

## Etude Consumer Health Care – Pierre Fabre/IPSOS

Auprès de 3018 personnes constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.-Juin 2016

# Messages clés

Comment les Français gèrent-ils les problèmes de santé bénins au quotidien ? Comment font-ils pour se soigner rapidement et efficacement ? Quelles sont les raisons pour lesquelles ils ont recours à l'automédication ? Quelle est la place d'internet et des objets connectés ?

C'est pour répondre à ces questions, que les laboratoires Pierre Fabre et l'institut Ipsos se sont associés pour réaliser une grande enquête auprès des Français sur l'automédication en premier recours. Un dispositif inédit sur le sujet, réalisé du 3 au 5 mai 2016, et qui a permis d'interroger par internet **un échantillon national représentatif de plus de 3 000 Français** (représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables de sexe, d'âge, de profession du chef de ménage, de catégorie d'agglomération et de région).

- Environnement : Une pratique courante avec laquelle les français sont a l'aise
- Pharmaciens : un professionnel proche et disponible, internet n'est pas encore un concurrent
- Médecins : 3 consultations/an chez le MG (hors pathologie chronique), 59% des français estiment que certaines consultations pourraient être évitées

# Messages clés

Comment les Français gèrent-ils les problèmes de santé bénins au quotidien ? Comment font-ils pour se soigner rapidement et efficacement ? Quelles sont les raisons pour lesquelles ils ont recours à l'automédication ? Quelle est la place d'internet et des objets connectés ?

C'est pour répondre à ces questions, que les laboratoires Pierre Fabre et l'institut Ipsos se sont associés pour réaliser une grande enquête auprès des Français sur l'automédication en premier recours. Un dispositif inédit sur le sujet, réalisé du 3 au 5 mai 2016, et qui a permis d'interroger par internet **un échantillon national représentatif de plus de 3 000 Français** (représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables de sexe, d'âge, de profession du chef de ménage, de catégorie d'agglomération et de région).

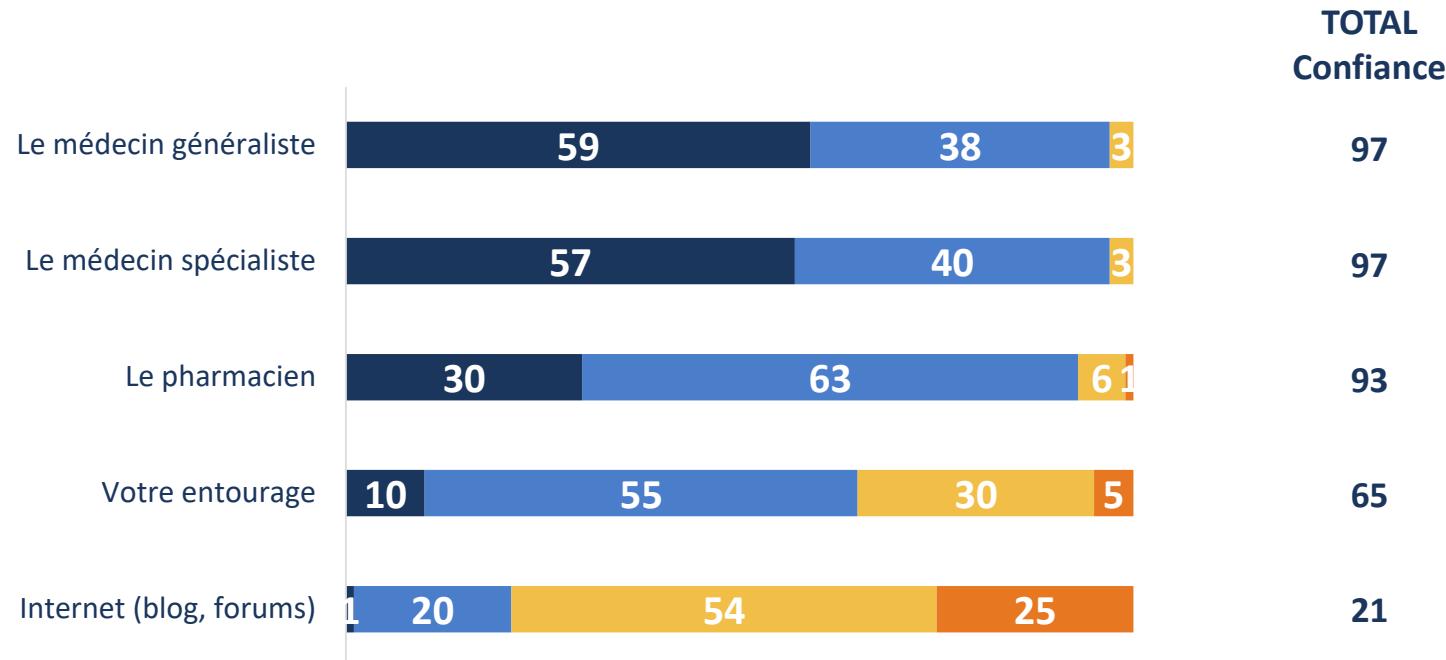
- *Environnement : Une pratique courante avec laquelle les français sont à l'aise*
- *Pharmaciens : un professionnel proche et disponible, internet n'est pas encore un concurrent*
- *Médecins : 3 consultations/an chez le MG (hors pathologie chronique), 59% des français estiment que certaines consultations pourraient être évitées*

# Le médecin (généraliste ou spécialiste) et le pharmacien, interlocuteurs de confiance des Français pour les conseiller en cas de problème de santé bénin



Base : Ensemble  
En %

■ Tout à fait confiance ■ Plutôt confiance ■ Plutôt pas confiance ■ Pas du tout confiance



4

Question : Aujourd'hui avez-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance dans les acteurs suivants pour vous conseiller sur un problème de santé bénin (rhume, toux, grippe...)?

Des Français très majoritairement attachés à leur système de santé.  
72% ont néanmoins conscience de la nécessité de le réformer.



