

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 ce type d'achats en ligne ? Sont-ils prêts à le faire ?

Etude Harris Interactive pour **1001pharmacies**

Enquête réalisée en ligne du 3 au 5 février 2015. Echantillon de 1 040 personnes représentatives des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de l'interviewé(e).

*_**

A la demande de *1001pharmacies*, Harris Interactive a réalisé une enquête auprès des Français sur l'achat en ligne de médicaments sans ordonnance. **Depuis le 2 janvier 2013, les pharmaciens¹ établis en France peuvent vendre des médicaments sans ordonnance sur Internet** (aspirine, homéopathie, sirop pour la toux, etc.). Cette vente online est encadrée par le code de la santé publique et reconnue par le Ministère de la santé et l'Ordre National des Pharmaciens. Les Français ont-ils connaissance de cette possibilité et se montrent-ils intéressés ? Effectuent-ils leurs achats sur Internet ou sont-ils prêts à le faire ? Quels sont les freins et les leviers au développement de l'achat en ligne de médicaments sans ordonnance ?

Que retenir de cette enquête ?

- **La quasi-totalité des Français fréquente les pharmacies, que ce soit pour l'achat de médicaments ou de produits de parapharmacie : 38% des Français déclarent ainsi se rendre au moins quelques fois par mois à la pharmacie afin d'acheter des médicaments et 51 % sur une base plus occasionnelle.**

¹ Les pharmaciens pouvant vendre des médicaments en ligne sont les titulaires d'une pharmacie d'officine, les pharmaciens gérants d'une pharmacie mutualiste ou d'une pharmacie de secours minière.

- L'automédication est une pratique très répandue: **93% des Français indiquent avoir déjà utilisé des médicaments venant de leur armoire ou trousse à pharmacie** (dont 1/3 souvent) et plus de 8 sur 10 mentionnent avoir déjà acheté des médicaments sans ordonnance.

- **Internet se fraie également une place dans les pratiques médicales d'une partie des Français : 40% d'entre eux indiquent se rendre souvent ou de temps en temps sur Internet afin de consulter des forums ou des sites Internet spécialisés en médecine.** Se renseigner sur un médicament ou un produit de santé sont ensuite les pratiques médicales les plus courantes sur Internet. Un peu plus d'un Français sur cinq indique également utiliser souvent ou de temps en temps Internet pour se procurer des produits de parapharmacie.

- **Près de 2/3 des Français (62%) déclarent avoir connaissance du fait que les pharmacies peuvent désormais vendre des médicaments sans ordonnance sur Internet.** Toutefois, la législation et la réalité de ce marché restent mal appréhendées. Les Français se montrent partagés sur le fait de savoir si les pharmacies peuvent se regrouper sur une même plateforme pour vendre facilement ce type de produits sur Internet (ce qui n'est pas le cas actuellement). Ils estiment cependant très majoritairement (85%) que ce principe permettrait de mieux concurrencer les sites étrangers, sur lesquels il est, selon eux, dangereux de se procurer des médicaments (93%).

- Les Français seraient prêts, pour près de ¾ d'entre eux (73%), à **effectuer leurs achats de médicaments sans ordonnance en grande surface**, à condition qu'un pharmacien diplômé soit présent. Sans cette présence, la proportion de Français disposés à effectuer ce type d'achats chute à 36%. L'achat de ces produits sur Internet les séduit dans une moindre proportion : **un peu moins de la moitié se déclarent prêts à acheter des médicaments sans ordonnance sur Internet**, que ce soit sur le site d'une pharmacie unique (44%) ou d'un regroupement de pharmacies (43%).

- **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 ceux qui n'envisagent pas de le faire. Spontanément, **la vente en ligne de médicaments apparaît d'ailleurs fréquemment associée à des dimensions négatives**, qui concernent en

premier lieu le « danger », les « risques de contrefaçons » et « d’arnaque ». A l’inverse, **le prix et la facilité d’accès** constituent **les motivations principales** de l’achat de médicaments sans ordonnance sur Internet pour les personnes qui le font déjà ou peuvent envisager de le faire.

