

# **Évaluation de la mesure d'information concernant l'utilisation d'antibiotiques dans le domaine humain**

## **Bilan intermédiaire au terme des six premiers mois de mise en œuvre**

### **Résumé**

Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Zurich, le 27 août 2018

Judith Trageser, Vanessa Angst, Tanja Reinmann, Thomas von Stokar

## Impressum

### **Évaluation de la mesure d'information concernant l'utilisation d'antibiotiques dans le domaine humain**

Bilan intermédiaire au terme des six premiers mois de mise en œuvre. Résumé  
Zurich, le 27 août 2018

**Mandant** : Office fédéral de la santé publique (OFSP)

**Numéro de contrat** : 18.005168

**Période d'évaluation** : 15.04.2018 – 15.08.2018

**Période de collecte des données** : 23.04.2018 – 08.06.2018

**Direction du projet d'évaluation à l'OFSP** : Petra Zeyen, service Évaluation et recherche (E+F)

**Accompagnement spécialisé** : Michael Herrmann (PrivatePublicConsulting GmbH), Hans C. Matter (OFSP), Corinne Corradi (OFSP), Barbara Weil (FMH), Linda Hadorn (FMH), Martine Ruggli (pharmaSuisse), Andrea Brügger (pharmaSuisse), Delia Bornand (pharmacies des hôpitaux), Carole Kaufmann (pharmacie hospitalière, hôpital universitaire de Bâle), Georgio Merlani (médecin cantonal TI), Florian Sarkar (swiss YPG).

### **Méta-évaluation**

L'OFSP a confié l'élaboration du présent rapport à un mandataire externe dans le but d'obtenir une réponse indépendante et scientifiquement fondée à des questions essentielles. L'interprétation des résultats, les conclusions et les éventuelles recommandations à l'attention de l'OFSP et d'autres acteurs peuvent par conséquent diverger de l'avis et de la position de l'OFSP. Le projet de rapport a été examiné par le service Évaluation et recherche de l'OFSP, qui a procédé à une méta-évaluation. La méta-évaluation, c'est-à-dire le contrôle de qualité scientifique et éthique de l'évaluation, se base sur les standards de qualité de la Société suisse d'évaluation (SEVAL). Le résultat de la méta-évaluation ont été communiqués à l'équipe d'évaluation ; ils ont été pris en compte dans le présent rapport.

### **Citation**

INFRAS (2018): Évaluation de la mesure d'information concernant l'utilisation d'antibiotiques dans le domaine humain. Rapport final commandé par l'Office fédéral de la santé publique.

### **Commande**

Office fédéral de la santé publique, 3003 Bern; service Évaluation et recherche (E+F)  
[www.bag.admin.ch/rapports-evaluation](http://www.bag.admin.ch/rapports-evaluation)

**Correspondance** : INFRAS, Judith Trageser, [judith.trageser@infrass.ch](mailto:judith.trageser@infrass.ch), 044 205 95 26

## Condensé

La présente évaluation met en lumière les effets de la mesure d'information sur l'utilisation appropriée des antibiotiques ainsi que le potentiel d'optimisation de cette mesure. La feuille d'information présente, en langage simple, les règles fondamentales de l'utilisation des antibiotiques. Ce document ajoute une plus-value aux conseils dispensés aux patient-e-s des cabinets médicaux et à la clientèle des pharmacies. La présentation et le format de la feuille d'information recueillent un écho majoritairement positif. Toutefois, la diffusion de la mesure d'information dans les cabinets médicaux est encore insuffisante. Il s'agira donc désormais d'utiliser encore plus efficacement et de manière plus ciblée les différents canaux de diffusion. Par ailleurs, il s'agira de s'adresser à des corps professionnels et à des institutions médicales (p. ex. les hôpitaux) supplémentaires afin qu'ils relayent l'information. Il existe par ailleurs un potentiel d'optimisation au niveau de la traduction de la feuille d'information dans des langues supplémentaires et au niveau des modalités de commande de cette feuille. Enfin, il s'agit d'assurer une communication régulière et ciblée à propos des offres d'information et de veiller à créer des effets de synergie avec la campagne nationale prévue.

Mots clés: utilisation des antibiotiques, résistance aux antibiotiques/antibiorésistance, mesures de communication, information des patient-e-s, Stratégie antibiorésistance Suisse (StAR).

