

Baromètre de la santé 2025

Enquête

Août 2025

SOTCMO

MENTIONS LEGALES

Baromètre de la santé 2025, août 2025

Client: pharmaSuisse

Mandataire: Sotomo, Binzstrasse 23, 8045 Zurich.

Auteurs/autrices: Michael Hermann, David Krähenbühl, Sarah Pannen

1	Baromètre de la santé	4
1.1	Introduction	4
1.2	Synthèse des principaux résultats	5

2	Comportement en cas de problèmes de santé	10
2.1	Le système de santé suisse – quel prestataire pour quel besoin?	10
2.2	Comportement en cas de symptômes de maladie	15
2.3	Bon soutien en cas de pénurie de médicaments	18

3	Pharmacies dans les soins de premier recours	21
3.1	Une vaste offre et un fort intérêt	22
3.2	Accès direct aux médicaments et vaccins	25
3.3	Réserves financières et ouverture vis-à-vis du triage	27
3.4	La consultation en pharmacie gagne en visibilité	32

4	Numérisation et retrait de médicaments	35
4.1	Une grande confiance dans la nouvelle ordonnance électronique	35
4.2	Pharmacies en ligne: entre commodité et besoin de conseil	38

5	Collecte des données et méthodologie	42
----------	---	-----------

Baromètre de la santé

1.1 INTRODUCTION

Le système de santé suisse figure parmi les meilleurs à l'échelle internationale, mais également parmi les plus chers¹. L'évolution démographique, la hausse continue des coûts de la santé et les difficultés croissantes d'approvisionnement en médicaments placent la sphère politique, les acteurs de la santé et la société devant des défis de plus en plus importants. Dans ce contexte, l'étude récurrente « Baromètre de la santé », instaurée par la Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse, vise à identifier les éléments qui contribuent à des soins de santé à la fois de haute qualité et économiquement efficaces. Cette étude porte essentiellement sur le potentiel des pharmacies pour renforcer et désengorger le système de santé de premier recours.

La première vague du baromètre a eu lieu en 2022. Dans le cadre de la présente étude, la population suisse a ainsi été interrogée pour la seconde fois. Elle se concentre sur le comportement des Suisses en matière de santé et sur le rôle des pharmacies dans le système de santé. Le premier chapitre est consacré au comportement de la population en cas de préoccupations en matière de santé, de symptômes de maladie et de pénuries de médicaments. Le deuxième porte sur le rôle des pharmacies. Il recense les prestations officinales auxquelles la population a recours et sonde son opinion sur un éventuel élargissement des compétences des

¹voir notamment Euro Health Consumer Index 2018

pharmacies. Enfin, le troisième chapitre aborde les évolutions numériques en matière de délivrance de médicaments, notamment l'ordonnance électronique et les pharmacies en ligne.

Les données ont été recueillies entre le 15 et le 28 avril 2025. Les résultats sont représentatifs de la population intégrée du point de vue linguistique en Suisse alémanique, en Suisse romande et au Tessin. Le sondage a été effectué au moyen du panel en ligne de Sotomo et Bilendi. Une fois les données épurées et contrôlées, les réponses de 1724 participants ont pu être exploitées pour l'analyse.

1.2 SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Système de santé et attitude face aux problèmes de santé:

La vaste majorité – plus des trois quarts – de la population suisse évalue positivement les prestations du système de santé suisse dans son ensemble (fig. 1). Parmi les acteurs des soins de premier recours, ce sont les pharmacies qui sont le plus souvent consultées par la population (fig. 2). Le choix du prestataire en cas de problème de santé dépend toutefois de la situation individuelle. Les médecins généralistes sont considérés comme premiers interlocuteurs par la population, surtout pour les contrôles de santé (77 %), les vaccinations (76 %) et pour les conseils et le retrait de médicaments sur ordonnance (70 %, fig. 3). Quant aux pharmacies, elles sont consultées en priorité pour l'achat de médicaments non soumis à ordonnance (75 %) et de matériel médical (50 %). En outre, de nombreuses personnes ont recours aux pharmacies pour obtenir des conseils en cas de problèmes de santé mineurs (44 %). En général, les pharmacies sont surtout appréciées pour leur simplicité et leur facilité d'accès (fig. 5). Les médecins de famille se démarquent en revanche par leur connaissance approfondie des antécédents médicaux individuels.

Comportement en cas de symptômes de maladie:

En cas de symptômes qu'elles ne parviennent pas à interpréter elles-mêmes, 45 % des personnes interrogées s'adressent en premier lieu à un médecin généraliste (fig. 6). Si seulement 12 % des sondés se tournent directement vers une pharmacie dans de tels cas, c'est dans un autre domaine que l'impact des officines se révèle le plus significatif: environ un tiers des personnes interrogées a pu éviter une visite chez le médecin grâce à un conseil en pharmacie (fig. 7) au cours de l'année écoulée. Cela a été particulièrement fréquent chez les moins de 36 ans: près de la moitié (46 %) en a bénéficié au moins une fois, 16 % même plusieurs fois en un an.

Gestion des pénuries de médicaments:

Les pénuries de médicaments sont de plus en plus fréquentes dans le monde, y compris en Suisse. Un tiers de la population (31 %) a déjà été confronté au moins une fois à une rupture d'approvisionnement en médicaments (fig. 8). Dans la plupart des cas, la situation a pu être résolue à l'aide d'une approche pragmatique (fig. 9), par exemple en passant à un médicament générique (68 %) ou à une autre taille d'emballage (26 %). Néanmoins, 12 % des personnes concernées déclarent avoir dû interrompre ou arrêter leur traitement en raison de la rupture d'approvisionnement. Dans la plupart des cas (68 %), les personnes concernées ont bénéficié de la prise en charge de leur pharmacie pour faire face à cette situation (fig. 10). Indépendamment du point de contact choisi, la vaste majorité des personnes concernées se sont déclarées bien soutenues – neuf sur dix jugent la qualité des conseils reçus (très) bonne (fig. 11).

Les pharmacies en point de mire:

Face au vieillissement de la population et à la hausse des coûts, le système de santé suisse est de plus en plus sollicité. Aujourd'hui, les pharmacies assument bien plus de missions que la simple distribution de médicaments: elles font partie intégrante des soins de premier recours et peuvent, grâce à leur large gamme de prestations, largement contribuer à désengorger le système de santé. Cette offre est majoritairement perçue de manière positive par

la population – 83 % la jugent adéquate (fig. 12). Cependant, la plupart des sondés ont jusqu'à présent eu recours aux pharmacies pour se procurer des médicaments sur ordonnance (88 %, fig. 13). Les prestations de conseil générales (41 %) et les conseils spécifiques en matière de prévention (11 %) ont moins souvent été utilisés. Indépendamment de leur état de santé actuel, les personnes interrogées manifestent un vif intérêt pour les prestations fournies par les pharmacies: 59 % d'entre elles se déclarent intéressées par des prestations de conseil en pharmacie, 44 % par des conseils de prévention santé et 38 % par des contrôles préventifs (fig. 14).

Accès direct aux médicaments et vaccins:

Pour de nombreuses prestations officinales, le niveau d'intérêt fondamental (fig. 14) est nettement supérieur au niveau d'utilisation (fig. 13). C'est le cas, par exemple, de l'obtention de médicaments soumis à ordonnance sans prescription médicale. Depuis 2019, les pharmaciens sont autorisés, sous certaines conditions, à délivrer directement des médicaments soumis à ordonnance – une offre qui n'a été utilisée jusqu'à présent que par 13 % de la population (fig. 15). Toutefois, plus de la moitié des personnes interrogées (52 %) envisagent de recourir à cette possibilité à l'avenir. L'écart entre l'utilisation et le potentiel s'observe également pour les vaccinations: si environ un quart de la population s'est déjà fait vacciner ou a bénéficié d'un conseil vaccinal en pharmacie (fig. 13), l'intérêt pour ces prestations se révèle deux fois plus élevé (fig. 14). La demande serait encore plus importante si les coûts étaient entièrement pris en charge par l'assurance-maladie, sans qu'une ordonnance médicale soit nécessaire: 74 % des personnes interrogées se feraient vacciner dans une pharmacie dans ces conditions (fig. 16). Cette disposition a encore augmenté par rapport à 2022 (69 %).

Obstacles à l'utilisation et compétences élargies:

Les personnes interrogées citent le plus souvent comme obstacle à un recours accru aux prestations officinales le fait que les coûts ne soient pas pris en charge par l'assurance-maladie obligatoire (36 %, fig. 17). En outre, près d'une personne interrogée sur cinq déclare faire davantage confiance à d'autres fournisseurs de pres-

tations médicales (18 %). Néanmoins, une partie de la population se montre très ouverte à un élargissement des compétences des pharmacies: une personne interrogée sur deux (49 %) serait favorable à ce que les pharmacies puissent à l'avenir délivrer des certificats d'incapacité de travail à l'issue d'un entretien de conseil (fig. 18). L'idée d'un premier triage dans les pharmacies – une première évaluation des symptômes pour juger de la nécessité de consulter un médecin – est elle aussi très bien accueillie: deux tiers des personnes sondées pourraient envisager de recourir à un tel triage plutôt que de consulter directement un médecin (fig. 19). Trois personnes sur quatre sont en outre favorables à ce que cette prestation soit couverte par l'assurance-maladie obligatoire (fig. 20).

Campagne « Consultation en pharmacie »:

Afin de renforcer la notoriété et le recours aux prestations des pharmacies auprès de la population, la campagne « Consultation en pharmacie » a été lancée en 2024. Elle vise à mieux faire connaître la vaste gamme de prestations proposées par les pharmacies et à combler les lacunes existantes. Plus d'une personne interrogée sur dix a déjà entendu parler de la campagne (fig. 21). Les plus jeunes en ont principalement été informés par le biais des pharmacies ou d'internet, tandis que les plus âgés l'ont été plutôt par le biais de médias classiques tels que les journaux et les magazines (fig. 22). La campagne attire déjà donc activement l'attention de la population et pourrait contribuer à une utilisation accrue de l'offre existante à l'avenir.

Ordonnance électronique:

L'ordonnance électronique (E-Ordonnance) est en cours d'introduction depuis 2024 en Suisse. Bien qu'à ce jour, seule une personne sur dix s'en soit servie (fig. 23), la population se montre très confiante: les trois quarts des personnes sondées sont convaincues que l'E-Ordonnance est tout aussi sûre et fiable que l'ordonnance classique sur papier (fig. 24). Environ 30 % de la population exprime toutefois des doutes quant aux obstacles techniques ou à la convivialité de l'E-Ordonnance (fig. 25) – il est donc primordial pour la suite du déploiement de

garantir une utilisation simple et intuitive pour tous les usagers et acteurs du système de santé.

