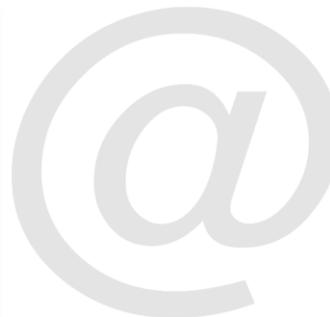


Les Français et l'achat de produits de santé sur Internet

Que pensent les Français des achats sur Internet de médicaments sans ordonnance? Savent-ils qu'ils peuvent effectuer leurs achats en ligne ? Sont-ils prêts à le faire ?



Février 2015

Rapport rédigé par :

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion
Magalie Gérard, Directrice de clientèle au Département Politique – Opinion
Maud Huguët, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

SOMMAIRE

- **Méthodologie d'enquête** **P.3**
- **Les pratiques des Français en termes de fréquentation de pharmacies, automédication et usage d'Internet à des fins médicales** **P.4**
- **La connaissance et l'opinion des Français à l'égard de la vente de médicaments sur Internet** **P.10**
- **La propension des Français à effectuer leurs achats de médicaments sans ordonnance sur Internet** **P.16**



Enquête réalisée en ligne du 3 au 5 février 2015



Echantillon de 1040 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).



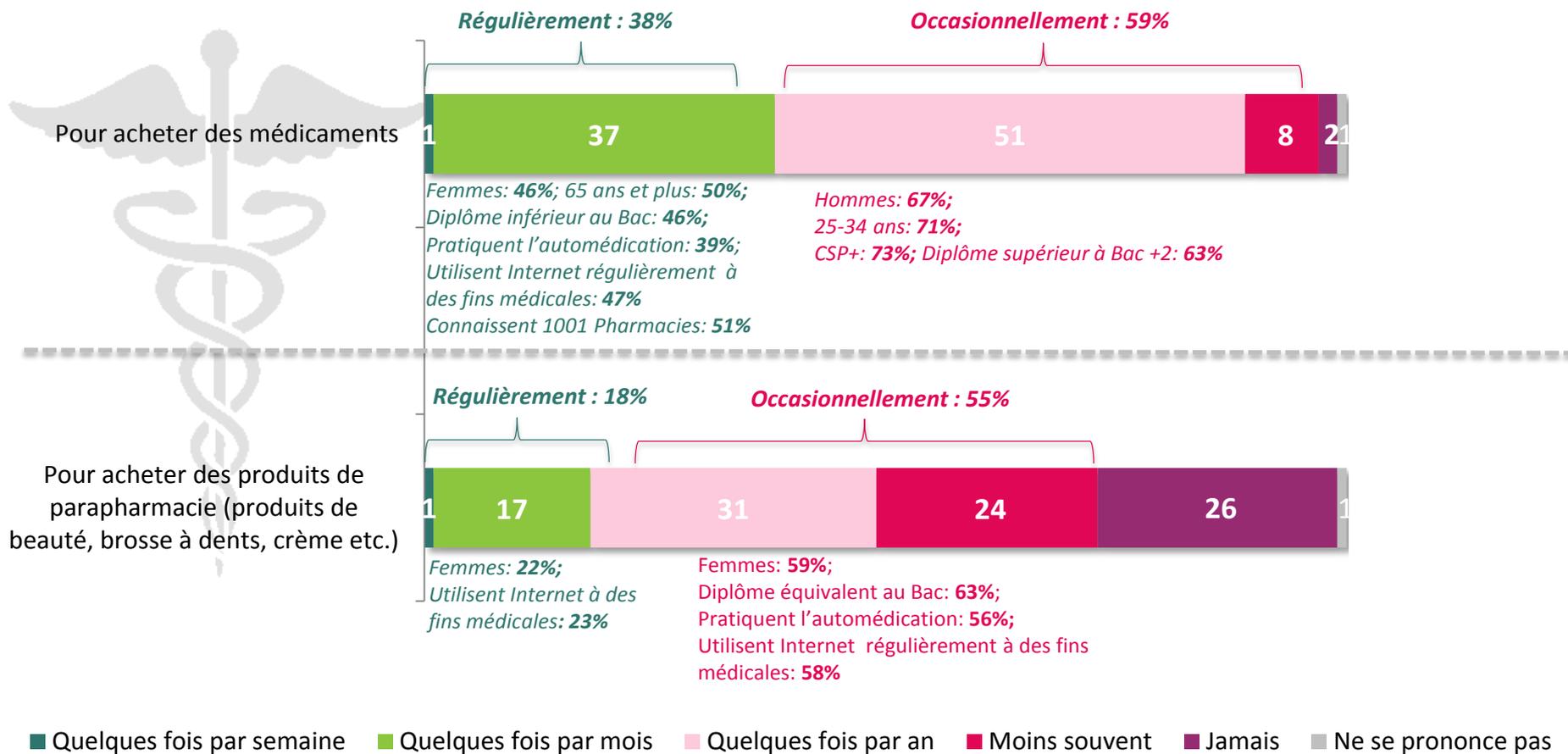
Aide à la lecture des résultats détaillés :

- *Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.*
- *Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au dessus de la moyenne.*
- *Les chiffres suivis d'un astérisque (*) sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs.*

Les pratiques des Français en termes de fréquentation de pharmacies, automédication et usage d'Internet à des fins médicales

Les Français déclarent se rendre à la pharmacie à une fréquence plus ou moins régulière principalement afin d'y acheter des médicaments

Vous personnellement, à quelle fréquence vous rendez-vous dans une pharmacie?