## Résumé

### 1. Introduction

Début 2016 fut lancée la mise en œuvre de la Stratégie antibiorésistance Suisse (StAR). La sensibilisation de la population à l'utilisation appropriée des antibiotiques constitue l'un des axes principaux du volet humain de StAR (StAR-M). La Société suisse des pharmaciens (pharmasuisse), la Fédération des médecins suisses (FMH) et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) se sont donc associés pour développer une mesure d'information en s'assurant les conseils de plusieurs partenaires. Cette mesure d'information s'adresse en priorité aux pharmacies et aux cabinets médicaux, invités à la transmettre à leur clientèle/à leurs patient-e-s. La mesure d'information se constitue essentiellement d'une feuille d'information au format DIN A5, imprimée recto-verso. Sur une face, elle contient des informations et des recommandations en langage simple concernant l'utilisation d'antibiotiques ; l'autre explique pourquoi certaines infections ne nécessitent pas de traitement aux antibiotiques. Cette feuille d'information, disponible en quatre langues (DE, FR, IT, EN), se commande et se télécharge sur le site [www.antibiotika-richtig-einsetzen.ch/fr/](http://www.antibiotika-richtig-einsetzen.ch/fr/). Sur ce même site apparaît aussi un film d'animation didactique You Tube consacré à l'utilisation appropriée des antibiotiques. Enfin, une affiche destinée aux pharmacies et aux cabinets médicaux a été produite pour compléter ces mesures.

L'OFSP a chargé INFRAS d'évaluer cette mesure d'information. Le présent rapport rassemble les résultats de cette étude. L'évaluation avait pour objectif de vérifier si la mesure d'information a fait ses preuves jusqu'à ce jour ainsi que de révéler le potentiel d'optimisation, en répondant aux questions d'évaluation suivantes :

- Mise en œuvre : la mesure d'information a-t-elle été mise en œuvre comme prévu ? Y a-t-il eu des difficultés ? Si oui, lesquelles ? Dans quelle mesure le processus de mise en œuvre et le réseau de mise en œuvre s'avèrent-ils appropriés ?
- Résultats : dans quelle mesure le matériel d'information correspond-il aux besoins et aux attentes des pharmacies, des cabinets médicaux<sup>1</sup> et des sociétés médicales spécialisées ainsi qu'à ceux des patient-e-s et de la clientèle ? Quel jugement porter sur la qualité des produits d'information (présentation, contenu) ?
- Contribution à la réalisation des objectifs: dans quelle mesure la mesure d'information a-t-elle atteint le groupe cible relais (pharmacies, cabinets médicaux, sociétés médicales spécialisées) ? Le matériel d'information est-il accepté et utilisé ? Dans quelle mesure l'information

---

<sup>1</sup> Par souci de simplicité, nous utilisons les termes de « pharmacies » et de « cabinets médicaux » ; ce sont bien entendu les personnes qui travaillent dans ces établissements qui sont visées (médecins, assistant-e-s médicaux, coordinateurs/trices médicaux, secrétaires médicales et secrétaires médicaux, pharmacien-ne-s, assistant-e-s en pharmacie, personnel de vente).

a-t-elle atteint les patient-e-s et cliente-e-s ? Le contenu du matériel d'information est-il compris ?

- Quelles sont les optimisations et interventions nécessaires lors du remaniement des produits de communication et lors de leur mise en œuvre ?

## 2. Méthodologie

L'évaluation se base sur une combinaison de méthodes de recherche qualitatives et quantitatives. La méthodologie s'appuie principalement sur les entretiens téléphoniques menés avec 27 pharmacies et 14 cabinets médicaux, sur l'évaluation des données d'utilisation enregistrées par le site et sur les commandes de feuilles d'information. Elle comprend aussi les observations menées dans deux pharmacies, complétées par de brefs entretiens avec la clientèle. Enfin, la méthodologie s'appuie sur l'analyse de documents, sur les entretiens menés avec les membres du groupe de pilotage ainsi qu'avec les représentant-e-s des associations et des sociétés médicales spécialisées. Les résultats de la présente évaluation ont été validés lors d'un atelier qui réunissait le groupe de pilotage et les membres du groupe d'accompagnement, l'atelier étant essentiellement destiné à la discussion et à la priorisation des recommandations d'optimisation. Les résultats de cet atelier ont été intégrés dans le rapport final définitif.