Pharmacies en ligne:

Un tiers de la population a déjà commandé des produits via une pharmacie en ligne (fig. 26). Pour une nette majorité (62 %), c'est le caractère pratique de la livraison des produits à domicile qui a été décisif (fig. 27). À la différence des pharmacies physiques, les pharmacies en ligne ne proposent généralement pas de conseils personnalisés. Plus de la moitié des personnes interrogées demandent toutefois que l'achat en ligne de médicaments soumis à ordonnance soit également accompagné d'un conseil professionnel – 30 % se prononcent en faveur d'un conseil facultatif, 24 % en faveur d'un conseil téléphonique ou virtuel obligatoire par un·e pharmacien·ne (fig. 28).

Comportement en cas de problèmes de santé

Ce chapitre traite du système de santé suisse et du rapport de la population aux questions de santé: dans quelle mesure la population est-elle satisfaite des prestations du système de santé? À qui s'adresse-t-elle lorsqu'elle a des questions sur la prévention, des symptômes de maladie ou lorsque des médicaments prescrits ne sont pas disponibles? Quel rôle jouent les pharmacies, les médecins généralistes – et à quelle fréquence les personnes sondées les consultent-elles?

2.1 LE SYSTÈME DE SANTÉ SUISSE – QUEL PRESTATAIRE POUR QUEL BESOIN?

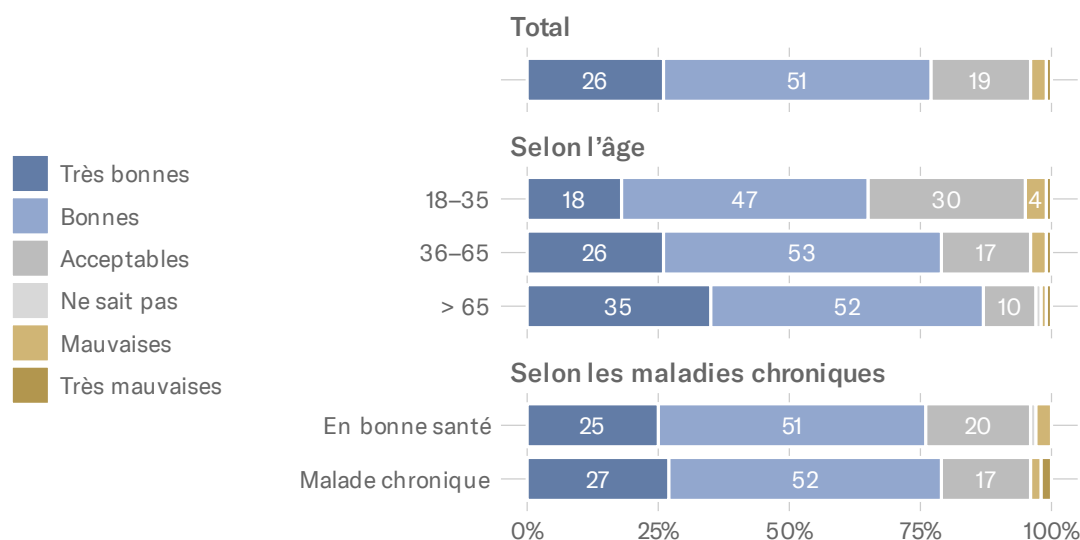
La satisfaction de la population vis-à-vis du système de santé suisse est particulièrement élevée: plus des trois quarts des personnes interrogées jugent les prestations (très) bonnes, 19 % les considèrent au moins comme acceptables – et cela, dans une large mesure, indépendamment du fait qu'elles souffrent

Baromètre de la santé 2025

ou non d'une maladie chronique (fig. 1). La satisfaction est proportionnelle à l'âge des personnes interrogées.

Évaluation du système de santé suisse (fig. 1)

« Comment évaluez-vous les prestations du système de santé suisse dans son ensemble ? »

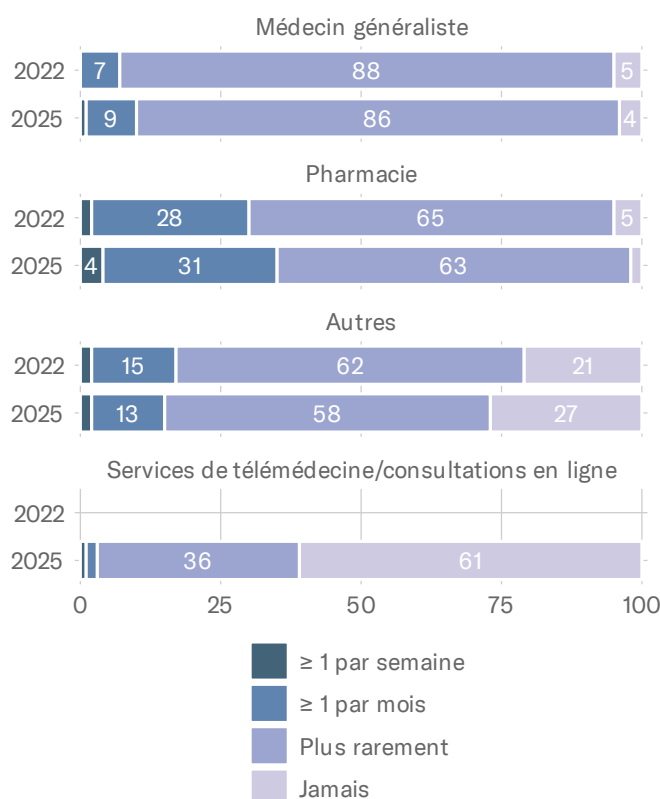


La plupart des personnes en Suisse consultent un prestataire de santé moins d'une fois par mois, comme le révèle le taux d'utilisation des différents acteurs du système de santé (fig. 2). Les pharmacies comptent parmi les fournisseurs de prestations les plus fréquemment consultés. En comparaison avec le baromètre 2022, on enregistre une légère hausse du recours aux prestations, aussi bien du côté des pharmacies que de celui des médecins généralistes. Plus d'un tiers des personnes interrogées ont déjà eu recours à la télémédecine ou à des consultations en ligne; ainsi, pour beaucoup, les services de santé numériques font déjà partie intégrante des soins de premier recours.

Baromètre de la santé 2025

Recours aux prestataires de soins (fig. 2)

« À quelle fréquence utilisez-vous les services des prestataires de soins suivants ? »

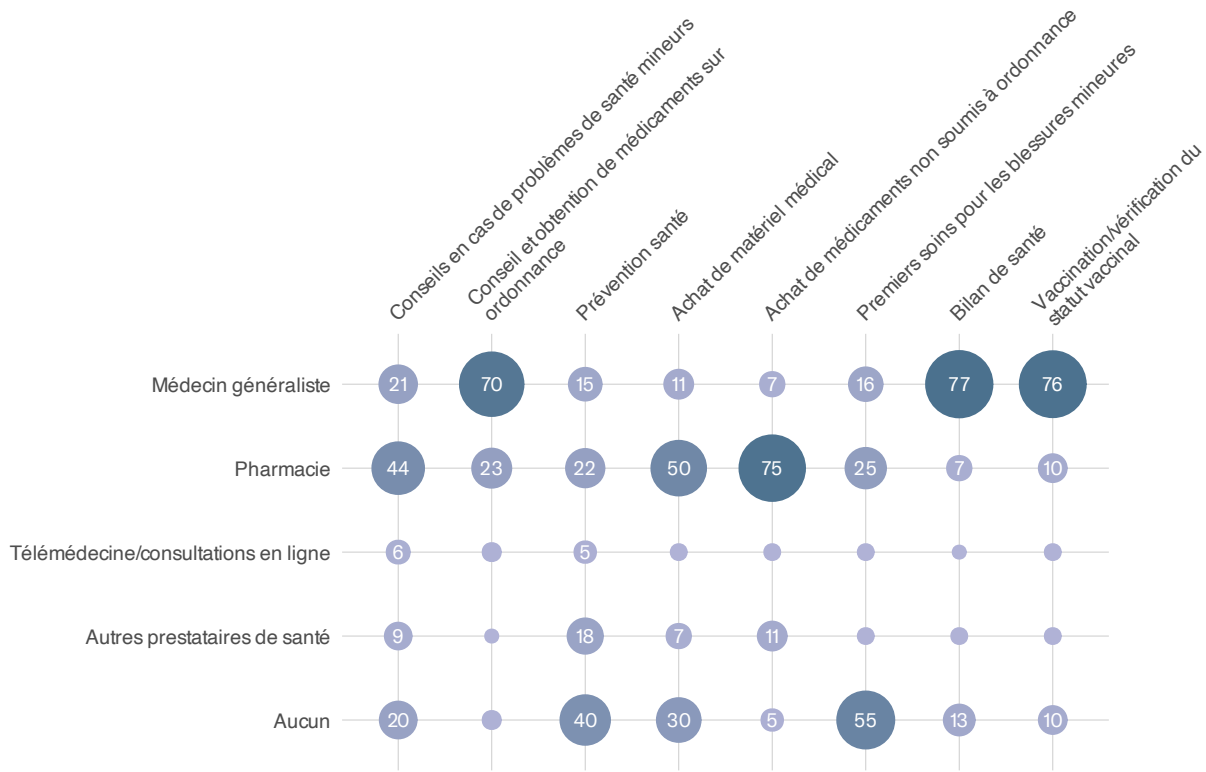


Le premier point de contact dans le système de santé est principalement déterminé par la problématique de santé concrète. Les généralistes sont particulièrement consultés pour les contrôles de santé (77 %), les vaccinations (76 %) ainsi que pour les conseils et l'obtention de médicaments sur ordonnance (70 %, fig. 3). Les pharmacies, quant à elles, se voient attribuer un rôle particulier pour l'achat de médicaments non soumis à ordonnance (75 %) et de matériel médical (50 %) ainsi que pour des conseils en cas de problèmes de santé mineurs (44 %).