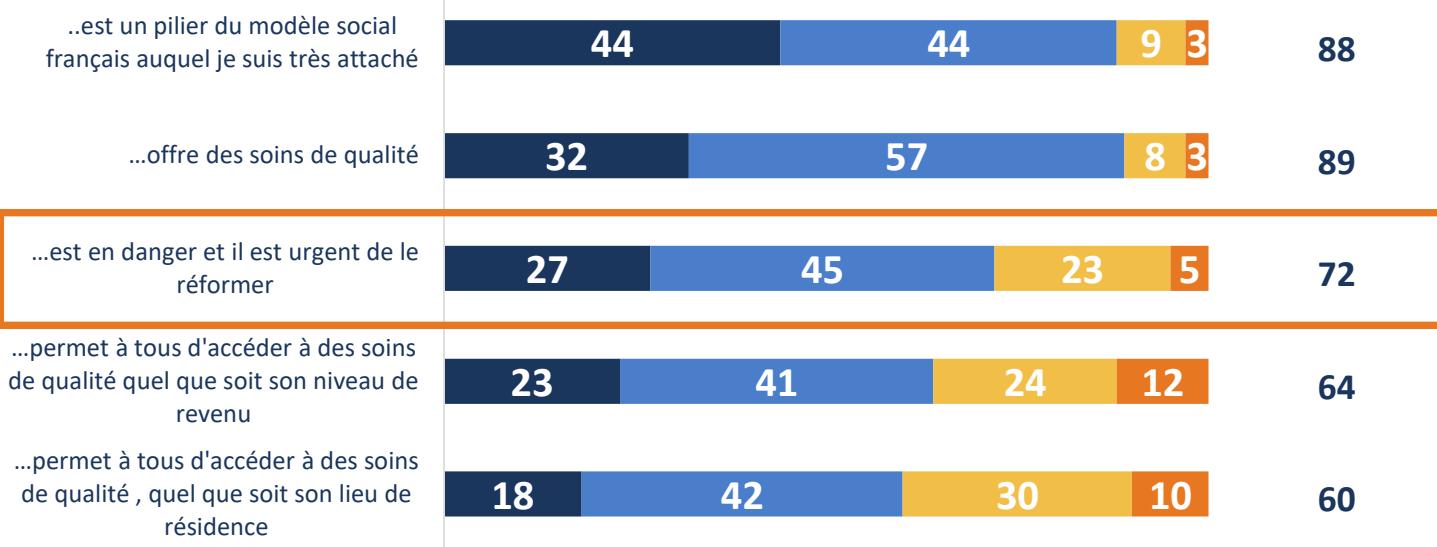
Base : Ensemble

En %

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

### Le système de santé français...

### D'accord

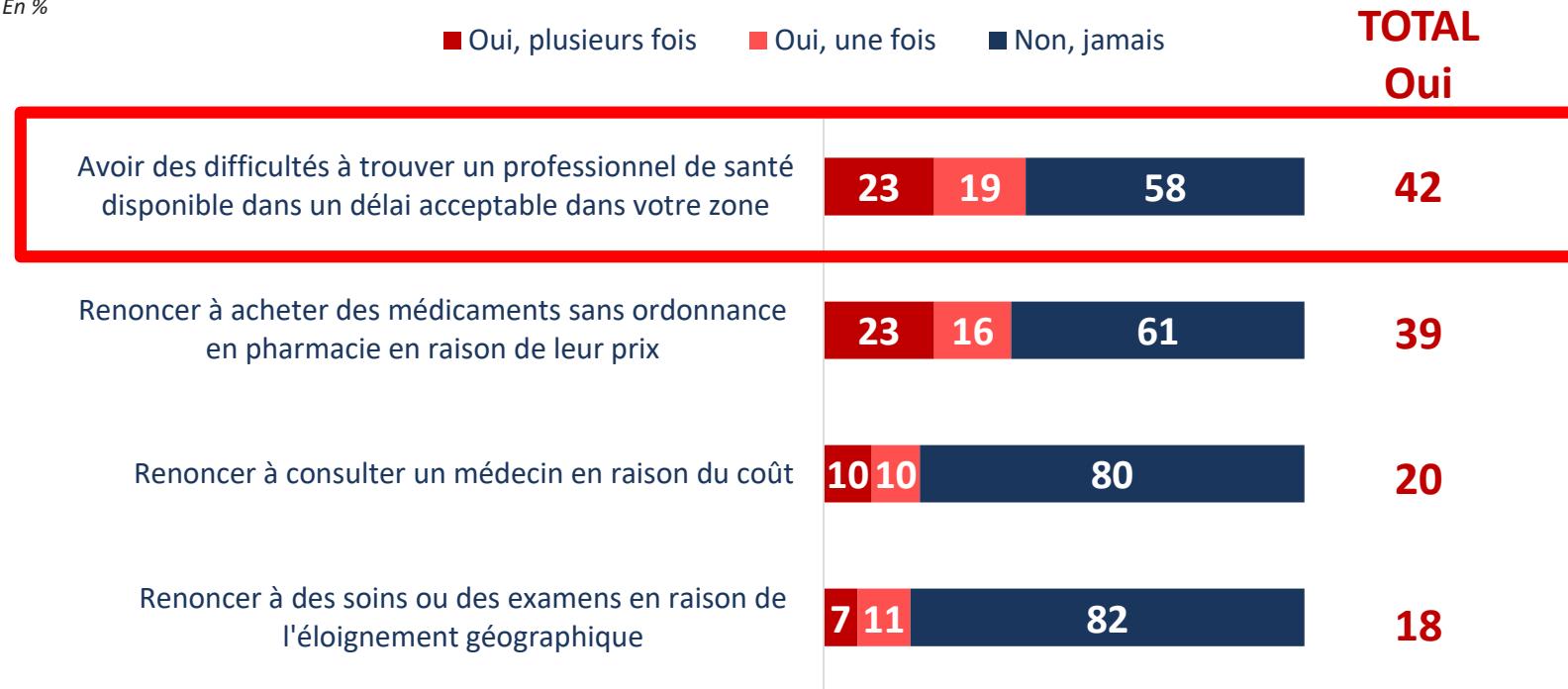


# Dans le détail, indisponibilité des professionnels de santé et coûts des médicaments, une réalité pour presque un Français sur deux