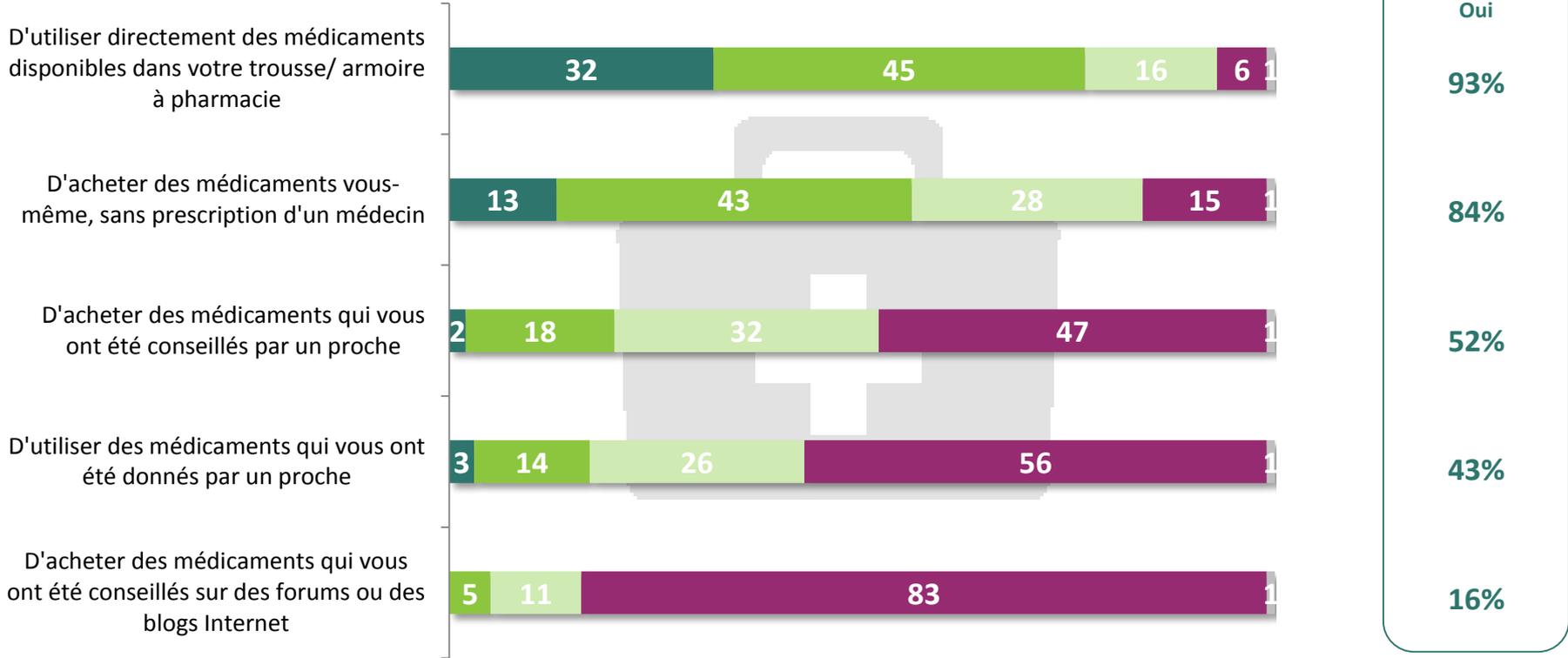


L'automédication, une pratique répandue en France

Vous arrive-t-il ... ?

- À tous, en % -

Pratiquent l'automédication: **97%** dont **82%** régulièrement



■ Oui, souvent
 ■ Oui, parfois
 ■ Oui, rarement
 ■ Non, jamais
 ■ Ne se prononce pas

Les femmes, les CSP- et les plus jeunes indiquent recourir plus fréquemment à l'automédication

Vous arrive-t-il ... ?

- À tous, en % -
- ST « Souvent/ Parfois »

*Pratiquent l'automédication régulièrement: **82%***

D'utiliser directement des médicaments disponibles dans votre trousse/ armoire à pharmacie

77

*25-34 ans: **85%**; CSP-: **83%**; Diplôme supérieur à Bac+2: **83%**; Couples avec enfant(s) : **84%**;
Se rendent au moins 1 fois/mois à la pharmacie: **81%** ; Utilisent régulièrement Internet à des fins médicales: **82%***

D'acheter des médicaments vous-même, sans prescription d'un médecin

56

*Femmes: **63%**; CSP-: **61%**;
Se rendent au moins 1 fois/an à la pharmacie: **61%**;
Connaissent 1001 Pharmacies : **68%***

D'acheter des médicaments qui vous ont été conseillés par un proche

20

*Femmes: **24%** ; 25-34 ans: **27%**; CSP-: **25%**;
Connaissent 1001 Pharmacies : **34%**;
Utilisent régulièrement Internet à des fins médicales: **24%***

D'utiliser des médicaments qui vous ont été donnés par un proche

17

*18-24 ans: **48%**; CSP-: **22%**; Diplôme équivalent au Bac: **24%***

D'acheter des médicaments qui vous ont été conseillés sur des forums ou des blogs Internet