Baromètre de la santé 2025

Premier point de contact pour les prestations médicales (fig. 3)

« Vous trouverez ci-dessous une liste de prestations. Quel est votre premier point de contact pour ces prestations ? »

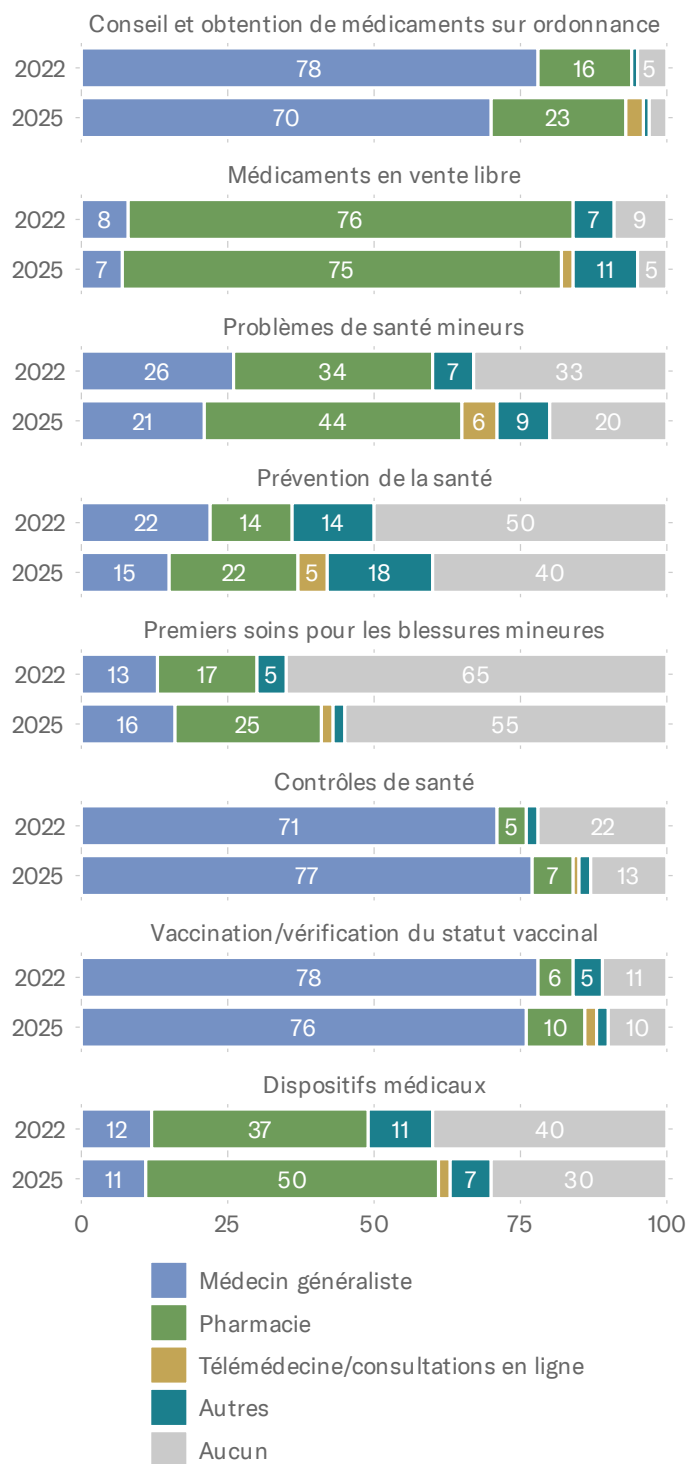


Par rapport au baromètre 2022, on enregistre un léger changement dans le comportement de la population: à l'époque, davantage de personnes renonçaient à consulter un prestataire de soins en cas de blessure mineure ou pour des prestations de conseil en matière de prévention médicale (fig. 4). Depuis lors, la pharmacie a gagné en importance en tant que point de contact facilement accessible pour ces questions de santé. Près d'une personne interrogée sur quatre cite désormais la pharmacie comme première référence pour les premiers soins en cas de blessure mineure (25 %) et pour les questions de prévention santé (22 %).

Baromètre de la santé 2025

Premier point de contact pour les prestations médicales – comparaison chronologique (fig. 4)

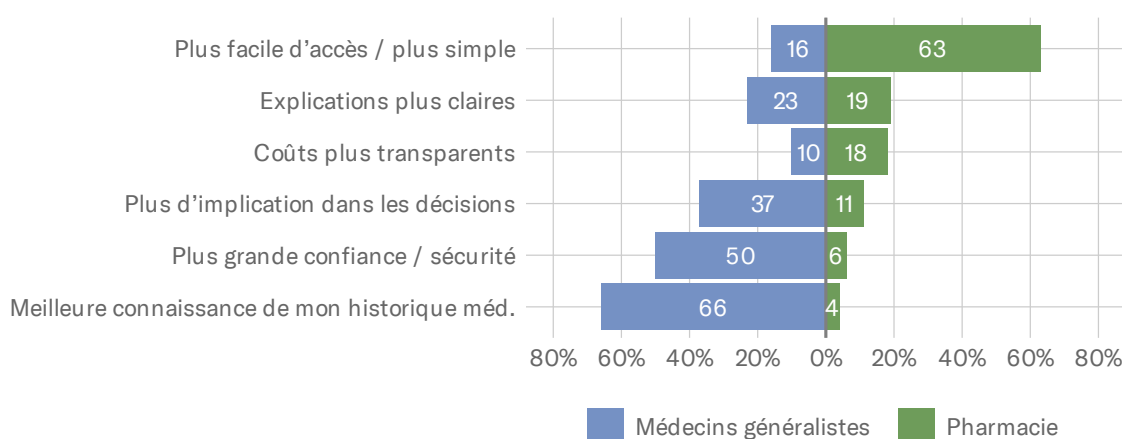
« Vous trouverez ci-dessous une liste de prestations. Quel est votre premier point de contact pour ces prestations ? »



Lorsque l'on demande à la population quels sont les aspects qu'elle apprécie le plus dans les prestations des pharmacies par rapport à celles des médecins et inversement, l'image suivante se dessine. Les pharmacies se démarquent particulièrement par leur facilité d'accès: 63 % des sondés jugent plus simple et plus pratique de se rendre dans une pharmacie que de consulter leur médecin de famille (fig. 5), mais concèdent à ce dernier une meilleure connaissance de leurs antécédents médicaux et lui attribuent une plus grande confiance. Ces résultats soulignent l'importance d'une collaboration interprofessionnelle coordonnée et synergique entre ces acteurs pour des soins de premier recours efficaces, accessibles et orientés vers le patient.

Avantages des pharmacies et médecins de famille (fig. 5)

« Qu'appréciez-vous particulièrement dans les prestations des pharmacies, par rapport au médecin de famille ? »
 « Qu'appréciez-vous particulièrement dans les prestations des médecins de famille, par rapport aux pharmacies ? »



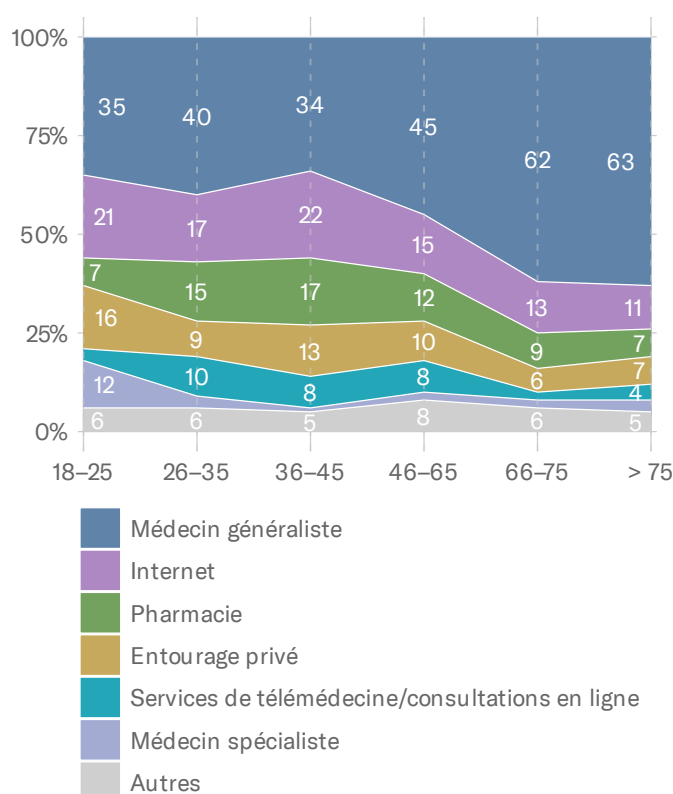
2.2 COMPORTEMENT EN CAS DE SYMPTÔMES DE MALADIE

Vers qui se tournent les habitants de Suisse en cas de maladie? En cas de symptômes de maladie qu'elles ne parviennent pas à interpréter, 45 % des personnes interrogées consultent directement un médecin généraliste – chez les plus âgés, cette proportion est même supérieure à 60 % (fig. 6). Le reste de la population recourt

en premier lieu à des offres à bas seuil ou numériques: 16 % recherchent leurs symptômes sur internet, 12 % s'adressent à une pharmacie, 10 % demandent conseil à leur entourage privé et 7 % ont recours à la télémedecine ou à des conseils en ligne. Les plus jeunes sont davantage enclins à se tourner vers la recherche autonome sur internet que les plus âgés.

Premier point de contact en cas de symptômes (fig. 6)

« En cas de symptômes de maladie que vous ne parvenez pas à identifier, vers qui vous tournez-vous en premier ? »

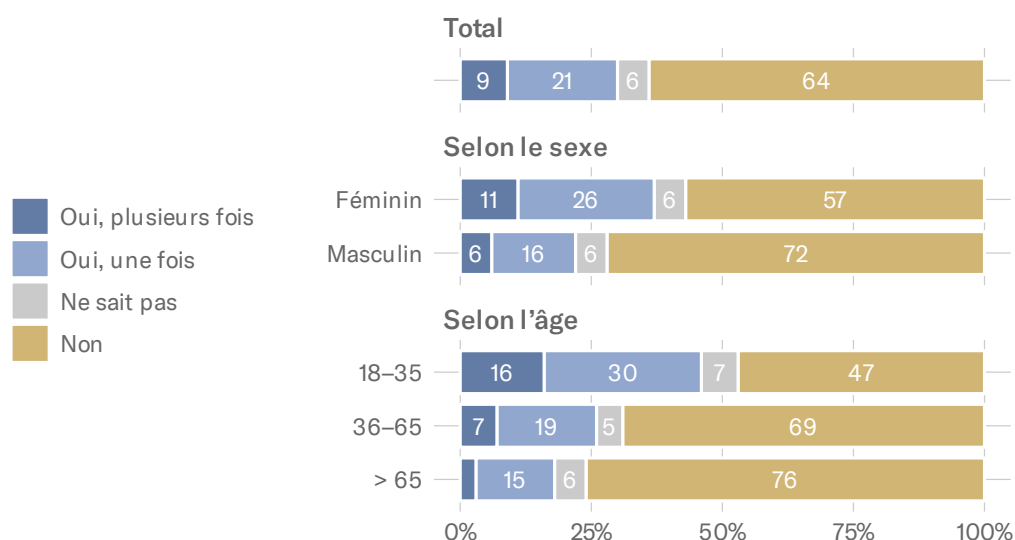


Bien que les pharmacies ne jouent qu'un rôle secondaire en tant que point de contact en cas de symptômes de maladie, 30 % des personnes interrogées indiquent avoir pu éviter au moins une fois une visite chez le médecin grâce à un conseil en pharmacie au cours des douze derniers mois (fig. 7). Cela était particulièrement le cas chez les jeunes (46 %) et les femmes (37 %). Chez les moins de 36 ans, 16 % rapportent même que cela s'est produit plusieurs fois en un an. Ce résultat met en évidence le potentiel des pharmacies pour décharger les médecins de famille,

et donc le système de santé, grâce à des prestations de conseil peu coûteuses et facilement accessibles, en particulier pour les problèmes de santé mineurs.