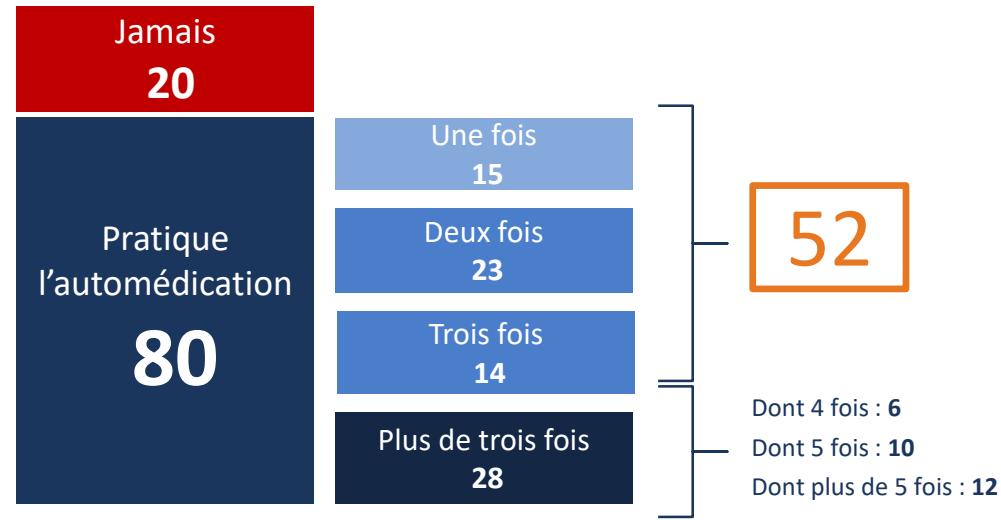
Base : Ensemble

En %



80% des Français ont pratiqué l'automédication au cours des 12 derniers mois pour un problème de santé bénin. Une **pratique courante** mais qui **peut être améliorée** : 1 Français sur 2 (52%) y a eu recours 3 fois ou moins sur les 12 derniers mois.

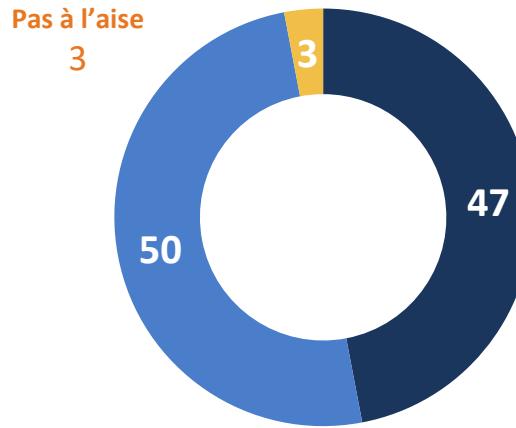
Base : Ensemble  
En %



# ... et avec laquelle ils sont tout à fait à l'aise

Base : à ceux ayant déclaré prendre des médicaments achetés directement en pharmacie sans ordonnance pour des problèmes de santé bénins (rhume, toux, grippe, ...) soit 79% de l'échantillon  
En %

■ Tout à fait à l'aise ■ Plutôt à l'aise ■ Plutôt pas à l'aise

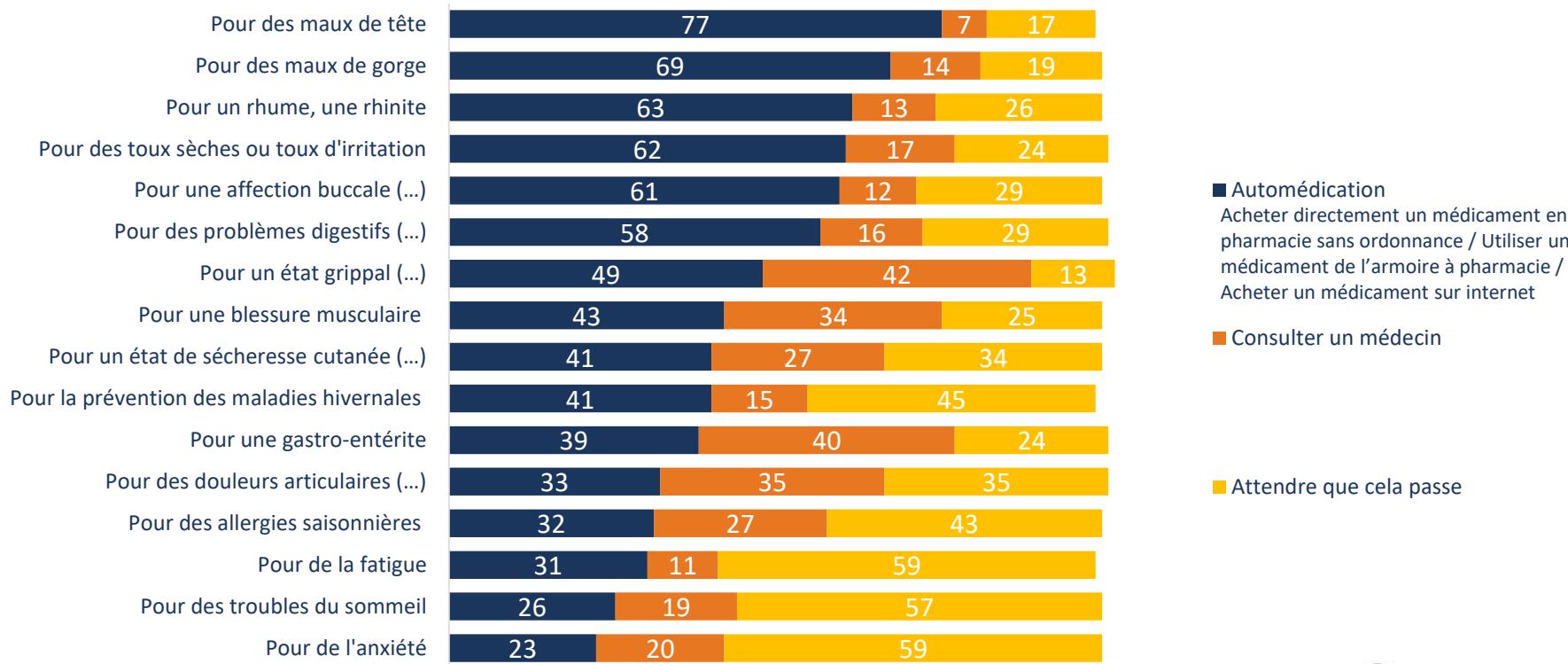


A l'aise  
97

# Une pratique qu'ils adoptent avant tout pour les problèmes de santé courants, comme les maux de tête ou les maux de gorge.

