

# Quand les médicaments ne guérissent plus

**Le nombre de personnes qui abusent des médicaments est largement plus important qu'on ne le pense généralement. Elles parviennent à cacher leur dépendance longtemps. Mais c'est à l'achat de leurs médicaments qu'elles risquent le plus d'être démasquées. Quelle doit être l'attitude du droguiste devant une situation aussi délicate? Quelques conseils et points de repère.**

«On considère que quelque 20 % de tous les médicaments disposent d'un potentiel plus ou moins grand d'abus», dit **Etienne Maffli**, de l'Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA). Entre 1 à 2 % de la population suisse abuse de médicaments ou est dépendant. On ne peut que spéculer sur les chiffres véritables de cette «dépendance silencieuse». Mais on sait qu'elle concerne avant tout des femmes dans la seconde partie de leur vie. En cas de soupçon, les spécialistes comme les médecins, les droguistes et les pharmaciens sont contraints par la loi de refuser la remise du produit. Ça paraît évident mais dans la pratique, l'application s'avère difficile. Il est primordial d'adopter un comportement consciencieux et prudent.

## Rôle secondaire du marché OTC

L'abus de médicaments n'est en rien inférieur à celui d'alcool. Selon l'enquête suisse sur la santé 2007, il y a à peu près autant de gens qui prennent quotidiennement un somnifère (2,8 %), un tranquillisant (2,6 %) que ceux qui boivent deux fois ou plus de l'alcool. 5,8 % de toutes les personnes interrogées (dès 15 ans) déclarent prendre quotidiennement des contre-douleurs. Même si les données générales sont plutôt insuffisantes, les somnifères et les tranquillisants soumis à ordonnance semblent poser problème. Entre 2005 et 2007, les médicaments étaient le principal problème ou le second chez 15 % des patients admis dans une institution stationnaire spécialisée dans le traitement des problèmes avec les substances légales. Dans la majorité des cas, il s'agissait de benzodiazépine. Les experts supposent que quelque 80 % des médicaments pris abusivement sont soumis à ordonnance. «En comparaison avec la problématique de la benzodiazépine, le secteur OTC joue un rôle secondaire», dit Etienne Maffli. Comme les chiffres disponibles ne sont pas différenciés, on ne peut pas décoder quels médicaments sont concernés et combien se trouvent sur la liste D. Empiriquement, on estime qu'en droguerie, ce sont essentiellement, en plus des somnifères et des antitussifs, des laxatifs, des gouttes et des sprays nasaux et des contre-douleurs.

## Combines et excuses

De nombreuses personnes concernées tombent lentement dans un comportement de dépendance. «Généralement, on ne peut repérer le moment charnière parce que les modifications se sont produites graduellement et de manière minime en comparaison avec la période précédente», explique **Benno Huber**, collaborateur spécialisé dans la prévention à la Fondation Santé bernoise. «La personne concernée veut se sentir mieux et essaie de se guérir avec un médicament. Peu importe que la cause de la prise soit de nature physique ou psychique», poursuit Benno Huber. Mais rapidement, les doses quotidiennes recommandées et la durée de prise sont dépassées. Et les médicaments pris occasionnent souvent des effets secondaires, qui ressemblent aux indications, ce qui légitime la poursuite de la prise. On connaît l'effet rebond pour les gouttes et les sprays nasaux contenant de l'éphédrine, les anti-douleurs combinés ou les laxatifs, en particulier ceux à base de feuilles de séné. Ils rendent à la longue l'intestin atone ce qui incite évidemment à continuer à les prendre. Tôt ou tard, les gens dépendants réalisent que le besoin dépasse les quantités habituelles et développent des trucs pour pouvoir prendre le produit le plus discrètement possible. Ils vont dans plusieurs magasins et développent ainsi une sorte de tourisme pour l'approvisionnement. Souvent, ils envoient des proches et si nécessaire, ils recourent à des explications détaillées et complexes. «Tout ce qu'ils veulent, c'est le produit», explique **Daniel Gegenschatz-Peterer**, droguiste et propriétaire des drogueries Peterer à Flawil, Uzwil et Bischofszell. **Sibylle Welti**, droguiste et propriétaire de la droguerie Welti à Domat-Ems, connaît bien ce discours: oui, je sais que je ne dois pas en prendre régulièrement. Je n'ai besoin de ce médicament que comme réserve. Sinon, je vais chez vos concurrents. Je suis indépendant et majeur et sais ce que je fais. «Ce ne sont que quelques exemples», dit Sibylle Welti. Si on fouille sur internet sur les forums sur les toxicomanies, les consommateurs s'irritent contre la tutelle des droguistes et des pharmaciens, mais s'étonnent également souvent du peu de difficultés à s'approvi-

sionner. En outre, les noms des commerces et des différents collaborateurs qui se montrent coulants s'y propagent.

### Reconnaître les concernés

Pour un droguiste, il s'agit de reconnaître qui prend un médicament de manière abusive. Benno Huber en distingue trois types.

- Le premier est discret et ne donne aucune raison de douter, mais il achète un médicament qui dispose d'un risque de dépendance. Il est ici important d'indiquer le potentiel de dépendance du médicament et de proposer une alternative plus douce si elle existe.