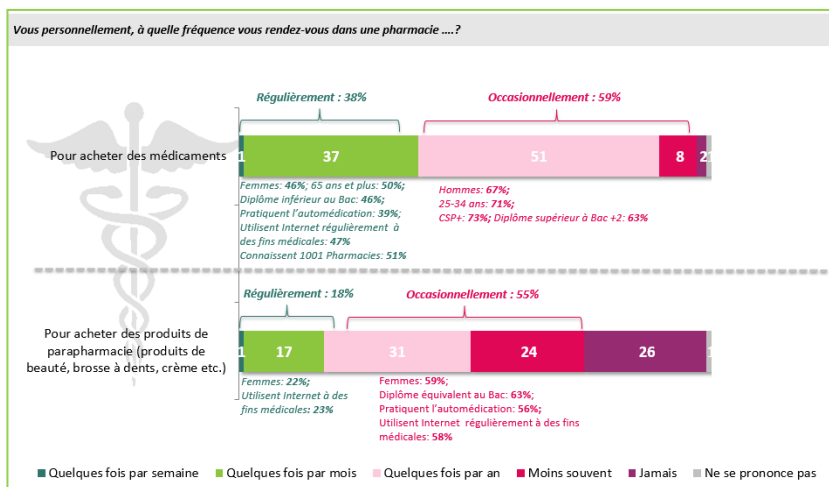
- Par conséquent, **les principaux leviers** susceptibles de participer au développement de cette pratique résident dans le fait d’offrir des **prix moins élevés qu’en pharmacie (43%)** mais aussi **l’agrément des sites par les autorités de santé française (38%)**.
- Dans le détail, on observe que certaines catégories de population sont plus enclines à se rendre en pharmacie, mais aussi à pratiquer l’automédication ou à utiliser Internet à des fins de santé. Cependant, on n’observe guère une stricte corrélation entre ces pratiques et le fait de se déclarer prêts à acheter des médicaments sans ordonnance sur Internet, les femmes et les personnes âgées apparaissent particulièrement sensibles à la santé en général, mais se positionnent un peu en retrait sur cette dimension.

Dans le détail :

1- La quasi-totalité des Français fréquente les pharmacies et pratique l'automédication, quand une partie recourt à Internet pour des renseignements en matière de santé

La quasi-totalité des Français déclare fréquenter les pharmacies, dont 1/3 régulièrement

38% des Français déclarent se rendre au moins quelques fois par mois à la pharmacie afin d'acheter des médicaments. Les femmes déclarent davantage se rendre régulièrement à la pharmacie dans ce but (46%), de même que les personnes les plus âgées (50% des 65 ans et plus) et celles ayant un niveau de diplôme inférieur au Bac (46%). D'autres profils émergent comme des utilisateurs plus réguliers des pharmacies et les personnes déclarant recourir régulièrement à Internet à des fins médicales (47%).

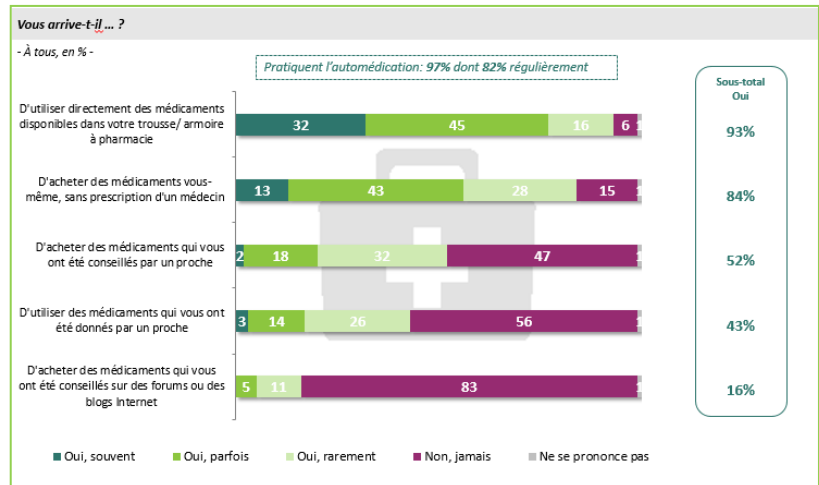


59% des Français déclarent se rendre moins fréquemment - quelques fois par an ou moins souvent - à la pharmacie afin d'acheter des médicaments. Le profil des personnes se rendant plus occasionnellement à la pharmacie sont les hommes (67%), les jeunes de 25-34 ans (71%), les CSP+ (73%) ainsi que les personnes ayant un niveau de diplôme supérieur à Bac+2 (63%).