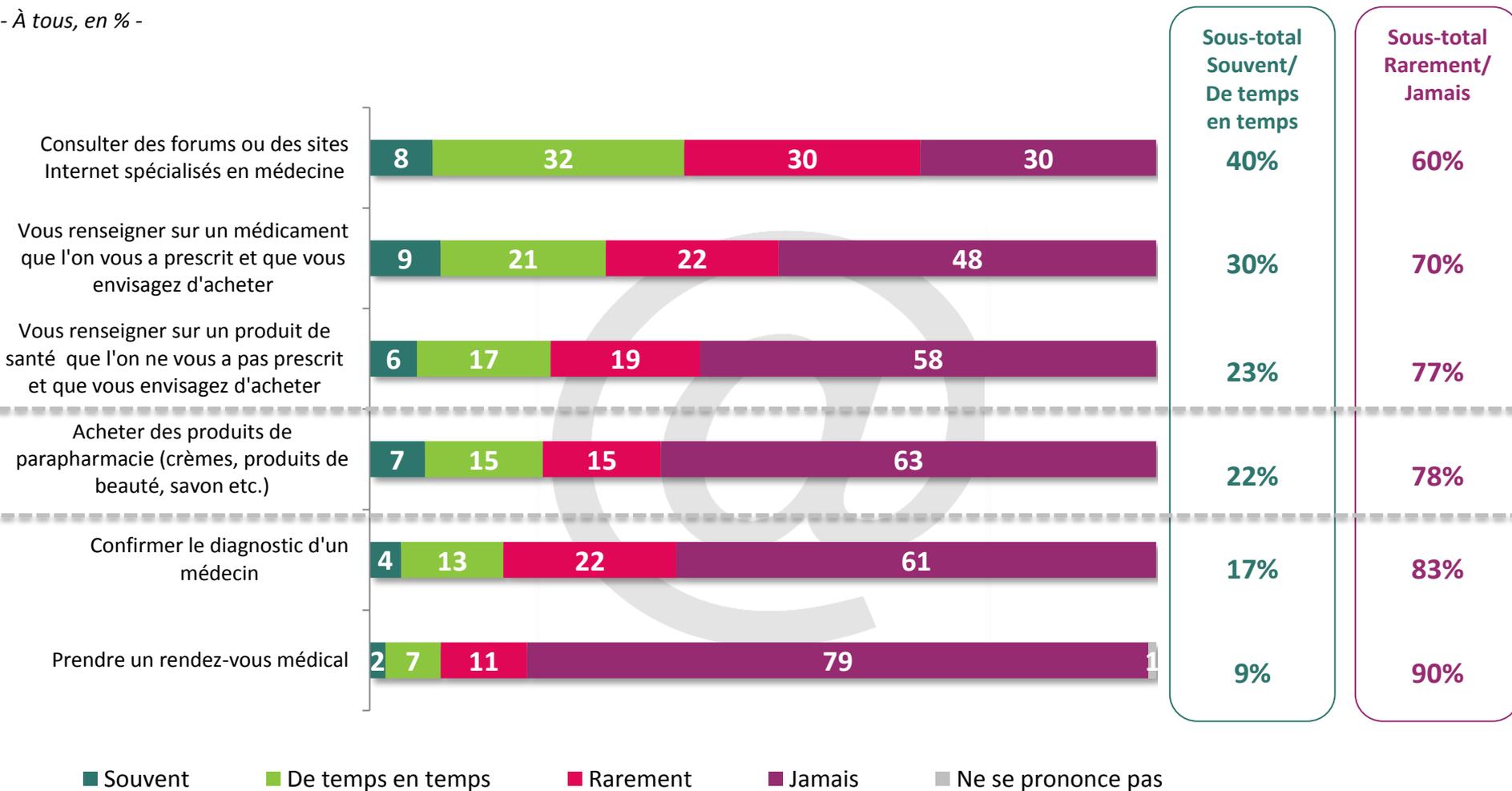
5

*Femmes: **7%**; Diplôme supérieur à Bac+2: **7%**;
Se rendent au moins 1 fois/mois à la pharmacie: **8%**;
Utilisent régulièrement Internet à des fins médicales: **8%***

Les Français se tournent fréquemment vers Internet pour consulter des forums/blogs médicaux et se renseigner sur des médicaments

Personnellement, avez-vous recours à Internet afin de...:

- À tous, en % -

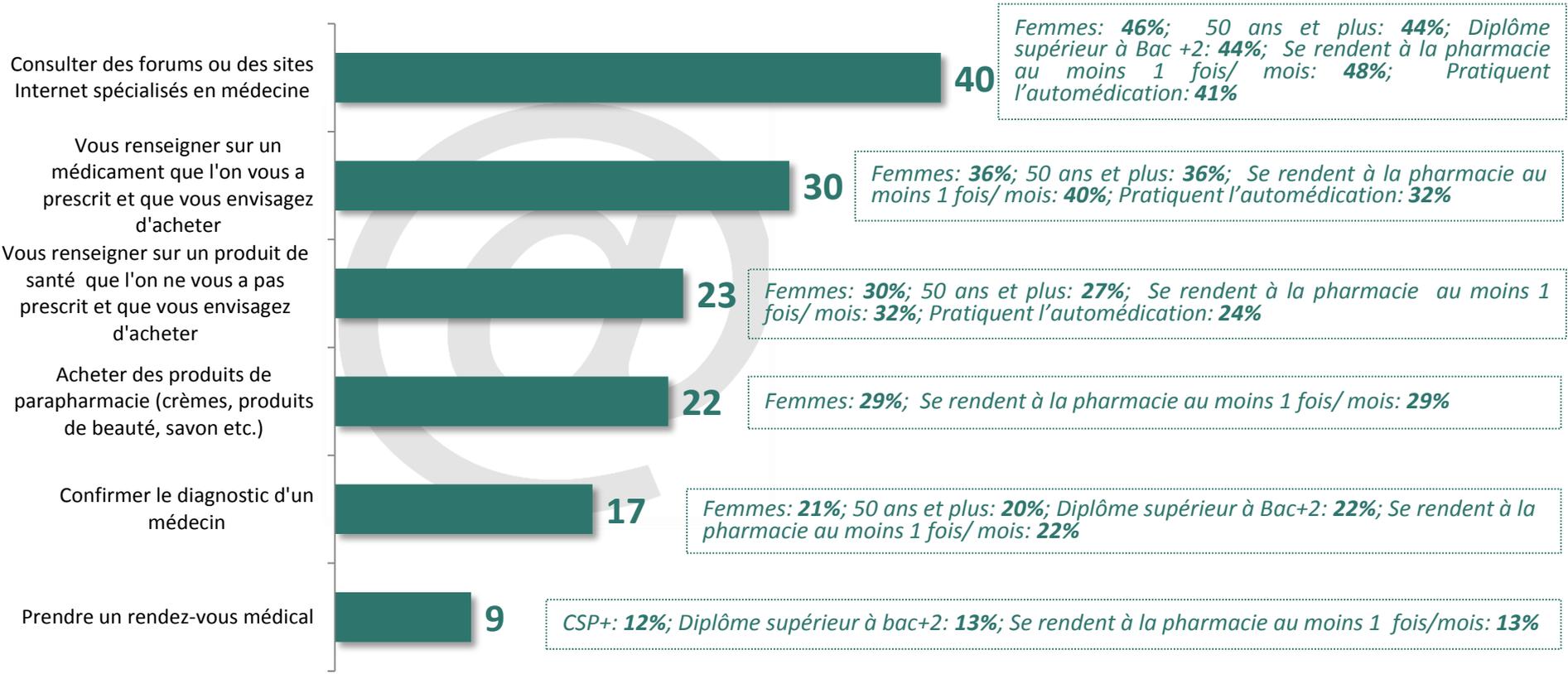


Le recours à Internet pour s'informer en matière médicale est particulièrement répandu auprès des femmes, des 50 ans et plus et des personnes attentives à leur santé

Personnellement, avez-vous recours à Internet afin de...:

- À tous, en % -

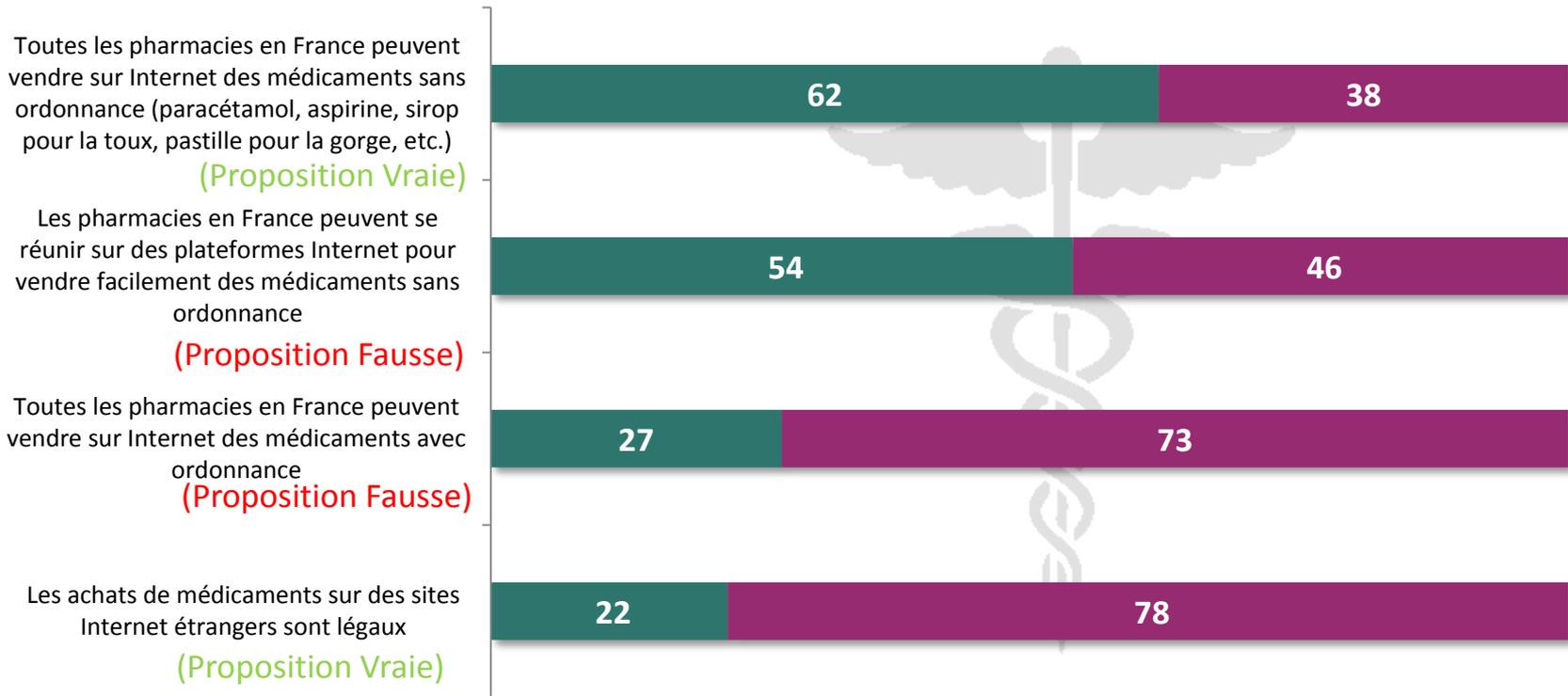
Sous-total Souvent/ De temps en temps



La connaissance et l'opinion des Français à l'égard de la vente de médicaments sur Internet

Les Français ont une connaissance relative de la législation encadrant le commerce de produits de santé sur Internet.

Diriez-vous que chacune des affirmations suivantes est vraie ou fausse... ?



■ Vraie

■ Fausse

La possibilité pour les pharmacies de se réunir sur des plateformes Internet s'avère mal appréhendée, y compris auprès des utilisateurs d'Internet pour des pratiques de santé

Diriez-vous que chacune des affirmations suivantes est vraie ou fausse... ?

Toutes les pharmacies en France peuvent vendre sur Internet des médicaments sans ordonnance (paracétamol, aspirine, sirop pour la toux, pastille pour la gorge, etc.)