## 3. Résultats

Les résultats de l'évaluation relatifs aux questions d'évaluation sont présentés dans ce qui suit, complétés par les commentaires des évaluateurs/trices.

### 3.1. Mise en œuvre de la mesure d'information

#### **Le réseau de mise en œuvre a fait ses preuves lors de la conception de la mesure.**

La collaboration du groupe de pilotage paritaire, formé de représentant-e-s de la FMH, de pharmaSuisse et de l'OFSP, s'est distinguée par son esprit constructif. En associant au groupe focal des sociétés médicales spécialisées, le réseau de mise en œuvre bénéficiait d'emblée d'une large assise ainsi que de la précieuse expérience de ses membres, qui a été intégrée aux produits de communication. En revanche, le réseau de mise en œuvre a été moins efficace pour diffuser les produits d'information auprès des médecins (cf. le paragraphe ci-après).

**La diffusion des produits d'information par les sociétés médicales spécialisées est rudimentaire.**

Des procédures différentes avaient été choisies pour diffuser les feuilles d'information dans les pharmacies et dans les cabinets médicaux. Alors que 100 feuilles d'information ont été livrées directement à toutes les pharmacies, la diffusion auprès des médecins intervenait essentiellement par l'intermédiaire des sociétés médicales spécialisées. Les évaluateurs/trices estiment que les deux approches différentes se justifient, dans la mesure où les cabinets médicaux sont en permanence inondés d'informations et où l'arrivée d'une pile de feuilles d'information risquait de produire un effet de rejet. Toutefois, la diffusion par l'intermédiaire des sociétés professionnelles fut lacunaire. Malgré que la FMH a bel et bien informé les sociétés médicales spécialisées par courriel en se servant de différents canaux, l'information n'a pas vraiment été enregistrée. Les évaluateurs/trices estiment que désormais, les sociétés médicales spécialisées devront être contactées directement et personnellement pour qu'elles prennent le relais activement.

### 3.2. Caractère approprié de la mesure d'information

**La feuille d'information est un support approprié pour les cabinets médicaux et pour les pharmacies.**

Les entretiens montrent que l'antibiorésistance est considérée comme une thématique importante par les différents acteurs. L'observance thérapeutique en rapport avec la prise d'antibiotiques reste souvent mauvaise. Par ailleurs, les cabinets médicaux estiment qu'ils passent encore beaucoup de temps à conseiller les patient-e-s qui souhaitent se voir prescrire un antibiotique alors qu'il n'y a pas de nécessité médicale. La majorité des cabinets et des pharmacies interrogés considèrent que la feuille d'information constitue un atout, dans la mesure où au moment de conseiller les patient-e-s<sup>2</sup>, ce « document officiel » donne un poids supplémentaire à leurs informations. Il fournit des repères aux personnes qui dispensent ces conseils et sert d'aide-mémoire aux patient-e-s.

**L'efficacité de la feuille d'information est maximale lorsqu'elle est remise en main propre.**

C'est en cas de remise directe de la feuille d'information aux patient-e-s que son efficacité est maximale, car elle permet d'aborder la question des antibiotiques avec un-e patiente directement concerné-e ; tel est le résultat des entretiens menés. Les évaluateurs/trices estiment que

---

<sup>2</sup> Pour alléger le texte, nous utiliserons uniquement le terme de patient-e-s dans ce qui suit. Ce terme comprend la clientèle des pharmacies.

la feuille d'information ne se prête pas vraiment à une distribution en libre-service, ni à un affichage, ou alors uniquement durant la « haute saison » des antibiotiques.<sup>3</sup> Les entretiens ainsi que les observations menées sur place révèlent que les feuilles d'information disponibles en libre accès dans les pharmacies n'arrivent pas à capter l'attention du public durant la « basse saison » compte tenu des nombreux autres documents présentés dans les pharmacies.