Les Français fréquentent également les pharmacies pour se procurer des produits de parapharmacie (produits de beauté, brosse à dents, crème, etc.) mais de manière moins régulière : 18 % déclarent en effet s'y rendre au moins quelques fois par mois pour de tels achats pour 55% occasionnellement. Les mêmes profils se distinguent par une fréquence de visite plus élevée pour ce type de produits, à savoir les femmes, les personnes utilisant Internet à des fins médicales et les personnes pratiquant l'automédication. Bien que la fréquence ou les motifs de visite puissent différer d'un individu à l'autre, on constate donc que tous les Français ou presque sont des clients de pharmacie.

L'automédication, une pratique répandue : 97% des Français déclarent adopter au moins une pratique relevant de l'automédication

Plusieurs pratiques sous-tendent une propension à l'automédication des Français : 32 % d'entre eux déclarent utiliser souvent des médicaments disponibles dans leur propre trousse/armoire à pharmacie, 45% de temps en temps, 16% parfois quand seuls 6 % déclarent ne jamais le faire. Parmi ceux qui ont le plus recours à cette pratique, on retrouve les clients réguliers de



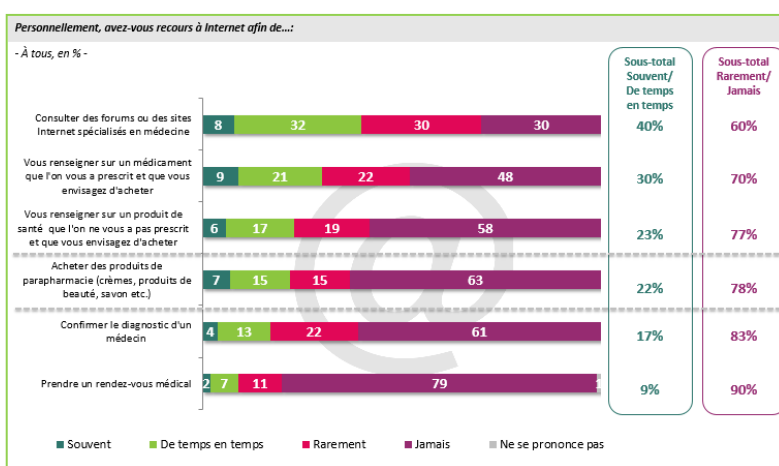
pharmacies (81% « souvent/parfois » pour les personnes se rendant au moins quelque fois par mois à la pharmacie contre 77% en moyenne), les CSP- (83%), les plus diplômés (83%), les couples avec enfant(s) (84%) et ceux utilisant régulièrement Internet à des fins médicales (82%). **Autre pratique d'automédication répandue : l'achat de médicaments sans prescription médicale**, auquel 84% des Français déclarent avoir recours : 13% souvent, 43% parfois et 28% rarement. Sur cette question encore, ce sont les femmes (63% contre 56% en moyenne), les CSP- (61%) et les clients les plus réguliers de pharmacies (61%) qui se distinguent.

Acheter des médicaments conseillés par un proche est une pratique adoptée quant à elle par environ un Français sur deux (2% souvent, 18% parfois et 32% rarement). Les femmes (24% « souvent/parfois »), les 25-34 ans (27%) et les catégories populaires (25%) sont plus nombreux que la moyenne à faire confiance à ces prescripteurs dans leur cercle de proximité. **Les Français sont un peu moins nombreux à utiliser directement les médicaments que leurs proches leur ont donnés** (43% : 3% souvent, 14% parfois et 26% rarement). Concernant cette pratique, on remarque que les jeunes (18-24 ans) sont significativement plus nombreux à déclarer y avoir recours de façon régulière (48% contre 17% en moyenne).