Vraie

Les pharmacies en France peuvent se réunir sur des plateformes Internet pour vendre facilement des médicaments sans ordonnance

Fausse

Toutes les pharmacies en France peuvent vendre sur Internet des médicaments avec ordonnance

Fausse

Les achats de médicaments sur des sites Internet étrangers sont légaux

Vraie

Vraie

62%: Hommes: **66%**; 50 ans et plus: **66%**; Revenus nets mensuels de plus de 5000 euros : **76%**; Se rendent au moins 1 fois: mois à la pharmacie : **65%**; Consultent des forums ou des sites Internet spécialisés en médecine: **66%**; Diplôme supérieur à Bac +2: **68%**

53%: 50 ans et plus: **57%**; Achètent régulièrement des médicaments sans prescription médicale: **57%**, Consultent Internet pour se renseigner sur des médicaments: **60%**; Diplôme supérieur à Bac+2: **60%**

27%: 50 ans et plus: **34%**; Revenus nets mensuels de plus de 5000 euros : **40%**

22%: 50 ans et plus: **25%**; Ont déjà acheté des médicaments conseillés sur des forums ou des blogs Internet: **29%**

Fausse

38%: Femmes: **43%**; 18-24 ans : **46%**; Ne pratiquent pas ou peu l'automédication: **56%**

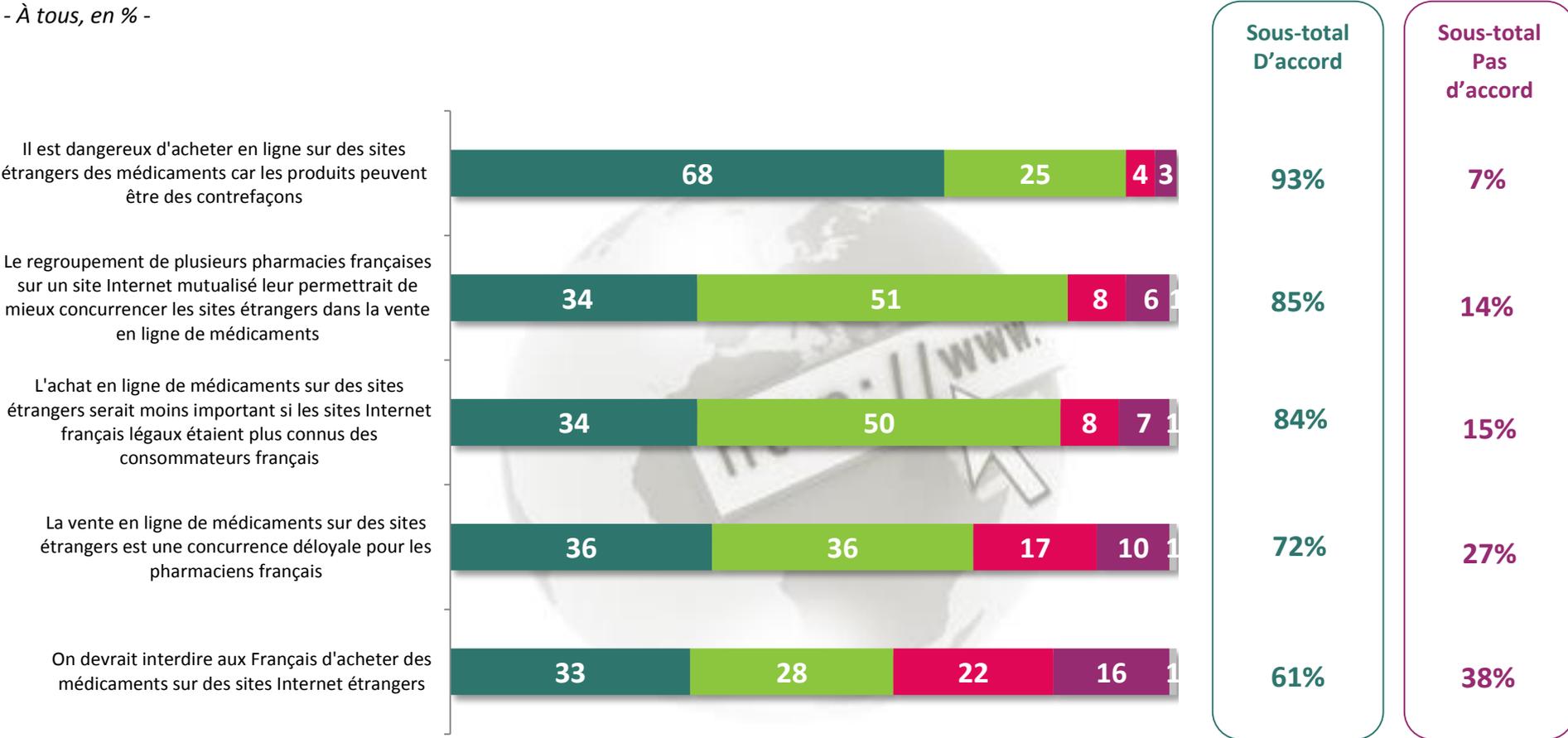
46%: Ne pratiquent pas ou peu l'automédication: **54%**

73%: 25-34 ans : **84%**; CSP-: **78%**; Pratiquent régulièrement l'automédication : **75%**

Les Français se montrent méfiants à l'égard des sites Internet étrangers commercialisant des médicaments et favorables à la mise en place de moyens permettant de les concurrencer

Certains consommateurs effectuent leurs achats de médicaments en ligne sur des sites étrangers. Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les propositions suivantes concernant cette pratique