Consultations médicales évitées grâce au conseil en pharmacie (fig. 7)

« Au cours des 12 derniers mois, un conseil en pharmacie vous a-t-il permis d'éviter une visite chez le médecin ? »



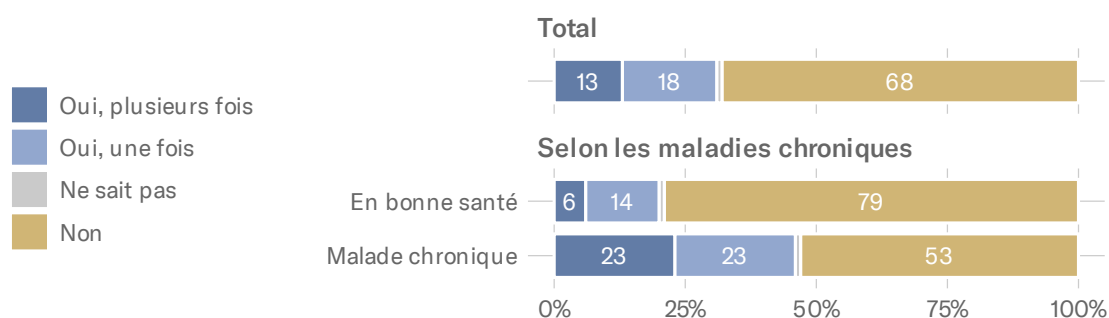
« 30 % des personnes sondées ont pu éviter une consultation médicale grâce à un conseil en pharmacie au cours de l'année écoulée. »

2.3 BON SOUTIEN EN CAS DE PÉNURIE DE MÉDICAMENTS

Les pénuries d'approvisionnement en médicaments se multiplient dans le monde entier et frappent de plus en plus fréquemment la Suisse. Plus de 1000 médicaments sont actuellement concernés par des ruptures d'approvisionnement dans notre pays² – une évolution qui représente un défi croissant pour la sécurité de l'approvisionnement³. Environ un tiers de la population (31 %) a déjà été confronté au moins une fois à une rupture d'approvisionnement en médicaments et 13 % y ont même été exposés plusieurs fois (fig. 8). Cette vulnérabilité dans l'accès aux soins médicaux est particulièrement manifeste chez les personnes atteintes d'une maladie chronique: parmi elles, près d'une sur deux rapporte avoir personnellement été confrontée à une pénurie de médicaments.

Exposition à la pénurie de médicaments (fig. 8)

« À cause des difficultés d'approvisionnement, les pénuries de médicaments sont de plus en plus fréquentes dans le monde. Avez-vous vécu une situation où le médicament dont vous aviez besoin n'était pas disponible ? »



Dans la plupart des cas, une solution pragmatique a été trouvée pour faire face à la pénurie de médicaments: Deux tiers des personnes concernées (68 %) ont reçu un produit équivalent ou un générique, tandis que 26 % ont opté pour une autre taille d'emballage (fig. 9). Toutefois, on observe une conséquence préoccupante: 12 % des personnes concernées indiquent avoir

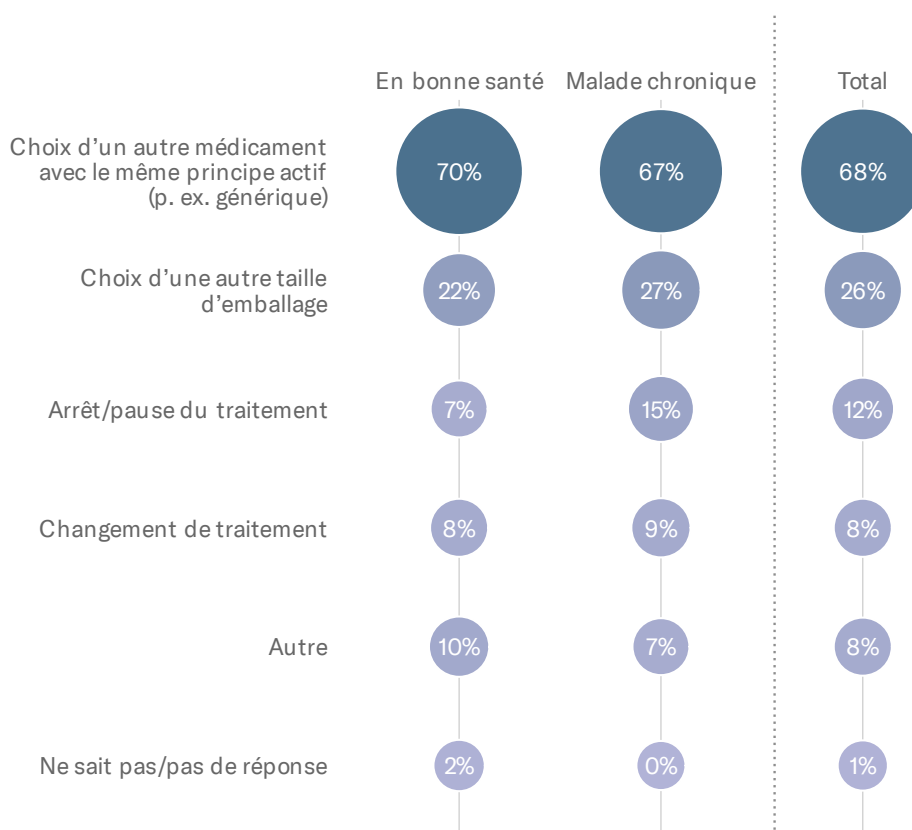
² Les ruptures d'approvisionnement en médicaments

³ Sécurité de l'approvisionnement en médicaments

interrompu ou totalement arrêté leur traitement médicamenteux à cause de la rupture d'approvisionnement. Parmi les personnes atteintes de maladies chroniques, ce pourcentage s'élève même à 15 %. Ce chiffre illustre la gravité des conséquences que les ruptures d'approvisionnement peuvent avoir sur la santé des individus.

Gestion de la pénurie de médicaments – selon l'état de santé (fig. 9)

« Comment avez-vous géré la pénurie de médicaments ? » – personnes ayant déjà été confrontées à une rupture d'approvisionnement en médicaments uniquement

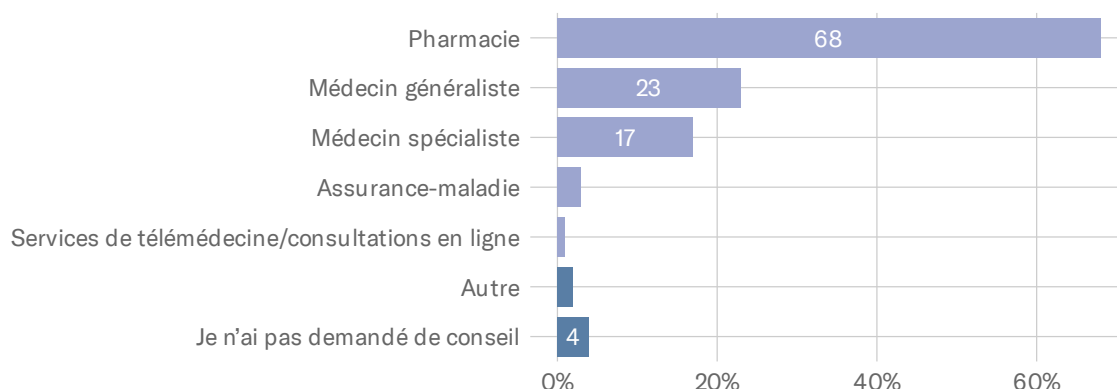


Face à la pénurie de médicaments, les personnes concernées se sont tournées vers différents fournisseurs de prestations, mais en premier lieu vers les pharmacies: 68 % des personnes concernées ont été conseillées en pharmacie, 23 % se sont adressées à un médecin généraliste et 17 % à un médecin spécialiste (fig. 10).

Baromètre de la santé 2025

Source de conseils en cas de pénurie de médicaments (fig. 10)

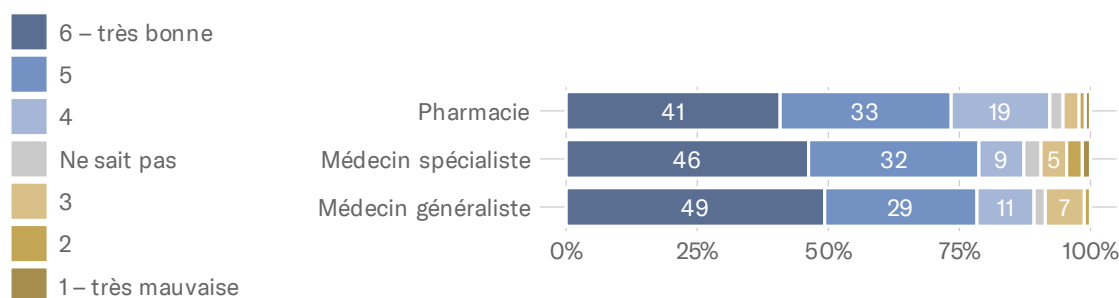
« Qui vous a conseillé dans cette situation (pénurie de médicaments) ? » – personnes ayant déjà été confrontées à une rupture d'approvisionnement en médicaments uniquement



S'agissant de la gestion des pénuries de médicaments, la plupart des personnes concernées se sont senties bien soutenues: indépendamment du prestataire choisi, neuf personnes sur dix se disent satisfaites de la qualité des conseils reçus – plus de 40 % les ont même qualifiés de « très bons » (fig. 11).