Base : Ensemble

En %



9 Question : La dernière fois que vous avez eu le problème de santé suivant qu'avez-vous fait en premier... *Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles*

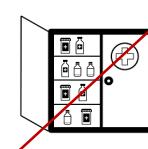
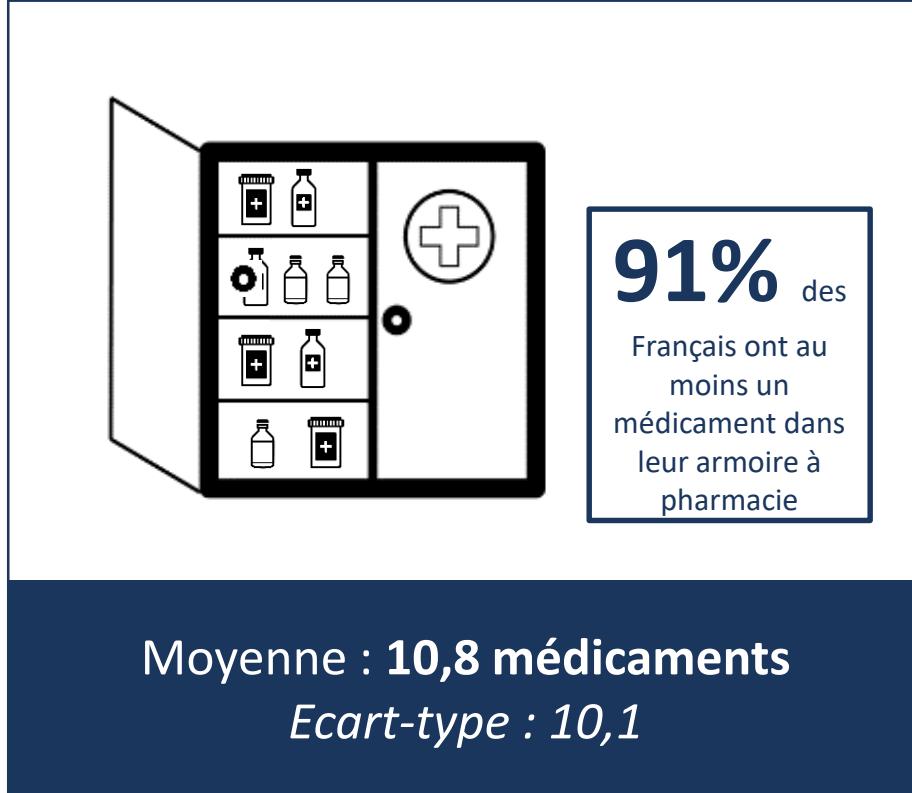
■ Automédication  
Acheter directement un médicament en pharmacie sans ordonnance / Utiliser un médicament de l'armoire à pharmacie / Acheter un médicament sur internet

■ Consulter un médecin

■ Attendre que cela passe

# Aujourd’hui, 9 Français sur 10 conservent au moins un médicament dans leur armoire à pharmacie

Base : Ensemble  
En %



N'a pas d'armoire à pharmacie **9**



Entre 1 et 5 médicaments **28**



Entre 6 et 10 médicaments **31**



Plus de 10 médicaments **32**

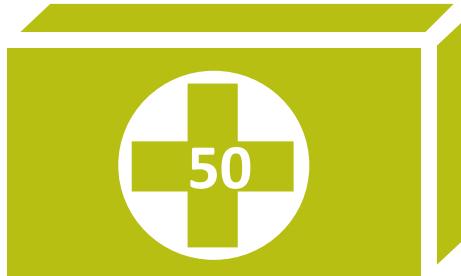
Entre 11 et 15 : 13  
Entre 16 et 20 : 10  
Plus de 20 : 9

10 Question : Et aujourd’hui combien de médicaments différents environ avez-vous dans votre armoire à pharmacie ?

# Des médicaments qui proviennent principalement d'achats avec ordonnance

Base : à ceux qui ont déclaré avoir des médicaments dans leur armoire à pharmacie et n'ayant déclaré aucune maladie chronique (49% de l'échantillon global ; n= 1471)

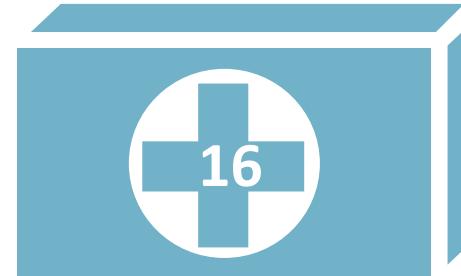
Sont issus de vos achats récents  
ou anciens chez le pharmacien  
avec une ordonnance



Sont issus de vos achats directs  
chez le pharmacien ou en  
parapharmacie sans ordonnance



Ont été achetés en prévention  
d'un problème de santé bénin  
(rhume, toux, grippe...) sans  
ordonnance