- Le second type frappe car il se comporte de manière bizarre ou a demandé le même médicament quelques jours auparavant déjà. En outre, il donne un sentiment bizarre en plus des motifs de suspicion. Minimum dans un tel cas: donner une information approfondie sur le médicament correspondant. Il est bien que le spécialiste puisse pointer le problème du doigt.

- Chez le troisième type, un abus est manifeste. Benno Huber recommande dans un tel cas d'adopter une attitude empathique mais de ne pas soutenir la dépendance, ni remettre le médicament. Il peut être très utile de donner des indications sur les alternatives et les centres d'accueil.

### Aucun effet du «gendarme et voleur»

Reconnaître les personnes dépendantes, c'est une chose, agir concrètement, c'en est une autre. Si le droguiste recherche le dialogue avec le client, il doit le faire dans un endroit protégé. Personne ne parle volontiers de ses problèmes intimes, si d'autres clients sont à proximité. Dans un endroit protégé du magasin, il existe une chance que le client s'ouvre.

**Markus Fritz**, directeur du Bureau suisse d'information sur les médicaments (ISM), recommande même de remettre le médicament avant de chercher le dialogue: «la personne est plus réceptive une fois qu'elle a le médicament», Markus Fritz en est convaincu. Une conversation à contrecœur et dans la précipitation ne sert à rien. Se prendre du temps, telle est la devise. Et créer une relation de confiance. Il vaut mieux que la personne de conseil ne joue pas au policier pendant la discussion et reste plutôt authentique, sincère et claire. Les messages à la première personne devraient plutôt dominer dans la conduite du dialogue de sorte que la personne se sente moins agressée (par exemple «cela m'a frappé...», «je me demande...»). «Cela permet à la personne dépendante de voir que le droguiste ne soutient pas son comportement, mais adopte une attitude acceptante», précise Benno Huber. «Il est en outre important de mentionner ce dont on convient.» On ose dire là que l'on accepte que le client ne veuille pas parler avec quelqu'un. Et si on parvient à susciter un intérêt, on fera alors office de

porte ouverte. Un échange régulier dans l'équipe favorise le contact prudent avec les personnes concernées. On peut thématiser sur des incidents concrets, les craintes personnelles, les incertitudes et les ébauches de dialogue fructueuses. Certains commerces nomment une personne compétente, quelqu'un qui dispose d'un tact suffisant et se forme régulièrement. C'est elle qui va servir le client si c'est possible. Car la continuité est très importante. Il ne sert à rien que chaque collaborateur cherche le dialogue avec un certain client. La même personne devrait si possible toujours servir le client de sorte qu'une relation de confiance puisse se construire. «Petit à petit, l'oiseau fait son nid», Markus Fritz en est convaincu. Mais les droguistes ne peuvent faire aucun miracle. «Beaucoup de clients ont peu de patience. Mais il faut par exemple beaucoup de temps pour un traitement contre les dépendances avec les sprays nasaux ou les laxatifs, jusqu'à ce que le corps se soit régénéré et que le succès soit perceptible», dit la droguiste Sibylle Welti. Trop souvent, on reprend le médicament après une ou plusieurs semaines. «On obtient de bons résultats avec de bonnes informations, mais ça ne suffit souvent pas pour un changement décisif», résume Etienne Maffli de l'ISPA. Le droguiste Daniel Gegenschatz-Peterer le sait: «même si on informe les clients sur les alternatives possibles, ils restent dans la plupart des cas sur le médicament «éprouvé.» De nombreux collègues partagent cet avis. Résignés, ils renoncent à aborder ce problème avec leurs clients. Le spécialiste de prévention Benno Huber fait preuve de compréhension mais il fait cependant remarquer que les concernés ont besoin d'un feedback de l'extérieur. Comme une sorte de miroir pour leur comportement. En outre, il incite les spécialistes sur le front de la vente à fournir toujours de petites contributions, là où c'est possible. Ne pas mettre la tête dans le sable, mais montrer la voie d'une solution de manière prudente, telle est la devise.

Sandra Hallauer Trad: mh

### Conseils de comportement

Créer une relation de confiance

Chercher le dialogue uniquement à l'abri des regards

Se prendre du temps

Offrir la continuité (même personne de contact)

Parler à la première personne

Être sincère et authentique

Rencontrer le client avec respect; se montrer compréhensif à son égard mais sans soutenir son comportement

Différencier des faits (achats fréquents etc.) et les soupçons

Offrir des informations neutres sur le médicament (risques théoriques); alternatives, montrer des voies pour s'en sortir et des centres de contact

Soigner les échanges dans l'équipe; nommer dans tous les cas un spécialiste interne qui se forme régulièrement.

### Sources et informations

[www.sfa-ispa.ch](http://www.sfa-ispa.ch)

<http://www.medi-info.ch/f/html/>

[www.bernergesundheits.ch](http://www.bernergesundheits.ch)

[www.kosch.ch](http://www.kosch.ch)

### Pour aller plus loin:

- Albert Yayon: **«Dépendance aux médicaments. Comment s'en sortir par les médecines douces»**, Médecis, 2007, ISBN 9782853273022, Fr. 31.10

- Etienne Maffli: **«L'abus de médicaments en Suisse»**, SFA/ISPA, 2000, ISBN 2-88183-080-3, Fr. 29.–la moitié pour l'exportation. Padma 28 est l'un des trois médicaments de la médecine complémentaire en tête des ventes depuis de nombreuses années.