Qualité du conseil en cas de pénurie de médicaments (fig. 11)

« Comment évaluez-vous la qualité des conseils reçus en cas de pénurie de médicaments de la part des personnes/institutions suivantes ? » – personnes ayant déjà été confrontées à une rupture d'approvisionnement en médicaments uniquement



Pharmacies dans les soins de premier recours

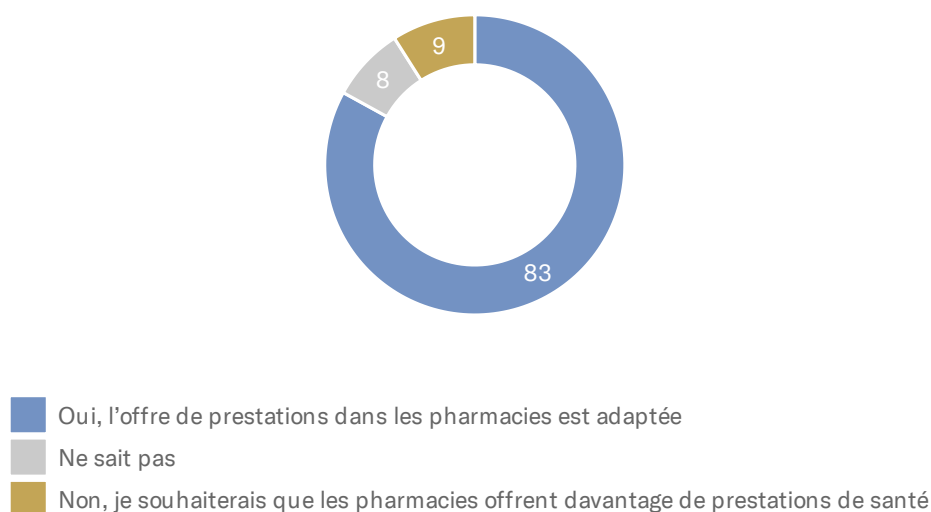
Face au vieillissement de la population et à la hausse des coûts, le système de santé suisse est soumis à une pression croissante. Pour continuer à assurer les soins médicaux de premier recours sur l'ensemble du territoire de manière (économiquement) efficace, le rôle des pharmacies devient de plus en plus important. Ce chapitre examine dans quelle mesure les pharmacies peuvent contribuer à désengorger le système de santé en proposant des prestations de santé concrètes. Quelles prestations sont déjà utilisées par la population – et quels sont les obstacles qui l'empêchent d'y recourir davantage ? Quel est le rôle des pharmacies en tant que premier point de contact pour les questions de prévention, la vaccination ou l'obtention de médicaments soumis à ordonnance sans prescription médicale ? Et quelle est l'opinion de la population sur le premier triage en pharmacie ?

3.1 UNE VASTE OFFRE ET UN FORT INTÉRÊT

Aujourd'hui, les pharmacies sont bien plus que de simples points de distribution de médicaments et font partie intégrante des soins de premier recours. Elles proposent notamment des conseils (de prévention), des bilans de santé, des vaccinations ainsi que la remise de certains médicaments soumis à ordonnance, même sans prescription médicale préalable. La population suisse se déclare satisfaite de cette offre de prestations: 83 % des personnes interrogées la jugent adéquate, 9 % souhaitent que l'offre soit plus large (fig. 12).

Satisfaction envers les prestations officinales (fig. 12)

« Êtes-vous satisfait-e de l'offre de prestations santé dans votre pharmacie ? »

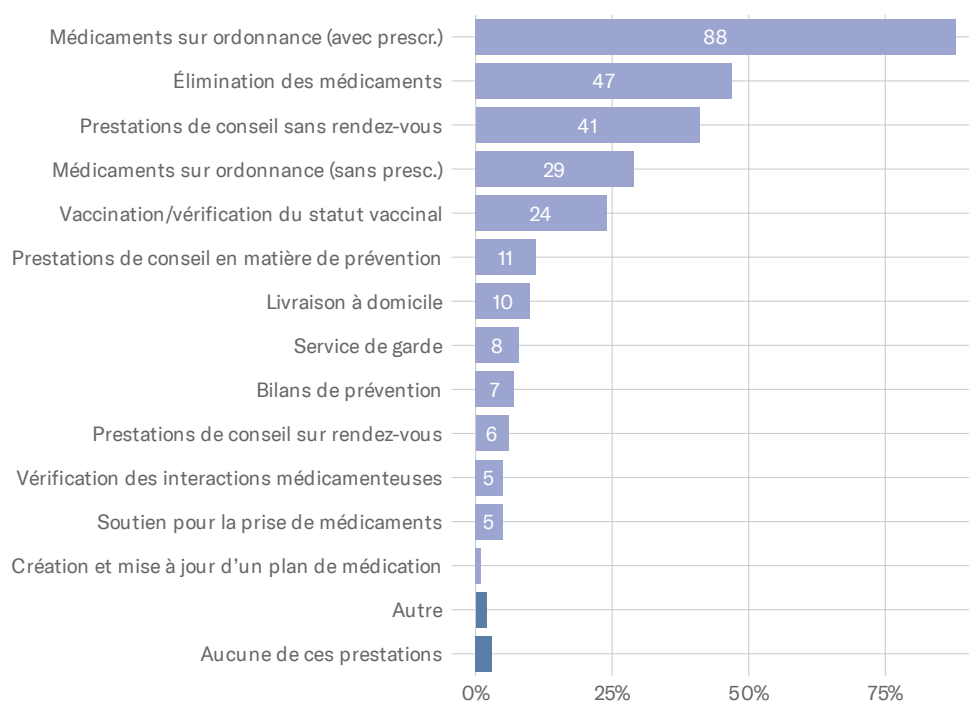


La majorité des personnes interrogées continuent toutefois de recourir aux pharmacies en premier lieu pour leur mission première: 88 % s'y procurent des médicaments soumis à ordonnance

qui leur ont été préalablement prescrits par un médecin (fig. 13). En parallèle, les offres de conseils en matière de santé sont de plus en plus prisées, en particulier lorsqu'elles sont accessibles directement et sans rendez-vous: près d'une personne sur deux a déjà eu recours à un tel conseil (41 % sans rendez-vous, 6 % avec rendez-vous). Les prestations de prévention spécifiques proposées par les pharmacies sont elles aussi utilisées bien que plus rarement: ainsi, 11 % des personnes interrogées ont déjà eu recours à des conseils de prévention santé, par exemple sur l'alimentation, les vitamines ou les minéraux. Par ailleurs, 7 % ont déjà effectué des contrôles préventifs tels que la mesure de la tension artérielle, le dépistage du diabète, le dosage du cholestérol ou les tests urinaires en pharmacie.

Recours aux prestations officinales (fig. 13)

« Parmi les prestations suivantes, lesquelles avez-vous déjà utilisées en pharmacie au moins une fois ? »

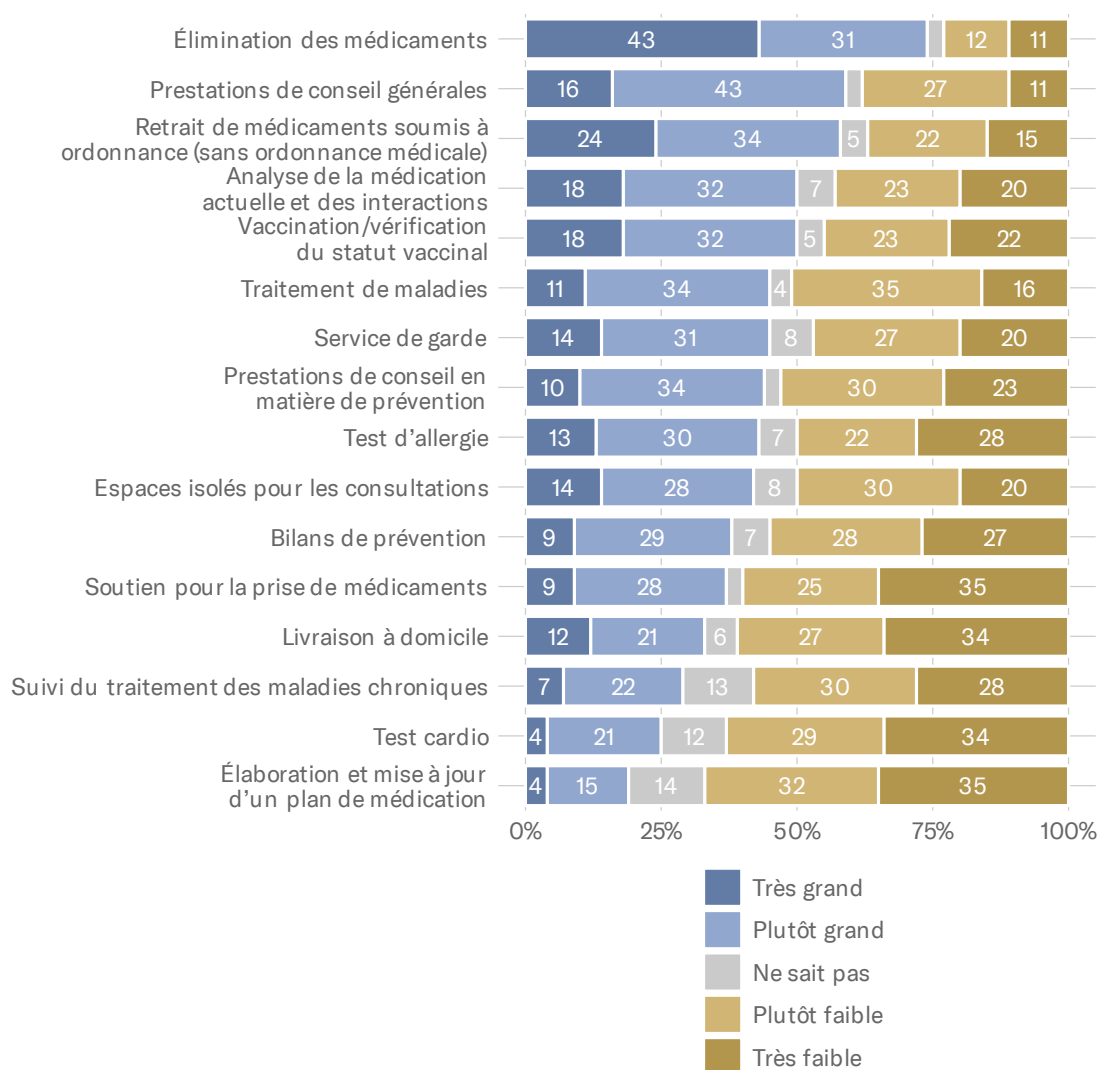


Bien que de nombreuses offres de prévention n'aient jusqu'à présent été utilisées que par une part relativement restreinte de la population, l'intérêt à leur égard est nettement plus élevé. Au total, 59 % des sondés se disent intéressés par les prestations officinales (fig. 14). Près d'une personne sur deux exprime son intérêt

pour les conseils en matière de prévention (44 %) et plus d'un tiers (38 %) des personnes interrogées s'intéresse aux contrôles préventifs tels que la mesure de la tension artérielle ou de la glycémie en pharmacie. Le fait que l'intérêt pour ces offres de prévention (fig. 14) soit plus de quatre fois supérieur à leur utilisation effective (fig. 13) indique que le potentiel des pharmacies comme prestataires de prestations de santé de prévention accessibles au plus grand nombre est encore loin d'être pleinement exploité.