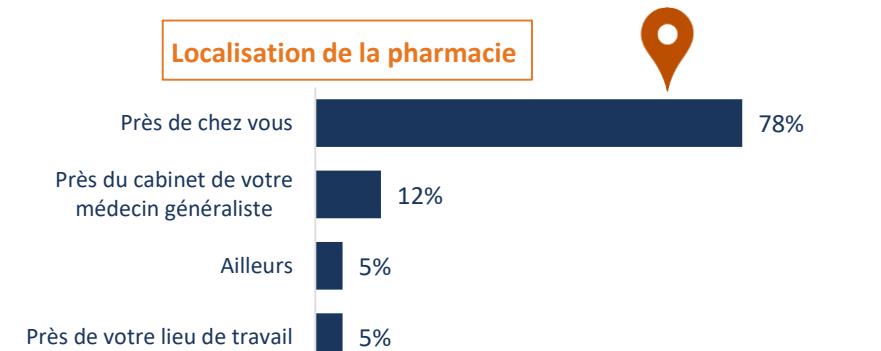
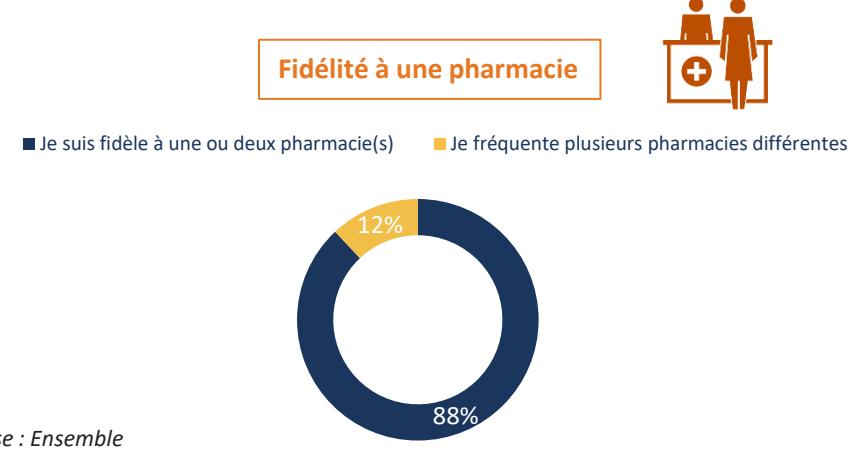
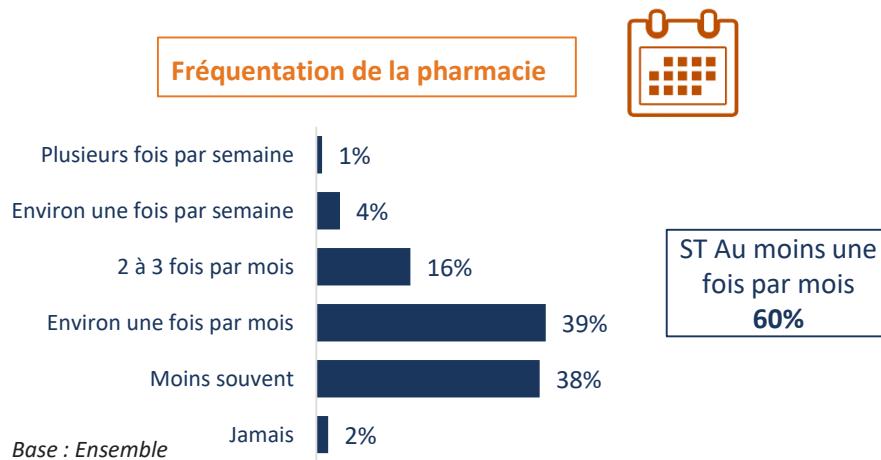
# Messages clés

Comment les Français gèrent-ils les problèmes de santé bénins au quotidien ? Comment font-ils pour se soigner rapidement et efficacement ? Quelles sont les raisons pour lesquelles ils ont recours à l'automédication ? Quelle est la place d'internet et des objets connectés ?

C'est pour répondre à ces questions, que les laboratoires Pierre Fabre et l'institut Ipsos se sont associés pour réaliser une grande enquête auprès des Français sur l'automédication en premier recours. Un dispositif inédit sur le sujet, réalisé du 3 au 5 mai 2016, et qui a permis d'interroger par internet **un échantillon national représentatif de plus de 3 000 Français** (représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables de sexe, d'âge, de profession du chef de ménage, de catégorie d'agglomération et de région).

- Environnement : Une pratique courante avec laquelle les français sont a l'aise
- **Pharmaciens** : *un professionnel proche et disponible, internet n'est pas encore un concurrent*
- Médecins : 3 consultations/an chez le MG (hors pathologie chronique), 59% des français estiment que certaines consultations pourraient être évitées

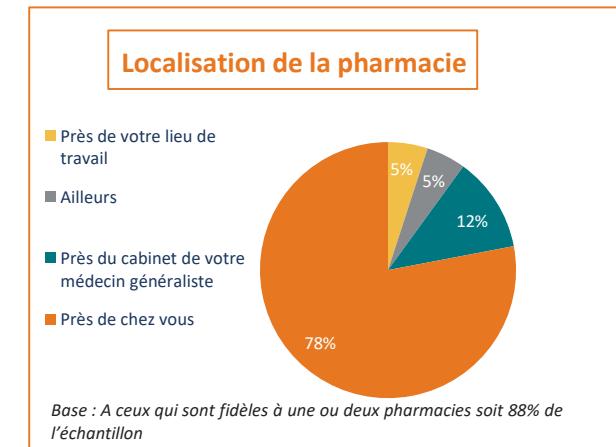
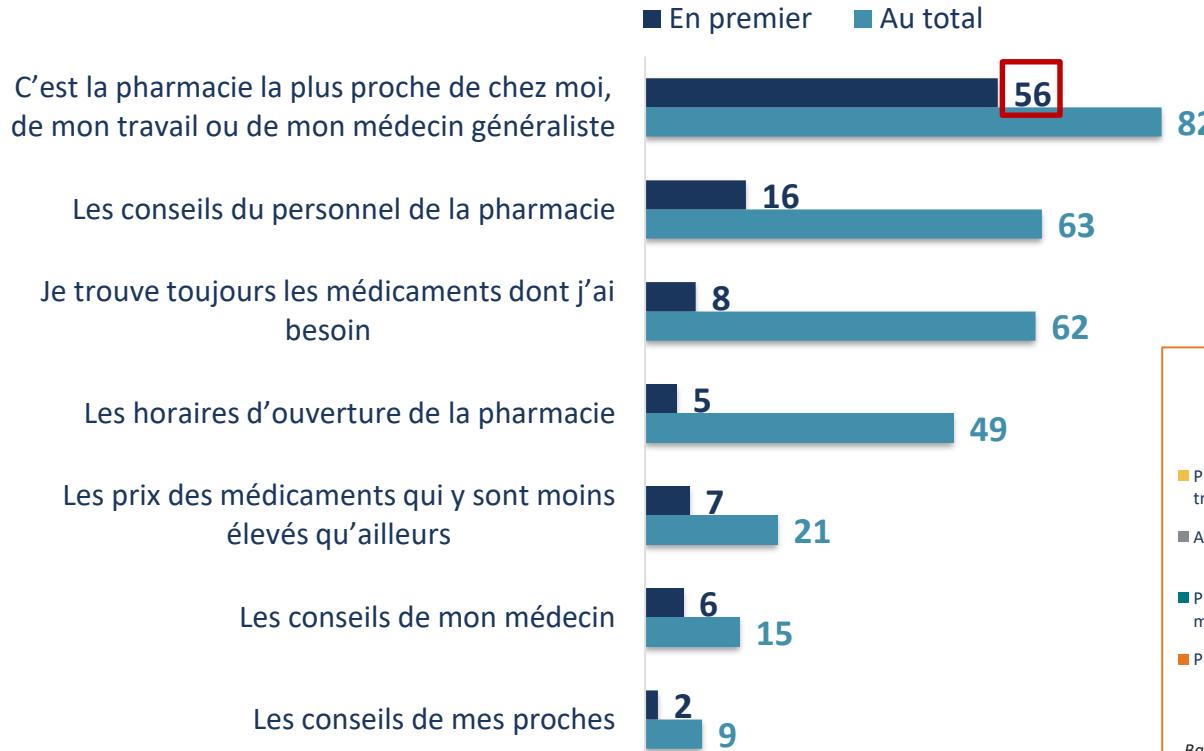
# 6 Français sur 10 vont en pharmacie au moins 1 fois par mois, principalement près de chez eux