- À tous, en % -



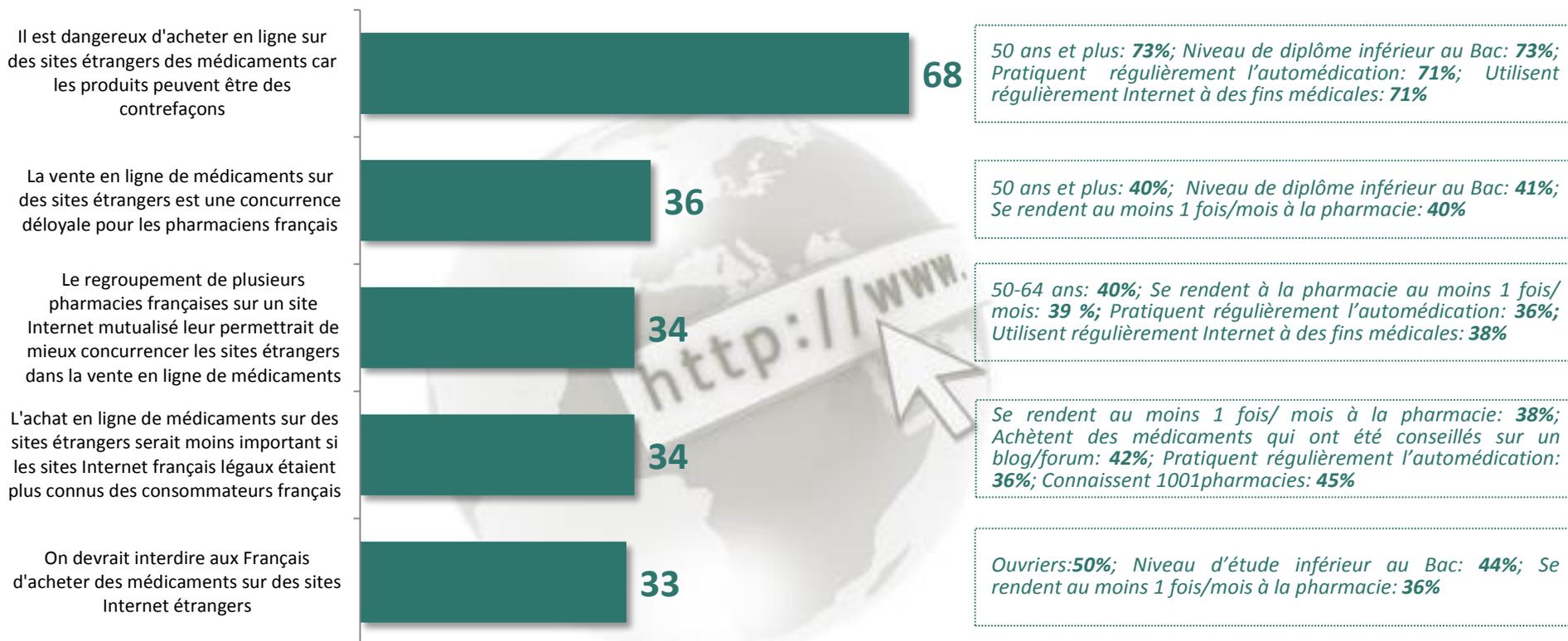
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Ne se prononce pas

Les plus méfiants et réfractaires à l'achat de médicaments sur des sites Internet étrangers sont surreprésentés parmi les personnes âgées de 50 ans et plus et les clients réguliers de pharmacies

Certains consommateurs effectuent leurs achats de médicaments en ligne sur des sites étrangers. Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les propositions suivantes concernant cette pratique

- À tous, en % -

Sous-total Tout à fait d'accord

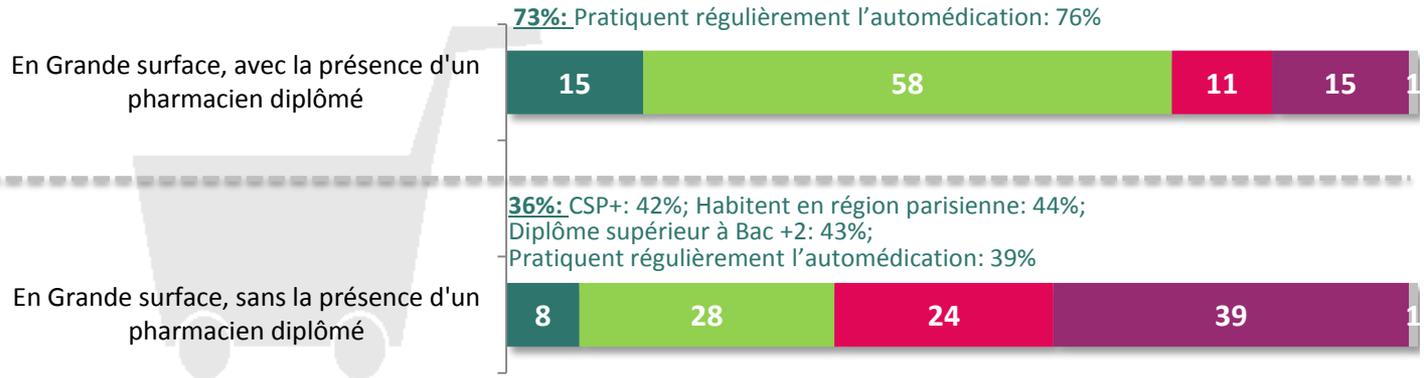


La propension des Français à effectuer leurs achats en ligne de médicaments sans ordonnance

La présence d'un pharmacien diplômé pour l'achat de médicaments sans ordonnance en Grande surface est déterminante. L'achat sur Internet séduit une proportion importante de Français

Concernant vos achats de médicaments sans ordonnance, seriez-vous prêts ou non à effectuer ces achats ... ?