Intérêt pour les prestations officinales (fig. 14)

« Indépendamment de votre état de santé actuel, quel est votre intérêt pour les prestations suivantes proposées par les pharmacies ? »



« L'intérêt pour les prestations officinales de prévention est quatre fois plus important que leur utilisation actuelle. »

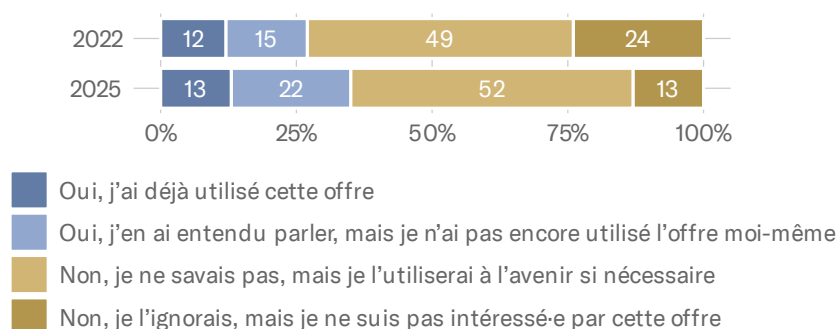
3.2 ACCÈS DIRECT AUX MÉDICAMENTS ET VACCINS

Depuis l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2019, des versions révisées de la loi sur les produits thérapeutiques (LPTh) et de l'ordonnance sur les médicaments (Oméd), les pharmaciennes et les pharmaciens peuvent, sous certaines conditions, remettre directement des médicaments soumis à prescription médicale⁴. 65 % de la population ignorait cette possibilité au moment du sondage (fig. 15). Certes, le niveau de notoriété de l'offre a légèrement progressé par rapport au premier baromètre mené en 2022 – toutefois, seuls 13 % des répondants ont déjà eu recours à cette remise facilitée de médicaments sur ordonnance, tandis que 22 % savent au moins que cette option existe. L'intérêt fondamental pour cette prestation est bien plus marqué que le niveau de notoriété actuel: indépendamment de leur état de santé actuel, plus de la moitié des personnes interrogées (58 %) se montrent intéressées par le fait de pouvoir se procurer des médicaments sur ordonnance directement dans une pharmacie (fig. 14).

⁴ Remise facilitée de médicaments soumis à ordonnance

Connaissances sur la remise de médicaments soumis à ordonnance en pharmacie (fig. 15)

« Saviez-vous que certains médicaments délivrés sur ordonnance sont également disponibles en pharmacie sans consultation médicale préalable ? »



En ce qui concerne la vaccination, on constate également un écart entre le recours effectif et la demande potentielle. Si environ un quart de la population suisse s'est déjà fait vacciner ou conseiller sur une vaccination au moins une fois dans une pharmacie (fig. 13), l'intérêt pour ces prestations serait environ deux fois plus important (fig. 14).

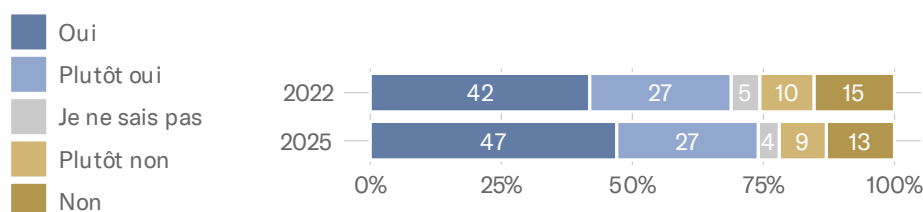
La question du coût semble être un facteur prépondérant dans le recours à la vaccination en pharmacie. Actuellement, les caisses-maladie ne prennent en charge le coût du vaccin recommandé que sur présentation d'une ordonnance médicale⁵. Sans ordonnance, ni le vaccin ni l'acte vaccinal en lui-même ne sont pris en charge.

Le potentiel d'une offre vaccinale élargie en pharmacie – notamment pour décharger les médecins généralistes – apparaît clairement dans le résultat suivant: 74 % des personnes interrogées se feraient vacciner dans une pharmacie si leur caisse-maladie prenait en charge l'intégralité des coûts (fig. 16). Par rapport à 2022 (69 %), cette disposition a encore augmenté.

⁵Caisse-maladie et vaccination contre la grippe en pharmacie

Disposition à la vaccination dans les pharmacies – comparaison chronologique (fig. 16)

« Si les vaccinations en pharmacie étaient prises en charge par l'assurance-maladie obligatoire, vous feriez-vous vacciner en pharmacie ? »



« Trois personnes sur quatre se feraient vacciner en pharmacie si leur caisse-maladie prenait en charge les coûts. »

L'exemple des vaccinations illustre clairement à quel point les conditions financières et le cadre légal déterminent si la population recourt à des prestations de santé – et auprès de quel prestataire.

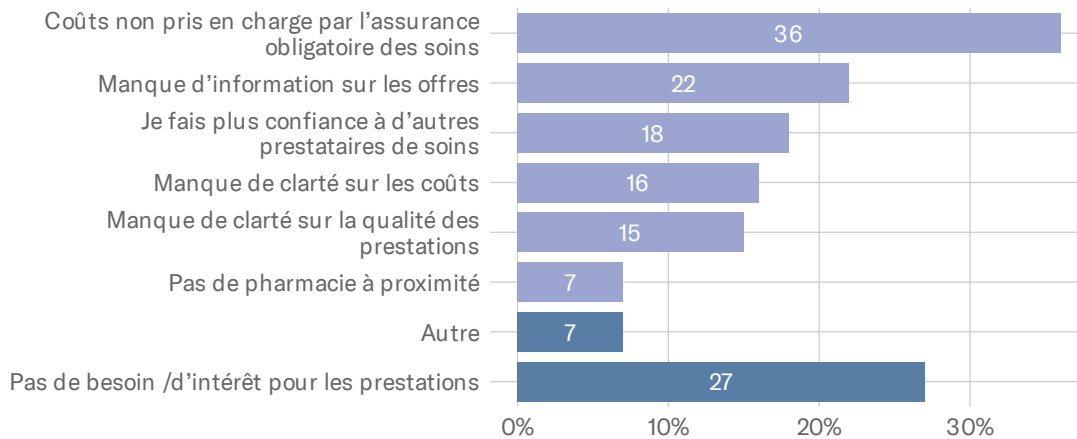
3.3 RÉSERVES FINANCIÈRES ET OUVERTURE VIS-À-VIS DU TRIAGE

Le fait que les obstacles financiers déterminent largement le recours aux prestations officinales n'est pas seulement illustré par l'exemple des vaccins. Le motif le plus fréquemment évoqué pour expliquer la réticence à recourir à des prestations de santé est l'absence de prise en charge des coûts par la caisse

d'assurance-maladie (36 %, fig. 17). Environ une personne sur cinq indique par ailleurs être insuffisamment informée sur les prestations proposées (22 %) ou faire davantage confiance à d'autres prestataires de soins (18 %). En parallèle, 27 % ne ressentent pas personnellement la nécessité d'avoir recours à de telles prestations.

Obstacles à recourir aux pharmacies (fig. 17)

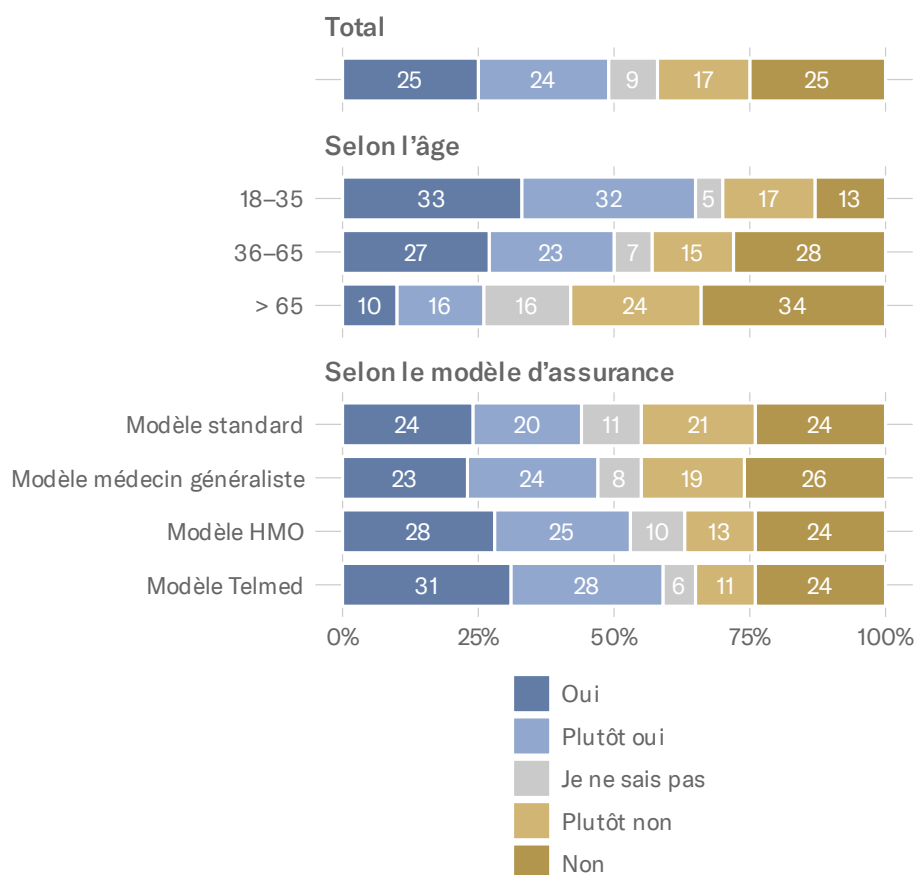
« Qu'est-ce qui vous empêche de recourir davantage aux prestations des pharmacies ? »



Malgré ces réserves quant aux compétences des pharmaciens chez une faible proportion de la population, une proposition concrète suscite un intérêt étonnamment élevé au sein de la population: une personne interrogée sur deux (49 %) serait favorable à ce que les pharmacies puissent à l'avenir délivrer des certificats d'incapacité de travail à l'issue d'une consultation (fig. 18). Cette adhésion est particulièrement forte chez les jeunes et les personnes ayant un modèle d'assurance HMO ou Telmed, c'est-à-dire un groupe habitué à avoir différents interlocuteurs pour les soins médicaux et plutôt ouvert à des modèles de soins pragmatiques et économiques.