Base : A ceux qui sont fidèles à une ou deux pharmacies soit 88% de l'échantillon

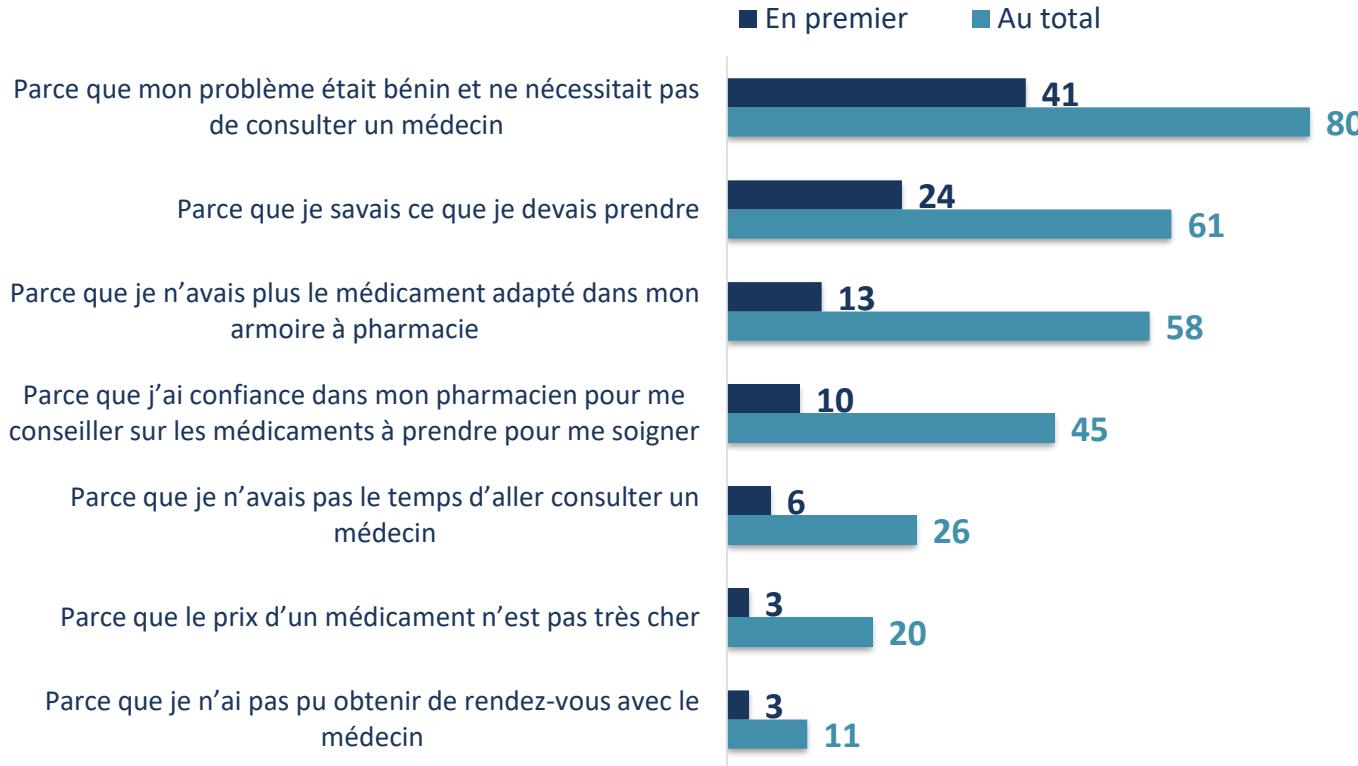
# La proximité, 1<sup>er</sup> critère de choix de la pharmacie lors du dernier achat direct de médicament.

Base : à ceux ayant déclaré avoir acheter un médicament en pharmacie sans ordonnance pour au moins un des problèmes de santé soit 72% de l'échantillon  
En %



# L'autodiagnostic, principale raison invoquée pour aller directement en pharmacie sans ordonnance du médecin pour un problème de santé bénin.

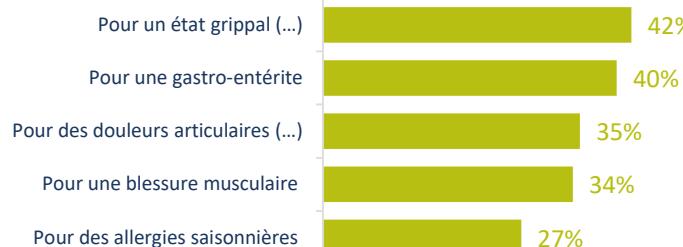
Base : à ceux ayant déclaré avoir acheter un médicament en pharmacie sans ordonnance pour au moins un des problèmes de santé soit 72% de l'échantillon  
En %



16 Question : La dernière fois, pour quelles raisons avec vous acheté directement un médicament en pharmacie sans ordonnance ?

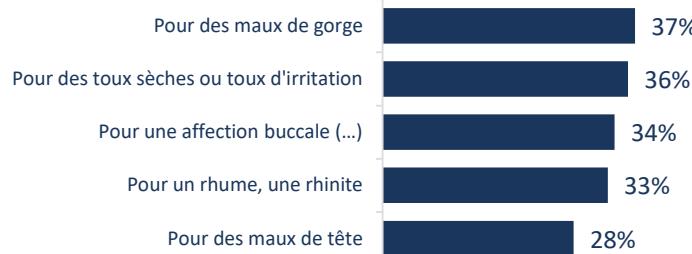
# 5 principaux problèmes de santé associés à chaque réflexe des Français

## Consulter un médecin



Base : Ensemble

## Acheter directement un médicament en pharmacie sans ordonnance



Base : Ensemble

## Utiliser un médicament de l'armoire à pharmacie



Base : Ensemble

## Attendre que cela passe



Base : Ensemble

Lors d'un passage en pharmacie, plus d'1 Français sur 2 qui a déjà acheté un médicament sans ordonnance pour un problème de santé bénin a demandé conseil au pharmacien.

