

# Sondage «Voir et entendre»

Les affections des yeux et des oreilles – nos organes sensoriels les plus importants – font partie des sujets de conseil les plus délicats en pharmacie et droguerie. Les actuels sondages en ligne d'OTX World et de Vista livrent de nouvelles informations sur le point de vue des consommateurs et des commerces spécialisés en la matière.

Jürg Lendenmann

La revue spécialisée OTX World et le magazine de santé Vista ont mené une enquête approfondie sur le thème «Voir et entendre». Nous avons résumé, analysé et commenté pour vous les réponses des consommateurs et des professionnels aux principales questions.

## Problèmes oculaires: le médecin d'abord

L'œil est un organe sensoriel complexe, mais aussi très important. Il n'est donc pas étonnant qu'en cas de troubles oculaires, les consommateurs s'adressent en premier lieu au médecin (49%), qui distance nettement les pharmaciens (19%) et les magasins d'optique (13%). Le commerce spécialisé présume quant à lui que les pharmacies sont les prestataires de premier recours (35%), suivis par les médecins (19%) et, à égalité, les drogueries et les opticiens (17% chacun). Les troubles évoqués par les consommateurs dans les commerces spécialisés sont plutôt de nature légère. Les plus fréquents sont les yeux secs et irrités, ainsi que divers symptômes liés au rhume des foins. Les pharmacies et drogueries disposent d'une vaste palette de médicaments sans ordonnance pour traiter ce genre de problèmes.

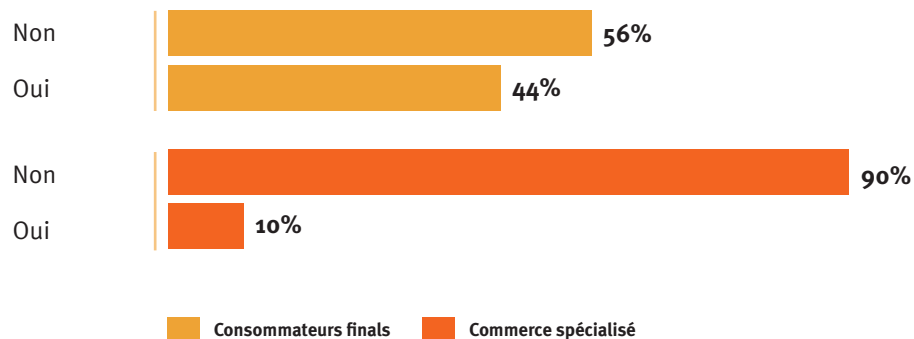
## Allergies: en tête lors des entretiens de conseil

Pour soigner les conjonctivites, les patients emploient en premier lieu des préparations prescrites par le médecin (39%) – un signe supplémentaire (voir ci-dessus) qu'ils recourent en priorité à une aide médicale en cas d'affections oculaires sévères. Cela rejoint aussi une autre observation des commerces spécialisés: que ce soit dans les pharmacies ou les drogueries, les entretiens de conseil portent avant tout sur les affections légères. Les allergies arrivent largement en tête dans ce domaine (60%), suivies par la catégorie «Autres» (23%), c'est-à-dire les affections qui ne sont pas précisément spécifiées, et les blépharites (12%).

Les problèmes oculaires et auditifs progressent et sont aussi plus fréquemment évoqués dans les commerces spécialisés, lesquels ont d'ailleurs réagi à cette évolution: un tiers environ des pharmacies et drogueries réalise deux

## Achèteriez-vous une prothèse auditive dans une pharmacie/droguerie compétente?

### Vendez-vous des prothèses auditives dans votre magasin?



Source: Sanatrend SA, sondages Vista et OTX World «Voir et entendre»

à trois fois par an des activités sur le thème «Voir et entendre» au point de vente.

## Oreille: ouverture d'un nouveau marché?

Les problèmes d'oreilles font eux aussi régulièrement l'objet d'entretiens de conseil dans les pharmacies et drogueries. Les plus évoqués sont les difficultés d'équilibrage de la pression suite à un refroidissement ou un vol aérien. Les autres troubles fréquemment décrits sont les otites de l'oreille moyenne, les bouchons de cérumen, les acouphènes et la présence d'eau dans l'oreille.

Fait intéressant, 44% des consommateurs achèteraient une prothèse auditive dans une pharmacie ou droguerie compétente (voir graphique). L'offre répondant à cette demande potentielle est pour l'instant très limitée, puisque 10% seulement des pharmacies proposent effectivement des appareils auditifs. Comme ce marché subit actuellement des changements majeurs (segmentation), les drogueries et pharmacies pourraient devenir un canal de distribution important en matière de prothèses. ■

## Le «Baromètre», un début de solution

Qui détermine le marché? Que «pense» celui-ci et comment évolue-t-il? Quelles sont les tendances durables? Disposer des réponses à ces questions permet de développer ses affaires en conséquence et de proposer des solutions d'actualité au bon moment. C'est pourquoi Sanatrend SA mène régulièrement des enquêtes auprès des consommateurs finaux et des pharmacies et drogueries. Dix thèmes sont ainsi traités chaque année. A cela s'ajoutent des questions d'actualité sur des événements et sujets du moment. Certains détails de ces sondages B-to-B sont disponibles sur [www.otxworld-barometer.ch](http://www.otxworld-barometer.ch). Le détail des sondages B-to-C est visible sur [www.vista-barometer.ch](http://www.vista-barometer.ch) (en allemand).