Délivrance de certificats d'incapacité de travail par les pharmacies (fig. 18)

« Seriez-vous favorable à ce qu'un certificat médical / un certificat d'incapacité de travail puisse être délivré directement par une pharmacie après une consultation avec un-e pharmacien-ne ? »

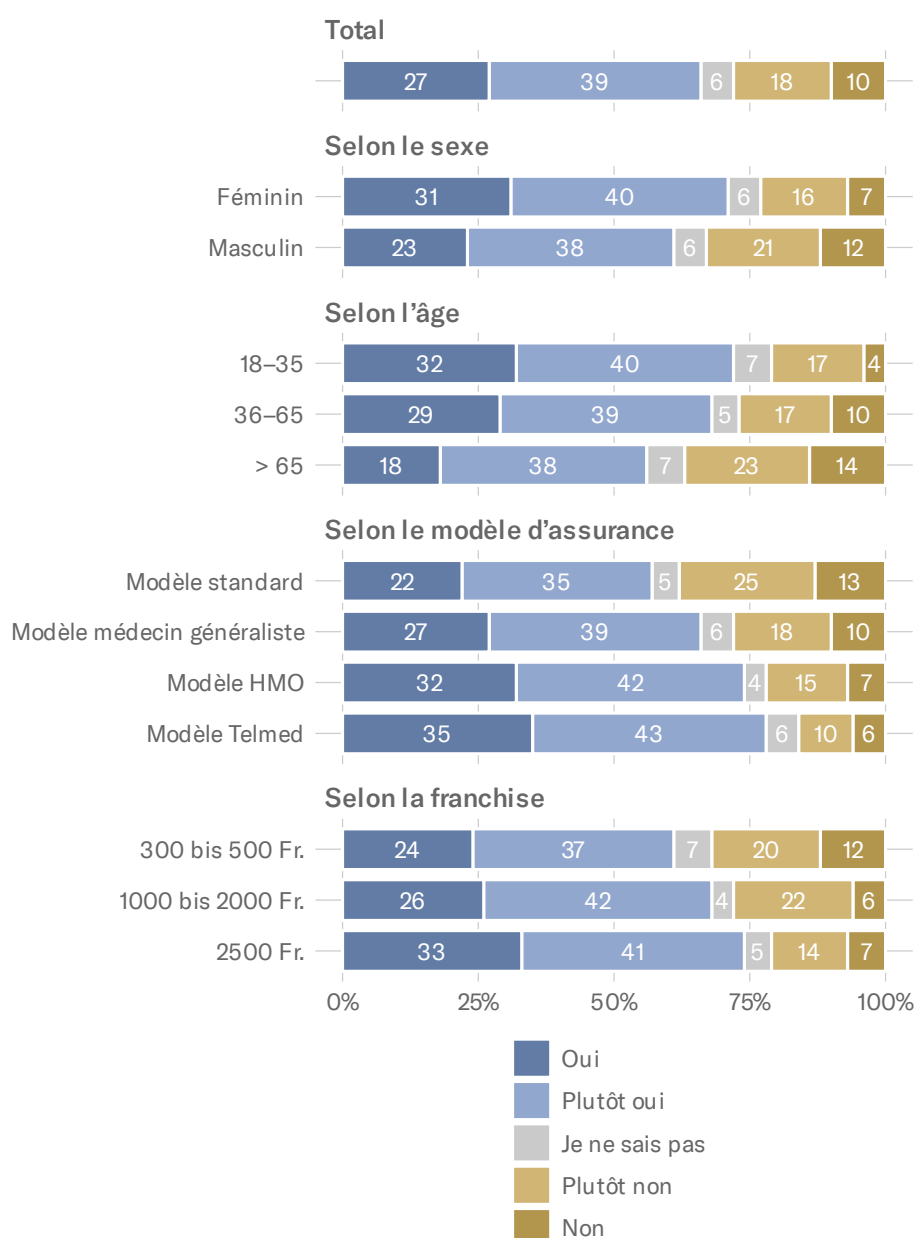


Une autre mesure envisagée pour désengorger le système de santé est l'introduction d'un triage initial en pharmacie. Il s'agit d'une première évaluation médicale effectuée par des professionnels de la santé visant à évaluer le degré d'urgence d'une problématique de santé: une consultation médicale est-elle nécessaire ou la prise en charge peut-elle se faire directement en pharmacie? Cette prestation facilement accessible pourrait compléter de manière pertinente le dispositif de soins actuel, notamment dans les situations où l'accès à un médecin généraliste ou à un hôpital est limité – en raison de délais d'attente ou de l'éloignement géographique. À la différence du premier entretien téléphonique ou en ligne, le triage initial en pharmacie permet de réaliser un examen physique. Il pose toutefois des exigences, notamment en termes d'assurance qualité et d'évalua-

tion fiable des symptômes par les pharmaciens. L'un des autres défis réside dans la collaboration interprofessionnelle – en particulier dans l'échange constructif avec les médecins ainsi que les infirmiers de pratique avancée afin d'assurer la continuité et la qualité des soins.

Recours au triage en pharmacie (fig. 19)

« Si les pharmacies proposaient un triage, seriez-vous prêt-e à y recourir plutôt que de consulter directement un médecin (p. ex., à l'hôpital ou chez un médecin généraliste) ? »

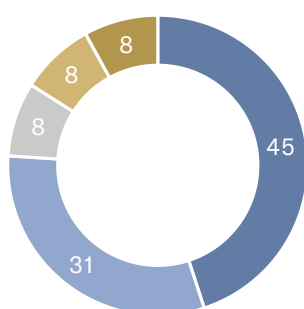


La proposition d'introduire un triage initial suscite un vif intérêt auprès de la population: deux tiers des personnes interrogées opteraient pour ce triage plutôt que de consulter directement un médecin (p. ex. hôpital, médecin généraliste) – en particulier les femmes (71 %), les plus jeunes (72 %), les personnes ayant une franchise élevée (74 %) et celles ayant un modèle d'assurance HMO ou Telmed (fig. 19). Ces constats montrent que les facteurs économiques renforcent l'acceptation du triage en pharmacie.

La population souhaite donc nettement qu'une telle prestation soit couverte par l'assurance-maladie obligatoire: les trois quarts des sondés se prononcent en ce sens (fig. 20).

Triage en pharmacie en tant que prestation à la charge de l'assurance-maladie obligatoire (fig. 20)

« Le triage en pharmacie devrait-il être officiellement reconnu comme une prestation à la charge de l'assurance-maladie obligatoire ? »

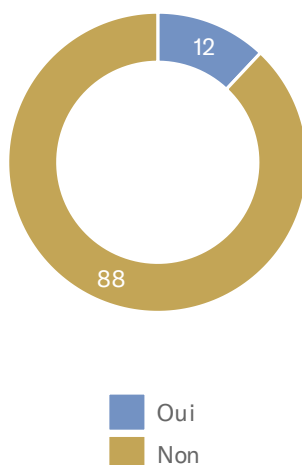


3.4 LA CONSULTATION EN PHARMACIE GAGNE EN VISIBILITÉ

De nombreuses prestations proposées par les pharmacies, telles que les conseils en matière de prévention, les vaccinations ou l'achat de médicaments soumis à ordonnance sans prescription médicale, suscitent un vif intérêt auprès de la population (fig. 14), mais restent encore peu utilisées (fig. 13) et ne sont pas connues de tous (fig. 17). Afin d'y remédier, la Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse a lancé en 2024 la campagne « Consultation en pharmacie » pour faire connaître le rôle des pharmacies en tant que prestataires facilement accessibles en cas de problème de santé. La campagne, qui s'adresse à la population, vise à présenter le large éventail de prestations offertes par les pharmacies et à renforcer la confiance dans les conseils dispensés par les pharmaciens.

Notoriété de la campagne « Consultation en pharmacie » (fig. 21)

La Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse a lancé début 2024 une campagne destinée à la population sur le thème de la consultation en pharmacie avec le slogan « Votre solution santé – votre pharmacie ». Celle-ci vise à faire connaître à la population le large éventail de prestations proposées par les pharmacies et à renforcer la confiance dans les conseils dispensés par les pharmaciens. « Avez-vous déjà entendu parler de cette campagne ? »



Bien que la campagne n'en soit encore qu'à ses débuts, elle rencontre déjà un succès considérable: plus d'une personne interrogée sur dix déclare avoir déjà entendu parler de la campagne (fig. 21); chez les plus de 65 ans, ce chiffre atteint même 21 %. Alors que le public jeune a principalement connu la campagne directement par le biais des pharmacies (48 %) ou sur internet (44 %), le public plus âgé a surtout été informé par le biais de médias classiques tels que les journaux et les magazines (58 %, fig. 22). Ces chiffres montrent que la campagne a su capter l'attention et susciter l'intérêt du public – une base prometteuse pour la suite.

Baromètre de la santé 2025

Source d'information campagne « Consultation en pharmacie » (fig. 22)

« Où/par quel biais avez-vous entendu parler de cette campagne ? » – personnes ayant déjà entendu parler de la campagne uniquement

	Total	Selon l'âge		
		18-35	36-65	> 65
Pharmacie	39	48	37	34
Journal/magazine	37	9	34	58
Internet	36	44	38	29
Écrans numériques	17	26	18	12
Réseaux sociaux	15	34	12	7
Ami/proches	11	3	10	16
Dépliant/affiche	10	8	12	7
Autre	3	8	1	2

Numérisation et retrait de médicaments

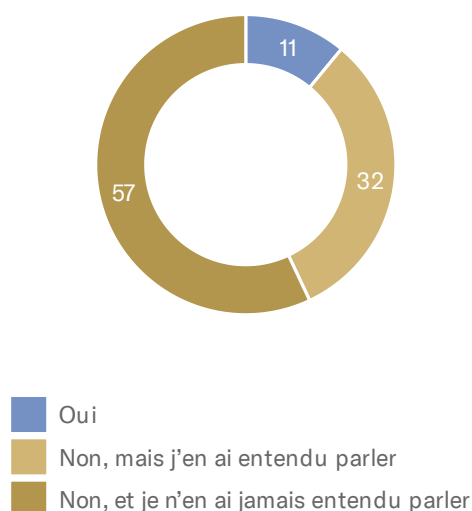
Ce chapitre est consacré à l'ordonnance électronique (E-Ordonnance) et à l'achat de produits de pharmacie dans les pharmacies en ligne. Quelles sont les personnes qui ont déjà utilisé l'E-Ordonnance et quel est le degré de confiance accordé à sa sécurité et à sa facilité d'utilisation ? Quelles sont les motivations à commander des produits de pharmacie en ligne ? Et quelle importance la population accorde-t-elle à la possibilité de bénéficier d'un conseil personnalisé lorsqu'elle commande des médicaments en ligne ?

4.1 UNE GRANDE CONFIANCE DANS LA NOUVELLE ORDONNANCE ÉLECTRONIQUE

L'ordonnance électronique (E-Ordonnance) est en cours d'introduction en Suisse depuis 2024. À l'avenir, elle remplacera l'ordonnance papier classique sur l'ensemble du territoire et rendra la prescription de médicaments plus simple, plus sûre et plus efficace. Cependant, l'utilisation effective demeure pour l'instant limitée: une personne interrogée sur dix a déjà utilisé l'E-Ordonnance (fig. 23).