*Base : à ceux ayant déclaré avoir acheter un médicament en pharmacie sans ordonnance pour au moins un des problèmes de santé soit 72% de l'échantillon*



Oui, parce que je ne savais pas quel médicament conviendrait le mieux

**56%**

Non, parce que je savais quel médicament je devais prendre

**44%**

<sup>18</sup> Question : Avez-vous demandé conseil à votre pharmacien ?

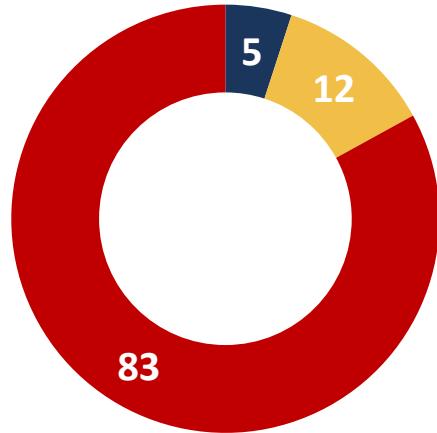
# L'achat de médicaments sur Internet, une pratique encore très marginale au sein de la société française

Base : Ensemble

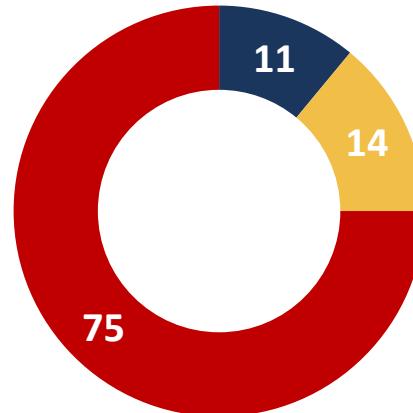
En %

- Oui, je l'ai déjà fait
- Non mais je pourrai le faire
- Non, je ne l'ai jamais fait et je ne le ferai jamais

## Des médicaments normalement prescrits **sur ordonnance**



## Des médicaments normalement prescrits **sans ordonnance**



# Messages clés

Comment les Français gèrent-ils les problèmes de santé bénins au quotidien ? Comment font-ils pour se soigner rapidement et efficacement ? Quelles sont les raisons pour lesquelles ils ont recours à l'automédication ? Quelle est la place d'internet et des objets connectés ?

C'est pour répondre à ces questions, que les laboratoires Pierre Fabre et l'institut Ipsos se sont associés pour réaliser une grande enquête auprès des Français sur l'automédication en premier recours. Un dispositif inédit sur le sujet, réalisé du 3 au 5 mai 2016, et qui a permis d'interroger par internet **un échantillon national représentatif de plus de 3 000 Français** (représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables de sexe, d'âge, de profession du chef de ménage, de catégorie d'agglomération et de région).

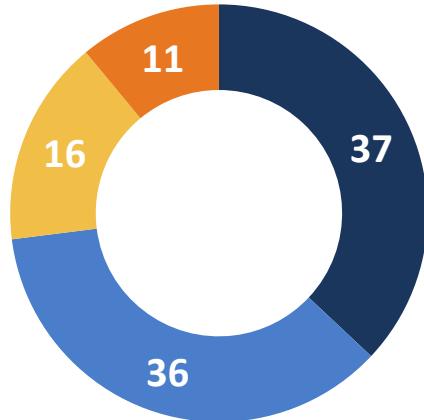
- Environnement : Une pratique courante avec laquelle les français sont a l'aise
- Pharmaciens : un professionnel proche et disponible, internet n'est pas encore un concurrent
- Médecins : 3 consultations/an chez le MG (hors pathologie chronique), 59% des français estiment que certaines consultations pourraient être évitées

Les Français, hors ceux souffrant de pathologies chroniques, ont consulté leur MG en moyenne 2,8 fois au cours des 12 derniers mois.

Base : Aux personnes qui ne souffrent pas de pathologies chroniques (55% de l'échantillon)

En %

■ Moins de 2 fois ■ 2 à 3 fois ■ 4 à 5 fois ■ Plus de 5 fois



**2,8** CONSULTATIONS CHEZ LE MG EN MOYENNE

Ecart-type: 2,8

Base : Ensemble  
En %

59%

estiment que certaines consultations au cours  
des 12 derniers mois pour un problème de  
santé bénin auraient pu être remplacées.

Question : Au cours des 12 derniers mois, certaines consultations chez votre médecin généraliste pour un problème de santé bénin (rhume, toux, grippe, ...) auraient pu être remplacées par :

Question : Au cours des 12 derniers mois, certaines consultations chez votre médecin généraliste pour un problème de santé bénin (rhume, toux, grippe, ...) auraient pu être remplacées par :  
Pour 1 Français sur 2 elles auraient pu être remplacées par un passage direct en pharmacie.

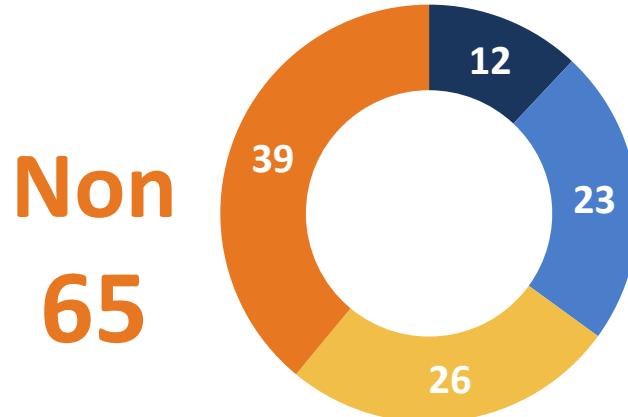
Base : Ensemble

En %



### Un échange téléphonique

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout



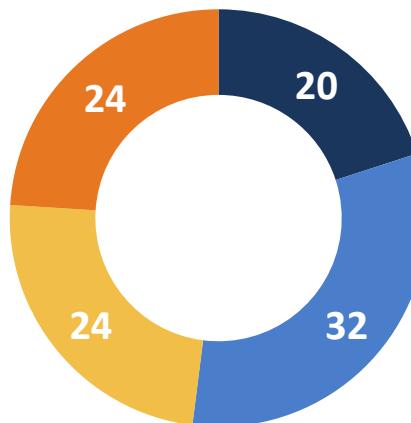
Oui  
35

Non  
65



### Un passage direct en pharmacie

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout



Oui  
52

Non  
48

1 Français sur trois (33%) déclare avoir déjà été orienté par son médecin sur les médicaments à prendre la prochaine fois qu'ils rencontrent les mêmes symptômes pour un problème de santé bénin. 15% ont déjà été conseillé par téléphone.

