

Une étude exclusive de Direct Research



Choix du canal de distribution, gestion des approvisionnements, ciblage des officines à haut potentiel, formation des équipes officinales, observance et accompagnement des patients...

Comment optimiser en ville la délivrance des médicaments « high-tech » ?

Une étude opérationnelle s'appuyant sur une enquête exclusive réalisée auprès de 300 pharmaciens d'officine pour :

- Identifier les profils des officines « à haut potentiel »
- Mesurer l'implication des pharmaciens dans la dispensation de vos spécialités
- Comprendre comment les pharmaciens d'officine gèrent au quotidien la délivrance et l'accompagnement des patients
- Répondre aux besoins d'information et de formation des équipes officinales

Parution : octobre 2009

Problématiques et objectifs de l'étude

Cette étude répond à 3 objectifs :

- Analyser comment les pharmaciens d'officine gèrent au quotidien la délivrance des médicaments dits « high-tech »,
- Caractériser leur profil et identifier leurs attentes à l'égard des laboratoires pour optimiser cette délivrance et améliorer l'accompagnement des patients,
- Fournir des recommandations opérationnelles pour aider les laboratoires à optimiser la dispensation en ville de leurs spécialités et le suivi des traitements.

Les spécificités des produits « high-tech »

- Cibles de population étroites
- Prix de vente élevés
- Prescription restreinte
- Contraintes spécifiques de transport, stockage, traçabilité, conseils lors de la dispensation

Les enjeux pour les laboratoires

- Identifier les officines dispensatrices et à « haut potentiel »
- Promouvoir le bon usage auprès des équipes officinales et des patients
- Garantir la disponibilité des produits

Les questions auxquelles cette étude répond :

- Quelle est la valorisation de ce marché ? Comment se segmente-t-il ?
- Quelle est la fréquence de dispensation selon les classes thérapeutiques concernées ?
- Quels sont les profils des officines dispensatrices de ces médicaments ?
- Quels sont les circuits d'approvisionnement utilisés pour ces produits ?
- Pour quels produits les pharmaciens rencontrent-ils des difficultés d'approvisionnement ?
- Quels sont les problèmes les plus fréquemment rencontrés : ruptures de stocks, retards et erreurs de livraison, absence de conditionnements isothermes... ?
- Quels sont les besoins des équipes officinales en matière d'information et de formation ? Pour quels spécialités et domaines thérapeutiques expriment-elles ces besoins ?
- Comment les pharmaciens perçoivent-ils l'observance des patients à leur traitement ? Quels sont selon eux les outils nécessaires à l'officine pour optimiser l'accompagnement des patients ?
- ...

Champ de l'étude : segments de produits et classes thérapeutiques étudiés

Médicaments dits « high-tech »

Médicaments dont le PFHT est > 500 euros

- Anticancéreux
- Erythropoïétines
- Hormones de croissance
- Antirétroviraux (HIV)
- Antirétroviraux (hépatites B et C)

Médicaments de biotechnologies

- Sclérose en plaques
- Maladies inflammatoires chroniques
- DMLA
- Acromégalie
- Encombrement bronchique (mucoviscidose)

Au total, une trentaine de spécialités pharmaceutiques analysées

Méthodologie de l'étude

Notre méthodologie s'appuie sur :

- **Une phase qualitative** avec une dizaine d'entretiens en face à face menés auprès de directions de laboratoires, en charge de la distribution et des politiques commerciales de ces produits
- **Une enquête quantitative menée auprès de 300 pharmaciens d'officine titulaires**, représentatifs du réseau officinal selon les caractéristiques usuelles (région, taille de l'officine en nombre de pharmaciens et en chiffre d'affaires). Ces officines ont été sélectionnées à partir d'une base qualifiée de 9 100 officines dispensatrices de ces produits (base propriétaire Direct Medica)
 - Questionnaire administré par téléphone, testé auprès d'un board de dix pharmaciens titulaires
 - Traitement des données réalisé par tris à plat, tris croisés et recueil des citations
- **Des recherches documentaires** sur le marché « ville » des produits dits « high-tech », leurs contraintes en termes de logistique de distribution et de dispensation, les politiques commerciales mises en œuvre par les laboratoires

Profil des pharmaciens établis sur la base des critères suivants :

- Fréquence de dispensation
- CA annuel
- Région et zone de chalandise
- Spécialisation de l'officine
- Membre d'un réseau de soins
- Proximité d'un établissement hospitalier
- Proximité d'une structure HAD
- Installation d'un espace de confidentialité
- Adhésion à un groupement/enseigne

Plan détaillé de l'étude

1 Les chiffres clés et les enjeux du marché des médicaments « high-tech »

- **Les chiffres clés du marché « ville » des produits « high-tech »**
 - La valorisation du marché et sa dynamique de croissance
 - La segmentation du marché par profils/statuts de produits, classes thérapeutiques et laboratoires
 - La régulation économique de ce marché
- **Les enjeux de la dispensation en ville des produits « high-tech »**
 - Le ciblage des officines dispensatrices, l'identification des pharmacies « à haut potentiel »
 - L'organisation de la distribution « amont » et les contraintes logistiques
 - L'information et la formation des équipes officinales
 - La mise en place de démarches « patients » via le réseau officinal

2 La gestion des médicaments « high-tech » à l'officine : pratiques actuelles et leviers d'optimisation

- **Les profils des officines dispensatrices de ces médicaments**
 - Profils établis à partir d'une dizaine de critères de qualification et selon le profil des clients (occasionnels/habituels)
 - Implication du pharmacien titulaire et de l'équipe officinale : réseaux de soins, formations suivies, relations formelles avec prescripteurs, espace de confidentialité...
- **Les classes thérapeutiques et les spécialités les plus fréquemment dispensées**
- **La gestion de la relation « patient »**
 - Suivi des dispensations via le DMP, temps moyen alloué à la dispensation de ces produits, livraison à domicile
- **La gestion des approvisionnements et les difficultés rencontrées**
 - Les circuits d'approvisionnement, les difficultés rencontrées : ruptures de stocks, retards et erreurs de livraison, disponibilité d'emballages isothermes...
- **L'observance des patients : perceptions et attentes des pharmaciens en matière d'accompagnement des patients**
 - Perception de l'observance selon les pathologies et les traitements
 - Sources d'informations communiquées aux patients
 - Outils d'accompagnement « patients » jugés les plus pertinents par les pharmaciens d'officine

3 Enseignements clés de l'étude et recommandations opérationnelles

- Perspectives d'évolution de la distribution en ville des médicaments « high-tech », les modèles alternatifs à la distribution officinale... Vers une spécialisation d'une partie du réseau officinal ?
- Quelles politiques d'accompagnement commercial des officines dispensatrices ?