En Grande surface

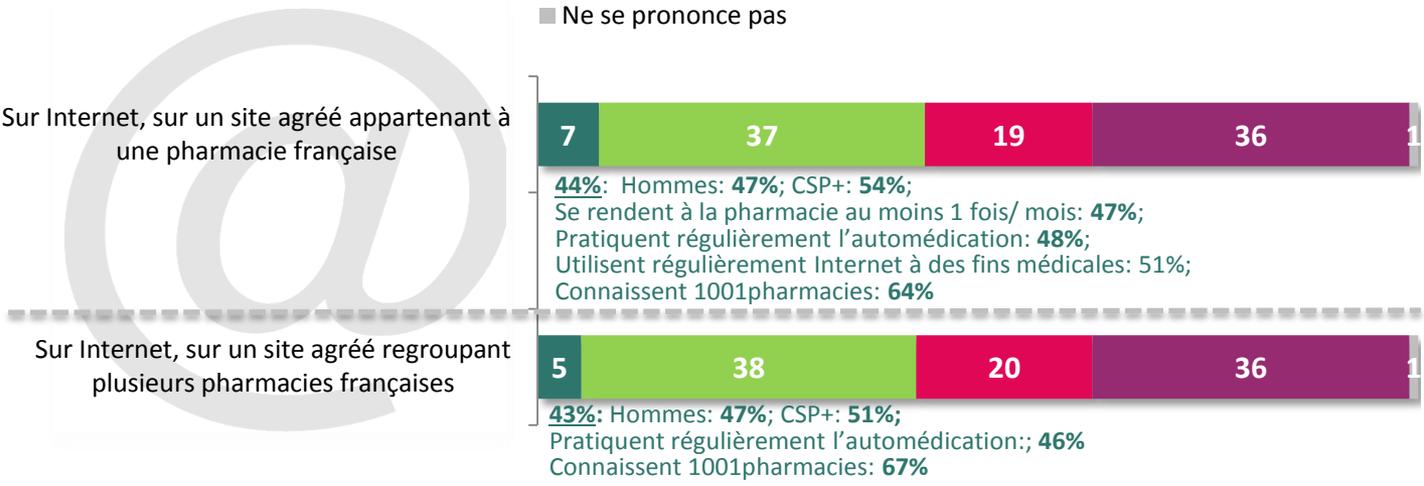


- À tous, en % -

Prêts à en acheter	73%
Pas prêts à en acheter	26%

Prêts à en acheter	36%
Pas prêts à en acheter	63%

Sur Internet



Prêts à le faire: 47%

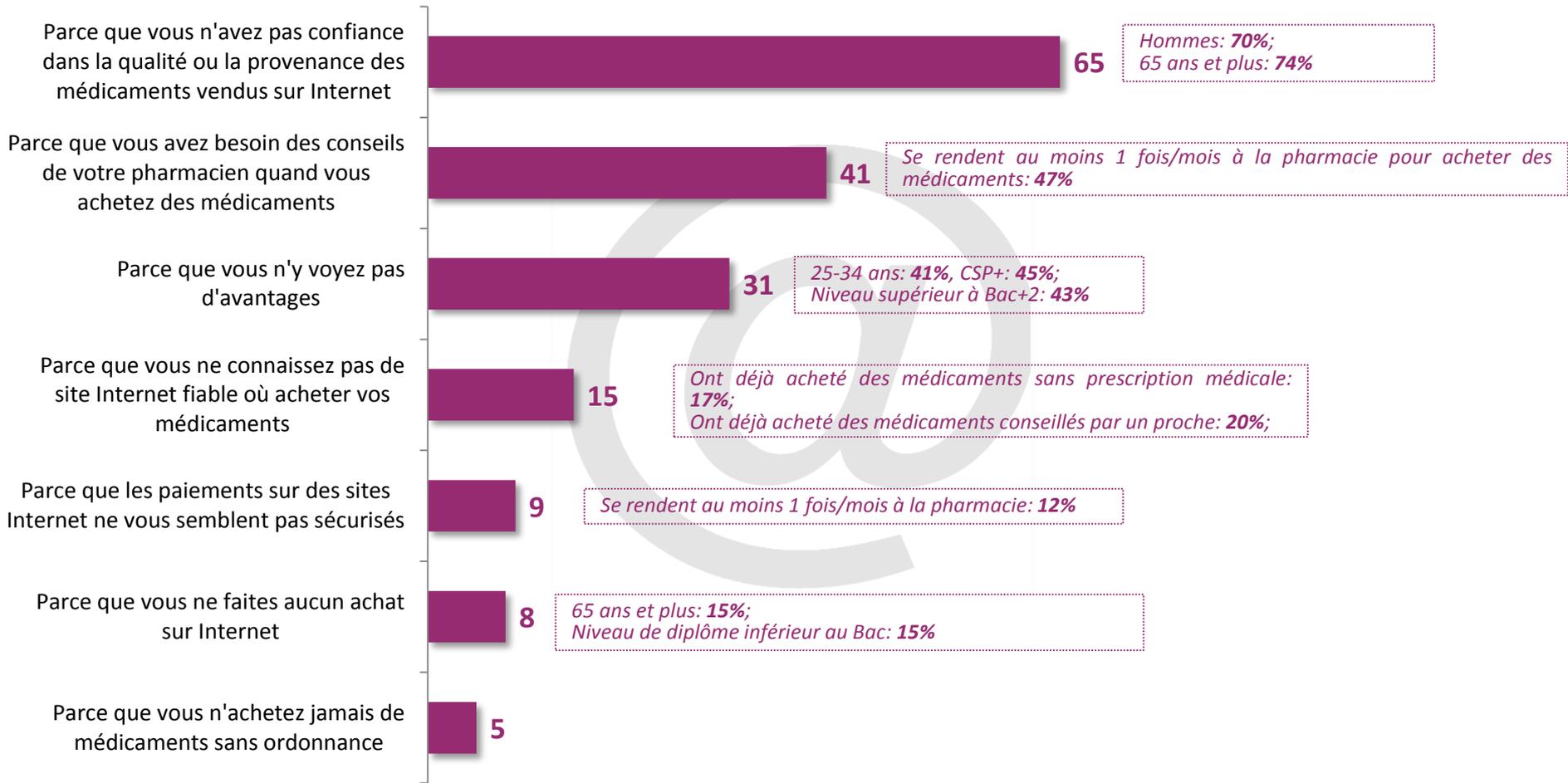
Prêts à en acheter	44%
Pas prêts à en acheter	55%