Base : Ensemble

En %

33



**Vous dire en consultation quels médicaments prendre la prochaine fois que vous rencontrez les mêmes symptômes**

15



**Vous conseiller par téléphone un traitement simple en utilisant les médicaments que vous lui avez dit avoir dans votre armoire à pharmacie**

5



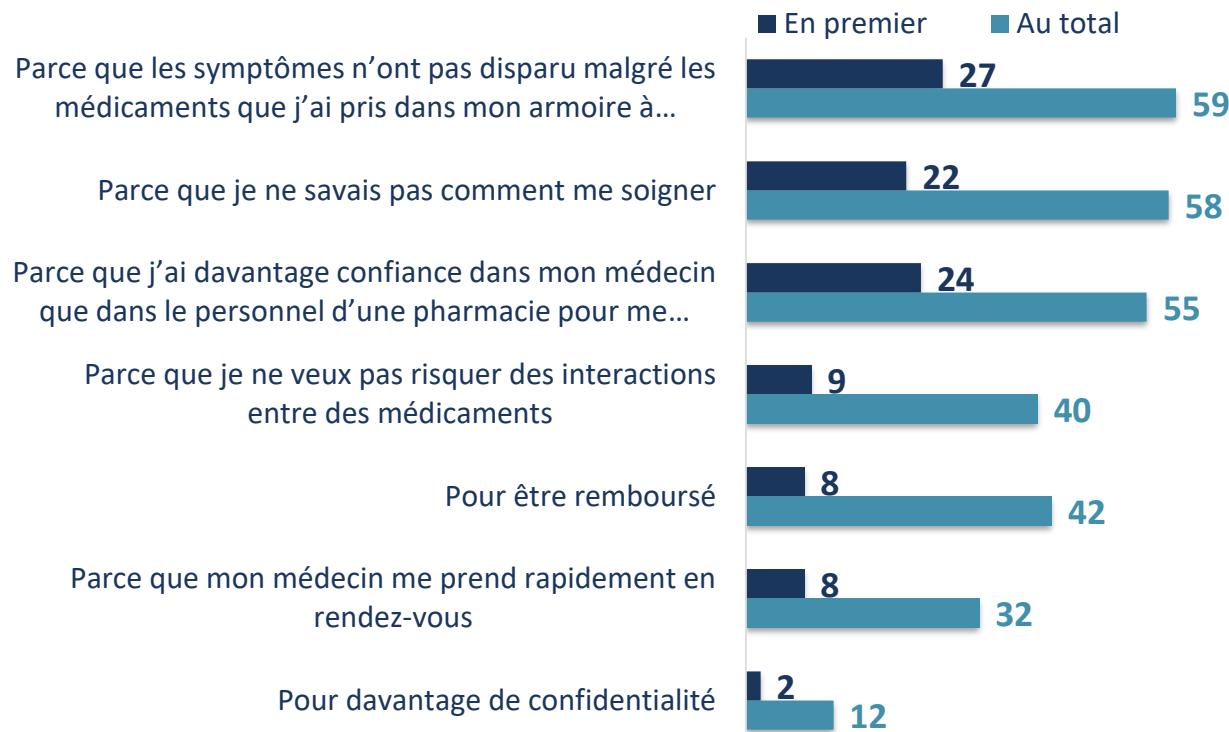
**Vous conseiller en consultation un site internet spécialisé en santé auquel vous pouvez vous référer pour savoir quels médicaments prendre la prochaine fois que vous rencontrez les mêmes symptômes**

**Réponse OUI**

# La persistance des symptômes et la confiance qu'ils ont dans cet acteur pour les conseiller sont évoquées par une majorité de Français pour justifier leur consultation

Base : à ceux ayant déclaré consulter un médecin pour au moins un des problèmes de santé soit 79% de l'échantillon

En %



25 Question : Pour quelles raisons avez-vous consulté un médecin ? **Total supérieur à 100 car 3 réponses possibles**

## ABOUT IPSOS

---

Ipsos ranks third in the global research industry. With a strong presence in 87 countries, Ipsos employs more than 16,000 people and has the ability to conduct research programs in more than 100 countries. Founded in France in 1975, Ipsos is controlled and managed by research professionals. They have built a solid Group around a multi-specialist positioning – Media and advertising research; Marketing research; Client and employee relationship management; Opinion & social research; Mobile, Online, Offline data collection and delivery.

Ipsos is listed on Eurolist - NYSE-Euronext. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP  
[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)

© 2016 IPSOS. ALL RIGHTS RESERVED.

*This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos. The addressee undertakes to use this document solely for its own needs (and the needs of its affiliated as the case may be), only for the purpose of evaluating the document for services of Ipsos. No other use is permitted.*

©Ipsos – Nom du document – Pour Nom du client

## GAME CHANGERS

---

At Ipsos we are passionately curious about people, markets, brands and society. We deliver information and analysis that makes our complex world easier and faster to navigate and inspires our clients to make smarter decisions.

We believe that our work is important. Security, simplicity, speed and substance applies to everything we do.

Through specialisation, we offer our clients a unique depth of knowledge and expertise. Learning from different experiences gives us perspective and inspires us to boldly call things into question, to be creative.

By nurturing a culture of collaboration and curiosity, we attract the highest calibre of people who have the ability and desire to influence and shape the future.

“GAME CHANGERS” - our tagline - summarises our ambition.

## FIND US

---



[www.ipsos.fr](http://www.ipsos.fr)



[facebook.com/ipsos.fr](http://facebook.com/ipsos.fr)



[vimeo.com/ipsos](http://vimeo.com/ipsos)



[@IpsosFrance](http://@IpsosFrance)

GAME CHANGERS

