaque jour, les équipes officinales accompagnent femmes enceintes, jeunes parents, malades chroniques et patients atteints de pathologies lourdes, dans les métropoles comme dans les territoires enclavés. Leur disponibilité et leurs conseils constituent des services essentiels, largement non rémunérés.

>

À cet accompagnement s'ajoutent des tâches administratives chronophages. En attendant la feuille de soins électronique, préparer un dossier de remboursement mobilise parfois plus d'un quart d'heure : découpage des codes-barres, pièces à joindre, renseignements du patient à compléter. Ce temps mérite d'être reconnu, mais surtout libéré au profit du soin.

Les bonnes pratiques officinales offrent une occasion de structurer davantage cette contribution. Le rôle du pharmacien dans la prévention, le bon usage des médicaments et le soutien à l'observance peut également renforcer la qualité des soins et contribuer à limiter les dépenses évitables. Encore faut-il accompagner leur mise en œuvre, financer la formation continue et donner un cadre clair aux nouvelles missions. Car la confiance ne suffit pas à assurer la pérennité des officines. Les baisses de prix non compensées fragilisent leur économie. Le blocage des instances ordinales affaiblit également la régulation professionnelle. On ne peut continuer à formuler des exigences à l'endroit du pharmacien sans lui donner les moyens d'agir. Certes, le découragement est réel, mais la résignation ne doit pas l'emporter. L'arrivée d'un nouveau ministre de la Santé, l'expertise de l'Agence et les compétences de la profession peuvent ouvrir une nouvelle dynamique. À condition de transformer les intentions en décisions concrètes. Les patients reconnaissent déjà l'utilité du pharmacien. Il appartient désormais aux décideurs de traduire cette confiance en une place effective dans le parcours de soins.

Sources :

1- OpinionWay. La perception par les Français des différentes missions du pharmacien. Étude pour PharmagoraPlus, mars 2026. Lien : https://www.opinion-way.com/fr/publications/la-perception-par-les-francais-des-differentes-missions-du-pharmacien-2026-22892/?ut

2- Pharma Système Qualité — France, juin 2025. Pharma Système Qualité. Un plébiscite des missions officinales documenté par les 13e Journées Qualité de PHSQ. Communiqué de presse, 18 juin 2025. Lien : https://pharmasystemequalite.com/wp-content/uploads/2025/06/06-2025-CP-Journees-qualite-VDEF.pdf?utm_source=chatgpt.com

3- Centre Marocain pour la Citoyenneté. Le comportement professionnel au Maroc : perceptions des citoyens sur les pratiques professionnelles, la qualité des services et la relation avec les usagers et les clients. Résultats d'une enquête d'opinion. Supervision : Rachid Essedik, octobre 2026.