**Le site internet n'est qu'un produit annexe, dont le potentiel demande à être mis en valeur.**

Le site et le film d'animation qu'il présente sont des produits annexes de la feuille d'information. Le site était initialement doté d'une vocation de plate-forme, sur laquelle les cabinets médicaux et les pharmacies pouvaient télécharger ou commander la feuille d'information. Hormis le film d'animation, les contenus présentés sur le site sont identiques à ceux de cette feuille. Les évaluateurs/trices estiment que le site a un potentiel supplémentaire : il pourrait jouer le rôle de relais avec la campagne de sensibilisation de la population prévue dans le cadre du programme StAR-M. En faisant le lien entre les deux mesures d'information, le site peut générer des effets de synergie en encourageant la diffusion de la feuille d'information par le biais des patient-e-s lorsqu'ils et elles sont davantage sensibilisés à la question.

**Le contenu et la présentation des produits d'information rencontrent un écho positif.**

Les évaluateurs/trices sont d'avis que la réalisation du contenu et de la présentation des produits d'information est positive. Les messages sont brefs et clairs et interpellent directement les patient-e-s, un constat auquel souscrit la grande majorité des personnes interrogées. Ces dernières, dont la plupart ne connaissaient que la feuille d'information, estiment que le produit est attrayant et moderne. Elles apprécient tout particulièrement la concision et la simplicité du message. Quelques personnes souhaiteraient un texte encore plus épuré. Un léger potentiel d'optimisation réside, également selon les entretiens, au niveau d'une visualisation encore plus systématique des messages.

---

<sup>3</sup> Les pharmacies interrogées font état d'une consommation plus élevée d'antibiotiques au moment de la recrudescence d'infections virales, en hiver, alors que médicalement, il n'y a pas de lien entre infections virales et maladies traitées par des antibiotiques.

### 3.3. Réception par les groupes cibles

**Le public cible ne prend pas réellement note des produits d'information et ne les utilise pas encore.**

À ce jour, le site [www.antibiotika-richtig-einsetzen.ch](http://www.antibiotika-richtig-einsetzen.ch) compte quelque 3'300 visiteurs. Le nombre de visites de ce site prouve que la communication a porté des fruits. Toutefois, en valeur absolue, ces chiffres montrent aussi que seul un nombre restreint de cabinets médicaux et de pharmacies a pu être touché. D'ailleurs, une soixantaine de cabinets médicaux seulement ont commandé des feuilles d'information et une trentaine de pharmacies ont passé une commande pour renouveler leur stock de feuilles reçues d'office. L'évaluation ne permet pas de savoir avec précision combien de pharmacies ont utilisé leur stock des feuilles ; une étude plus approfondie est nécessaire à cette fin. La présente évaluation avait pour objectif premier de connaître l'acceptation des produits de communication et leur taux de diffusion, car au moment de la collecte des données, la diffusion de la mesure d'information n'avait commencé que depuis six mois.

**La concurrence des informations tierces empêche la feuille d'information de capter l'attention du public.**

De nombreux entretiens ont révélé que les cabinets médicaux surtout, mais aussi les pharmacies, sont inondés de courrier et de courriels chaque jour, les forçant à faire un tri. Les évaluateurs/trices estiment qu'il faudra encore du temps ainsi que des activités ciblées et renforcées pour que la mesure d'information sur l'usage approprié des antibiotiques parvienne à capter l'attention des pharmacies et des cabinets médicaux. Les mesures prévues de sensibilisation de la population devraient elles aussi contribuer à placer la question des antibiorésistances sur le devant de la scène et à favoriser la réception de la feuille d'information par les cabinets médicaux et par les pharmacies.

**La palette des canaux de diffusion envisageables n'est pas épuisée.**

Les entretiens ont révélé qu'il existe un nombre supplémentaire de canaux d'information :

- les sociétés médicales spécialisées (insuffisamment impliquées, cf. ci-avant),
- les médecins et les pharmaciens cantonaux (les informations transmises par les médecins cantonaux sont prises au sérieux selon les entretiens),
- les canaux d'informations tiers des corps médical et pharmaceutique (p. ex. revues scientifiques spécialisées, le Swiss Medical Forum, les médias sociaux, les émissions télévisées, les congrès, les formations continues),



- les corps professionnels tiers du secteur médical (personnes qualifiées dans le cabinet, services de conseil aux parents, personnel soignant, etc.).
- Institutions supplémentaires du secteur médical, et au-delà (p. ex. hôpitaux, soins à domicile, crèches).