Utilisation de l'ordonnance électronique (fig. 23)

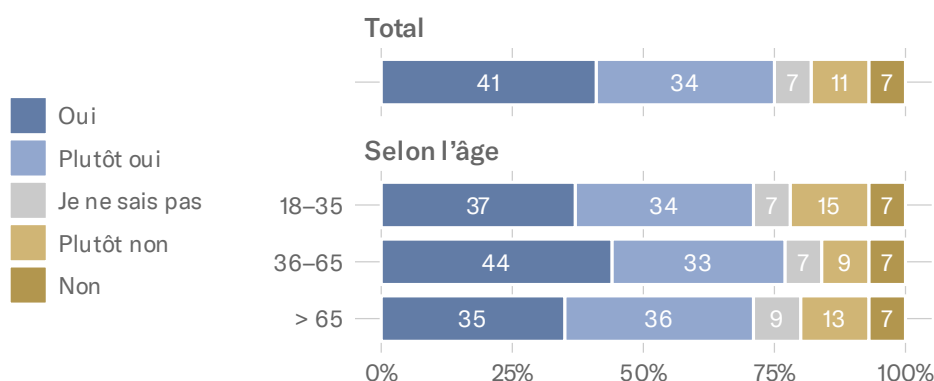
« Depuis 2024, l'ordonnance électronique (E-Ordonnance) est introduite progressivement en Suisse et devrait à l'avenir être utilisée de manière généralisée sur l'ensemble du territoire. Avez-vous déjà utilisé une ordonnance électronique ? »



Le degré de confiance dans cette avancée numérique est cependant remarquablement élevé: trois quarts des sondés sont convaincus que l'E-Ordonnance est tout aussi sûre et fiable que l'ordonnance classique sur papier (fig. 24).

Confiance dans l'E-Ordonnance (fig. 24)

« Avez-vous confiance dans le fait qu'une ordonnance numérique soit aussi sûre et fiable qu'une ordonnance papier ? »

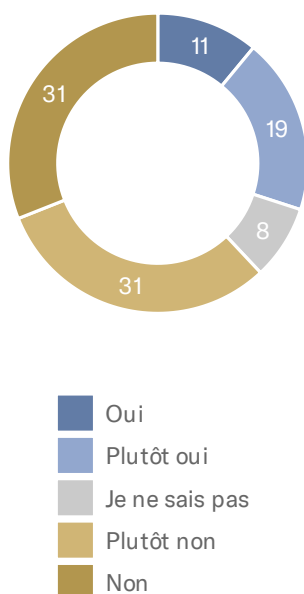


« Numérique, sûre et fiable:
l'E-Ordonnance convainc
une nette majorité. »

S'agissant de la facilité d'utilisation, les personnes sondées se montrent un peu plus réservées (fig. 25). Parmi elles, 30 % indiquent avoir des doutes quant à l'utilisation ou à des problèmes techniques potentiels. Malgré les réserves exprimées, l'ordonnance électronique offre un grand potentiel pour faire progresser la numérisation dans le système de santé et simplifier les processus, tant pour les prestataires de soins que pour les patients. Afin d'exploiter pleinement ce potentiel, il faut outre une interface conviviale, principalement un déploiement à large échelle et une utilisation active par tous les acteurs du secteur de la santé.

Inquiétudes quant à l'utilisation de l'ordonnance électronique (fig. 25)

« Avez-vous des inquiétudes concernant la facilité d'utilisation ou des problèmes techniques lors de l'utilisation de l'ordonnance électronique ? »

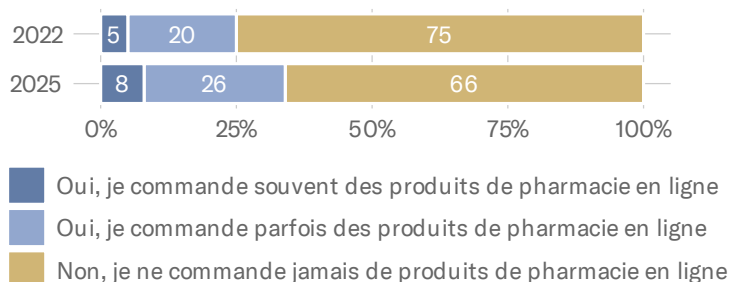


4.2 PHARMACIES EN LIGNE: ENTRE COMMODITÉ ET BESOIN DE CONSEIL

Les pharmacies en ligne jouent un rôle croissant dans l'achat de médicaments et de produits vendus en pharmacie. En comparaison avec le premier baromètre réalisé en 2022, davantage de personnes commandent en ligne des médicaments et des produits qu'elles pourraient également obtenir en pharmacie. Un tiers de la population a déjà commandé des produits dans une pharmacie en ligne, et 8 % le font régulièrement (fig. 26).

Commande de produits dans les pharmacies en ligne (fig. 26)

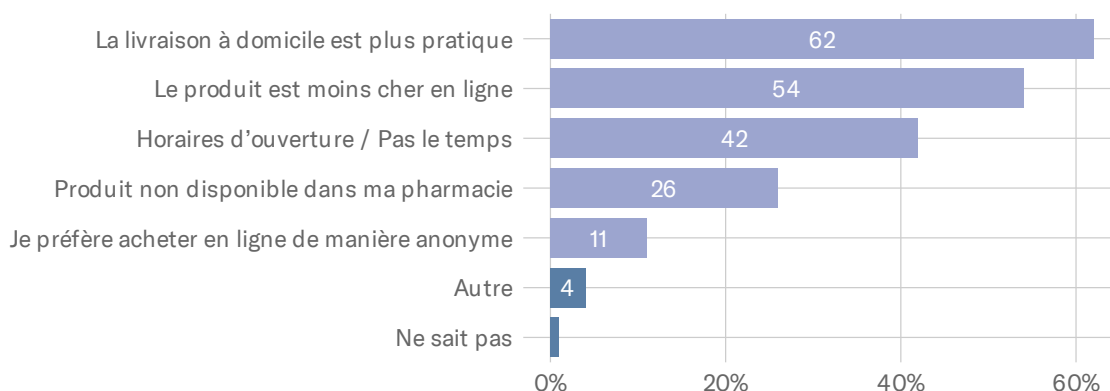
« Commandez-vous en ligne des produits que vous pourriez acheter en pharmacie ? »



Le choix de se fournir auprès d'une pharmacie en ligne semble motivé en premier lieu par des raisons pratiques et financières (fig. 27). Pour 62 % des personnes qui y recourent, le confort de la livraison à domicile est un facteur décisif et plus de la moitié (54 %) d'entre elles apprécie les prix plus avantageux. Les horaires d'ouverture limités des pharmacies jouent également un rôle pour beaucoup (42 %) de sondés.

Motivations à commander auprès des pharmacies en ligne (fig. 27)

« Pourquoi commandez-vous des produits dans des pharmacies en ligne ? » – personnes qui commandent des produits dans les pharmacies en ligne uniquement

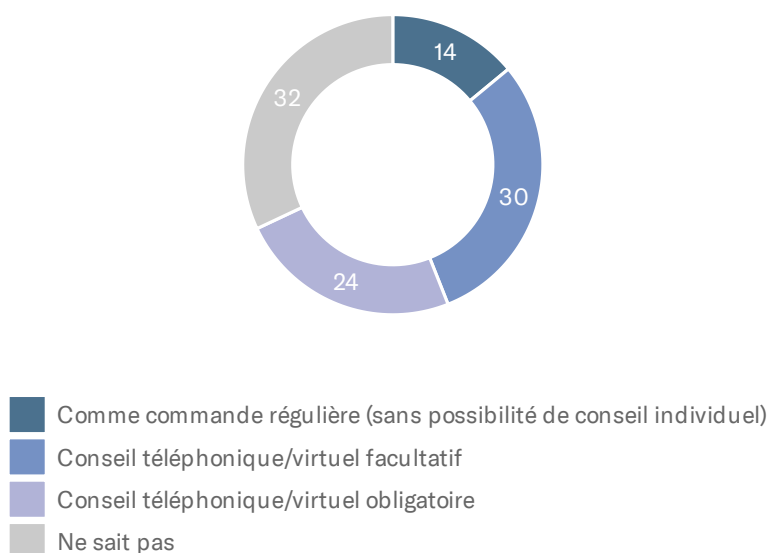


En revanche, il y a une différence fondamentale dans la sécurité d'emploi des médicaments: dans les pharmacies physiques, le conseil personnalisé dispensé par des professionnels de l'officine fait partie intégrante des prestations, en particulier lors

de la délivrance de médicaments soumis à ordonnance. Cet entretien permet de passer en revue les interactions et les risques afin de garantir une utilisation sûre et efficace. Dans les pharmacies en ligne, ce conseil direct fait généralement défaut. Bien que certaines entreprises proposent une prise de contact par téléphone ou par e-mail, un entretien de conseil n'est généralement pas obligatoire.

Opinion sur la régulation de la vente en ligne de médicaments (fig. 28)

« À la pharmacie, il est possible de bénéficier de conseils personnalisés lorsqu'on vient chercher ses médicaments. Ce n'est généralement pas le cas dans les pharmacies en ligne. Selon vous, comment la vente de médicaments sur ordonnance dans les pharmacies en ligne devrait-elle être réglementée ? »



Un point faible dont la population semble consciente: plus de la moitié des personnes sondées sont favorables à ce que l'achat en ligne de médicaments soumis à ordonnance soit accompagné d'un conseil pharmaceutique par téléphone ou en ligne, qu'il soit facultatif (30 %) ou obligatoire (24 %, fig. 28). La majorité s'accorde donc pour dire que l'accès facilité aux médicaments ne doit pas se faire au détriment d'un conseil professionnel et de la sécurité des patients.

Collecte des données et méthodologie

Les données ont été recueillies entre le 15 et le 28 avril 2025. La population de base de l'enquête est constituée de personnes résidant en Suisse alémanique, en Suisse romande et au Tessin, et intégrées sur le plan linguistique. Le sondage a été effectué au moyen du panel en ligne de Sotomo et Bilendi. Une fois les données épurées et contrôlées, les réponses de 1724 participants ont pu être utilisées pour l'évaluation.

Dans la mesure où les répondants à l'enquête se sont autorecrutés (opt in), des biais dans la composition de l'échantillon ne peuvent être exclus. Des méthodes de pondération statistique ont donc été employées afin que l'échantillon corresponde à la population sur le plan des principales caractéristiques socio-démographiques. Les caractéristiques suivantes ont été prises en considération dans la pondération: sexe, âge, formation, franchise d'assurance et région linguistique. Cette procédure garantit une haute représentativité de la population résidente en Suisse. Pour le présent échantillon dans son ensemble, l'intervalle de confiance à 95 % (pour une proportion de 50 %) se situe à $\pm 2,4$ points de pourcentage.

SOTCMO