

Que répondre au comptoir ?

Les officines reçoivent de plein fouet les interrogations de la population sur le risque lié à la prise de médicaments. Voici quelques éléments de réponse proposés par des formatrices en officine : Brigitte Defoulny (Héliotrope), Christine Caminade (Christine Caminade Conseil) et Françoise Martin.

- Si le client évoque une suspicion sur les médicaments en général :

PRIVILÉGIER :

- Une attitude d'écoute en le laissant s'exprimer jusqu'au bout, en prenant ses craintes en considération.
- Une réponse comme « *Votre inquiétude est légitime dans le contexte actuel. Sachez cependant que tous les médicaments mis sur le marché ont fait l'objet d'études cliniques et qu'ils sont sous surveillance.* »
- Une temporisation des faits très alarmants rapportés dans les médias. « *En ce qui concerne le scandale du Médiateur, même s'il revêt certaines réalités, il est tout de même un peu monté en épingle.* » Rappeler que les polémiques de ce type ont déjà existé, mais qu'elles restent exceptionnelles.
- Un discours rappelant qu'un médicament n'est jamais dénué d'effets indésirables, même ceux dont l'usage est courant, comme l'aspirine ou le paracétamol. De nombreux retraits du marché ont montré l'action des autorités sanitaires dans le sens de la sécurité du patient.

S'ABSTENIR :

- De répondre trop vite, sans connaître la réalité des connaissances et des angoisses du client.
- De nier ses craintes, ou, pire, lui dire qu'il a tort.
- De jeter le discrédit sur les médicaments, et par ricochet, sur la pharmacie.

- Si le client évoque une suspicion sur son traitement, qu'il envisage d'interrompre :

PRIVILÉGIER :

- L'écoute en amorçant la discussion par une question ouverte (Ex : « *Qu'est-ce qui vous ennuie avec votre médicament ?* »)
- La restauration d'un climat de confiance, en mettant l'accent sur le bénéfice apporté. L'argumentaire pourrait être le suivant : « *Les médicaments sont actifs et, par définition, ne sont pas dénués d'effets indésirables plus ou moins importants et fréquents. Dans la plupart des cas, ils sont extrêmement bien tolérés. Sachez qu'un traitement est prescrit en considérant le rapport bénéfice/risque.* » Rappeler que l'arrêt du traitement constitue une prise de risques.
- Un discours dissociant nettement le traitement prescrit et la polémique actuelle.

- L'incitation à signaler tout effet indésirable qui pourrait survenir.
- L'orientation vers le prescripteur en cas de doute persistant.
- L'explication de l'ordonnance (effets thérapeutiques souhaités, effets indésirables possibles) qui encourage l'observance. Elle doit avoir débuté au cabinet médical.

S'ABSTENIR :

- De parler de « *risque* » ou d'« *effet secondaire* », en préférant l'usage d'« *effet indésirable*. »
- De décrédibiliser l'ordonnance et son prescripteur.
- D'encourager à l'arrêt du traitement. C'est au médecin d'en décider.

> [M.V.](#)

Le Quotidien du Pharmacien du : 24/01/2011