#### **Plusieurs facteurs entravent une utilisation (régulière) de la feuille d'information.**

Des témoignages concordants recueillis durant les entretiens montrent qu'il existe un certain nombre de facteurs qui entravent l'utilisation effective de la feuille d'information. D'une part, il y a des obstacles qui empêchent de prendre la décision d'utiliser ce document (p. ex. priorités différentes pour les cabinets médicaux et les pharmacies, « Il y a déjà tellement de papier à stocker », « Le sujet n'est pas brûlant en ce moment », utilisation et utilité non perceptibles immédiatement par les pharmacies et les cabinets médicaux). D'autre part, il existe des freins à l'utilisation régulière de la feuille d'information (attribution incertaine des compétences dans les pharmacies et les cabinets médicaux, « Processus de commande trop long », « Oubli de remise de la feuille d'information au quotidien », « On ne se rappelle pas de remettre la feuille d'information lors de la remise d'antibiotiques »).

#### **L'efficacité potentielle auprès des patient-e-s est réelle.**

Il est trop tôt pour évaluer l'efficacité réelle de la feuille d'information auprès des patient-e-s ; toutefois, plusieurs indices montrent qu'elle est plausible. Tout d'abord, la clientèle des pharmacies est réceptive aux informations relatives aux antibiorésistances ; de plus, elle estime que les informations véhiculées par la feuille d'information sont compréhensibles. Ensuite, les pharmacies et les cabinets médicaux qui utilisent la feuille d'information remettent effectivement cette dernière aux patient-e-s directement concernés (lors de la remise d'antibiotiques ou lorsqu'il s'agit de convaincre qu'un antibiotique n'est pas nécessaire).

#### **Un groupe cible important échappe encore à la mesure d'information : celui des personnes issues de l'immigration.**

Au stade actuel, le groupe des personnes issues de l'immigration échappe à l'impact de la feuille d'information. Plusieurs cabinets médicaux et pharmacies font remarques que les personnes en provenance de pays et de régions à forte consommation d'antibiotiques (pourtour méditerranéen, pays arabes, Proche-Orient, Amérique latine) demandent des antibiotiques dans des situations où un tel traitement n'est pas adéquat. Les cabinets médicaux et les pharmacies souhaitent donc disposer de versions linguistiques supplémentaires de la feuille d'information.

## 4. Optimisations et adaptations requises

Sur la base des résultats de l'évaluation, les évaluateurs/trices estiment que des mesures s'imposent pour faciliter la diffusion de la feuille d'information, car ces possibilités existent. Il est possible de réduire les obstacles qui freinent l'utilisation de la feuille d'information, donc d'accroître son efficacité auprès des patient-e-s. Pour optimiser la mesure d'information, les évaluateurs/trices proposent les mesures ci-après.<sup>4</sup>

Priorité élevée :

- Utiliser les canaux de diffusions supplémentaires chez les médecins et dans les pharmacies, notamment en utilisant mieux les contacts du groupe focal de la mesure d'information.
- Proposer des versions linguistiques supplémentaires de l'offre afin d'atteindre un groupe cible important, celui des personnes issues de l'immigration.
- Informer régulièrement sur la mesure d'information et créer des effets de synergie avec la campagne nationale prévue.
- Faire connaître les produits d'information auprès de spécialistes et d'institutions du secteur de la santé et au-delà de celui-ci.
- Rendre le processus de commande simple et facile.

Priorité moyenne :

- Montrer de manière plus concrète les possibilités d'utilisation de la feuille d'information dans les pharmacies et dans les cabinets médicaux.
- Mettre en évidence les atouts de la feuille d'information pour les cabinets médicaux et les pharmacies (gain de temps, guide, etc.).

Priorité faible :

- Proposer des aide-mémoire pour le personnel des cabinets médicaux et des pharmacies, à utiliser lors de la remise d'antibiotiques (p. ex. post-it ou intégration dans les systèmes électroniques existants).
- Accroître la visibilité du film d'animation.
- Améliorer la visualisation des informations sur la feuille d'information.
- Proposer des formats supplémentaires pour les contenus véhiculés par la feuille d'information (p. ex. autocollants pour les emballages de médicaments).

---

<sup>4</sup> Conformément à la méthodologie, les recommandations ont été discutées et priorisées avec le groupe de pilotage et certains membres du groupe focal.