

Un plébiscite des missions officinales documenté par les 13^e Journées Qualité de PHSQ

Quelque 30 000 patients-clients révèlent leurs attentes et les raisons de leurs choix

A l'occasion des treizième journées qualité, organisées par l'association Pharma Système Qualité, environ un tiers des pharmacies engagées dans la démarche qualité ISO 9001-QMS Pharma® se sont mobilisées pour interroger leurs patients-clients. Résultats : 30 054 réponses qui permettent de mieux comprendre les attentes des Françaises et des Français. Et de confirmer que l'expertise et le conseil officinal sont deux piliers sur lesquels le réseau officinal doit s'appuyer pour croître.

Paris, le 18 juin 2025. « L'écoute proactive des patients-clients est indispensable pour tout officinal désireux de faire bouger les lignes en termes de positionnement, d'attentes et de parcours de soins » explique la présidente de Pharma Système Qualité (PHSQ), Laëtitia Henin, en présentant la dernière enquête de satisfaction clients réalisée par l'association, en avril dernier. Une enquête annuelle unique par son ampleur, puisque quelque 30 000 patients-clients (30 054 en 2025) s'expriment auprès d'un tiers des pharmacies engagées dans la démarche qualité ISO 9001-QMS Pharma.

Une rare source d'enseignements également, dans la mesure où les répondants, s'ils sont très majoritairement (93,6 %) habitués de la pharmacie, sont représentatifs de la patientèle officinale tant en termes de genre (72,1% de femmes) que de tranches d'âge (11,4 % de 21/34 ans, 25,2% de 35/50 ans, 38,6 % de 51/70 ans et 23,6 % de plus de 70 ans).

Reconnaissance des services pharmaceutiques

Il faut dire que cette enquête peut être perçue comme une véritable reconnaissance du travail officinal, puisque les patients-clients ont décerné une note de satisfaction globale de 9,4/10 (9,2/10 en 2024). Et cette satisfaction se retrouve dans toutes les tranches d'âge, puisqu'elle va de 9,3 chez les moins de 50 ans à 9,5 pour les plus de 70 ans en passant par 9,4 pour les 51/70 ans.

« Une reconnaissance, sans aucun doute, de l'évolution positive des services pharmaceutiques qui, depuis l'épidémie de la Covid, constituent un véritable facteur de fidélisation », estime la directrice des opérations de PHSQ, Justine Yeung. D'autant que les meilleures notes (9,5/10) ont été données par les patients qui sont venus à la pharmacie pour un motif exclusif notamment la vaccination et le test d'orientation diagnostique (TROD).

Mieux faire connaître

Parmi les motifs de satisfaction des clients-patients, « l'écoute et la disponibilité » (89,4 % de très satisfaits) apparaissent clairement comme les plus appréciés, juste devant « l'expertise et le conseil » (86,4 %), puis la « réponse aux attentes » (85,8 %). Trois motifs qui dépassent ou avoisinent les 98% de taux satisfaction en incluant les satisfaits.

Un constat 2025 notable : une amélioration très sensible de l'image prix de la pharmacie. Avec un taux de satisfaction de 59,4% (47,3 % en 2024) pour les très satisfaits et 85,6 % (80,7 % en 2024) en incluant les satisfaits, cette enquête démontre que les pharmaciens ont su mieux faire connaître leurs « offres promotionnelles pour espérer concurrencer d'autres circuits de distribution » précise Nicolas Fauquet, directeur général de PHSQ.

Le suivi de la femme enceinte comme relais de croissance

L'amélioration se ressent également sur la confidentialité des échanges et le temps d'attente. Le taux de satisfaction est respectivement passé de 86,9 % en 2024 à 91,5 % en 2025 et de 86,6 % en 2024 à 90,8 % en 2025.

Les patients-clients considèrent qu'en pharmacie les tests de dépistages - angine, diabète, grippe, Covid - (21 % des répondants) et la vaccination (20,9 % des répondants) sont des services d'accompagnement particulièrement utiles. A noter que le suivi de la femme enceinte, s'il n'est apprécié que par 3 % des répondants est jugé des plus utiles par les deux tranches d'âge concernées : les 21/34 ans (57 % des intéressés) et les 35/50 ans (30 % des intéressés). Des taux qui sont synonymes de développement potentiel pour les officines car ces entretiens ne sont aujourd'hui proposés que dans une officine sur quatre et réalisés à raison d'un par mois (source : SOG Now-GERS Data). Un rendez-vous à saisir afin que la pharmacie reste une destination santé pour les jeunes populations.

Pharma Système Qualité en quelques mots

Créée en 2009, l'association Pharma Système Qualité® (Loi 1901) a pour objectif de diffuser le plus largement possible auprès des pharmacies d'officines engagées les bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients et de les accompagner à une certification ISO 9001-QMS Pharma®. www.pharmasystemequalite.com

Cette approche collective permet de mutualiser efficacement les coûts, pour favoriser la plus grande accessibilité possible aux pharmacies, qu'elles soient indépendantes ou bien adhérentes d'un groupement et qu'elle que soit leur taille ou leur typologie. Les pharmacies engagées sont ainsi amenées, sur un programme d'accompagnement d'un an environ, à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation.

Véritable levier pour consolider et améliorer les pratiques de la pharmacie, l'association entend anticiper les évolutions de fond du métier. Dans cette optique, PHSQ anime, avec l'ensemble des parties prenantes engagées*, la mise en œuvre d'une démarche de double certification basée sur le référentiel ISO 9001 (version 2015), norme internationale de référence pour le management de la qualité, et sur le référentiel métier QMS Pharma de bonnes pratiques officinales, d'origine suisse, et adapté à la pratique française.

** La démarche de certification ISO 9001 - QMS Pharma® rassemble aujourd'hui 2 750 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 18 Groupements d'officines : Alphega, Apothera, Apsagir, Apsara, Ceido, Coop APM, Essentiels Pharma, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Magdaleon, Pharmacie Référence Groupe, Pharmacorp, Pharmactiv, Pharmavie, Réseau Santé, Santalis, WellPharma.*

Contact Presse

Ariane Prêtre - Relations Médias
06 81 37 72 48
ariane.pretre@wanadoo.fr