Prêts à en acheter	43%
Pas prêts à en acheter	56%

Le manque de confiance par rapport à la qualité ou la provenance des produits et l'absence de conseils d'un pharmacien émergent comme les principaux freins à l'achat en ligne de médicaments sans ordonnance

Pour quelles raisons n'êtes-vous pas disposé à acheter des médicaments sans ordonnance, sur Internet ? (Deux réponses possibles)

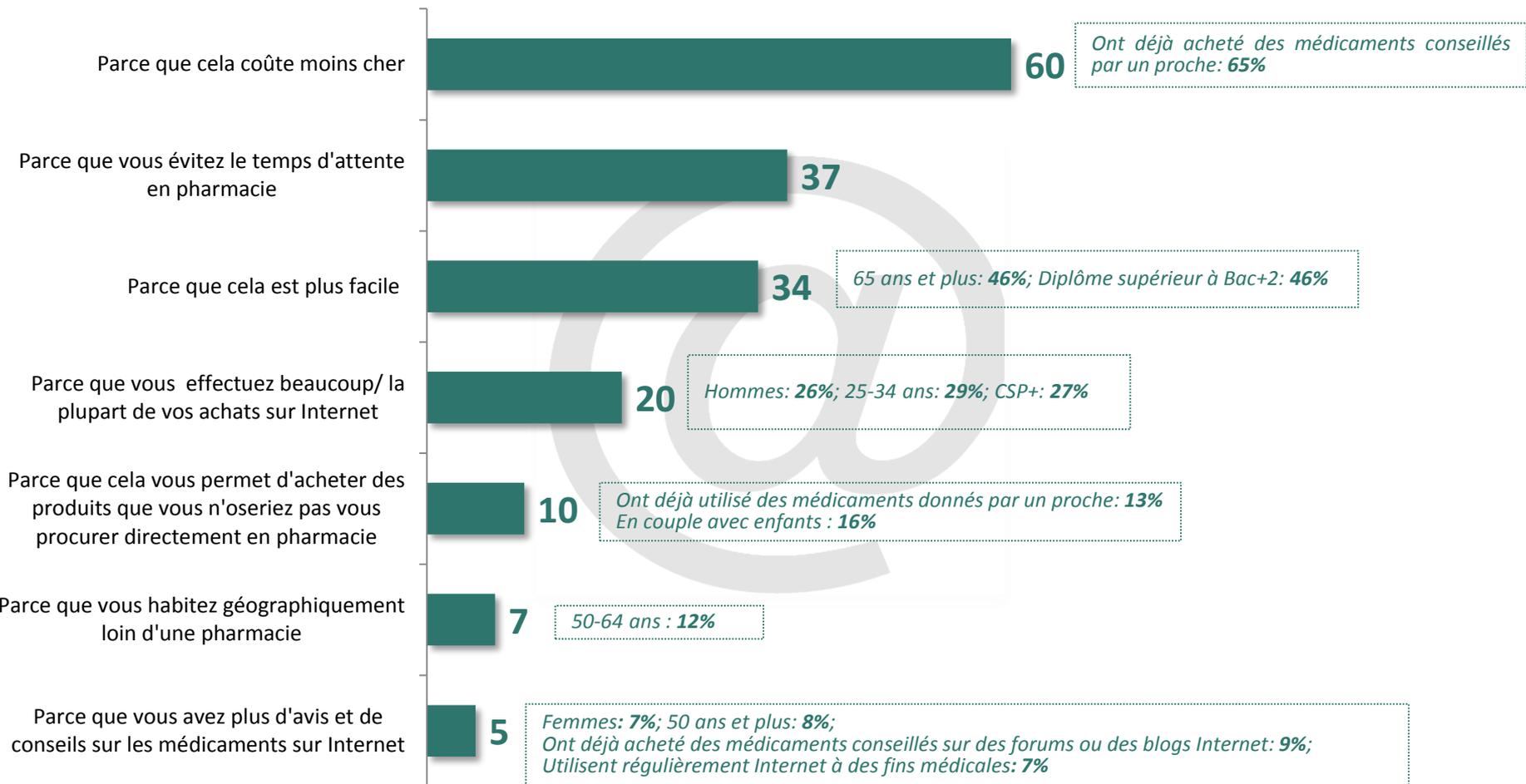
- À ceux qui ont déclaré qu'ils n'étaient pas disposés à acheter des médicaments sans ordonnance sur Internet , en % -



Le prix et la facilité d'accès constituent les motivations principales de l'achat de médicaments sans ordonnance sur Internet

Pour quelles raisons achetez-vous / seriez-vous disposé à acheter des médicaments sans ordonnance, sur Internet ? (Deux réponses possibles)

- À ceux qui ont déclaré qu'ils étaient disposés à acheter des médicaments sans ordonnance sur Internet , en % -



L'attractivité des prix et la garantie de la qualité et de l'origine des produits émergent comme les principaux facteurs d'incitation à l'achat de médicaments sans ordonnance sur Internet

Plus précisément, quels facteurs parmi les suivants pourraient vous inciter à acheter / à acheter davantage des médicaments vendus sans ordonnance en ligne ? (Deux réponses possibles)

- À tous, en % -