Les Français se montrent plus frileux concernant les éventuelles recommandations trouvées sur Internet concernant les médicaments : seuls 16% des Français déclarent avoir déjà acheté des médicaments conseillés sur des forums ou des blogs Internet (5% parfois, 11% rarement). Ainsi, si l'automédication apparaît comme une pratique assez répandue parmi les Français, elle repose principalement sur le ré-usage de médicaments ou l'achat de médicaments sans ordonnance plutôt que sur la recherche de conseils sur Internet.

Une partie des Français recourt à Internet pour s'informer et consulter des sites Internet spécialisés en médecine ou encore pour se renseigner sur des médicaments

Une proportion non négligeable de Français se rend sur Internet afin de consulter des forums ou des sites Internet spécialisés en médecine : 40 % déclarent les consulter régulièrement pour cela (8% souvent et 32% de temps en temps) ; 30% le font mais plus rarement. Se renseigner sur un médicament prescrit ou un produit de santé sont ensuite les démarches les plus courantes dans ce



domaine sur Internet. 30% des Français déclarent se rendre régulièrement sur Internet afin de se renseigner sur un médicament qu'on leur a prescrit et qu'ils envisagent d'acheter (9% souvent, 21% de temps en temps). Cette pratique est moins courante concernant les produits de santé non-prescrits mais concerne toutefois près d'un quart des Français : 23% déclarent se rendre régulièrement sur le web afin d'obtenir des informations sur ces produits qu'ils envisagent d'acheter (6% souvent, 17% de temps en temps). Relevons d'ailleurs que 37% mentionnent effectuer au moins rarement des achats de produits de parapharmacie en ligne, dont 22% souvent ou de temps en temps.

La recherche de confirmation du diagnostic d'un médecin en ligne est une pratique moins commune (17% indiquent le faire régulièrement et 22% rarement). Le fait de prendre un rendez-vous médical sur Internet est également un usage encore peu répandu puisque 79% des Français déclarent ne jamais prendre leur rendez-vous via ce canal (contre 9% qui indiquent le faire régulièrement et 11% rarement).

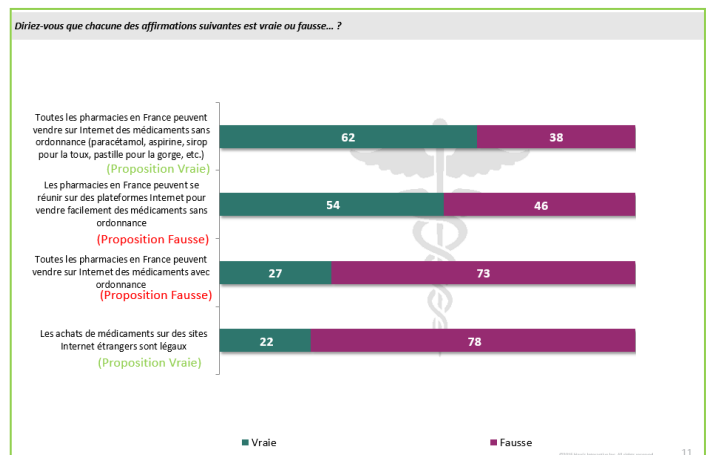
Dans le détail, et de façon générale, ce sont les personnes qui apparaissent les plus « attentives » à leur santé et aux problématiques médicales qui tendent le plus à se tourner vers Internet à des fins médicales. Parmi ces personnes, nous retrouvons les femmes, les personnes âgées de 50 ans et plus, les clients les plus réguliers des pharmacies et ceux qui pratiquent l'automédication.

Relevons que les personnes les plus diplômées se distinguent également sur plusieurs pratiques en ligne : la consultation de forums ou de sites Internet spécialisés en médecine (44% déclarent le faire régulièrement, soit 4 points de plus que la moyenne), le fait de confirmer sur Internet le diagnostic d'un médecin (22% le font régulièrement, soit 5 points de plus que la moyenne) ou de prendre un rendez-vous médical par ce biais (13% régulièrement contre 9% en moyenne).

2- Pratiquant l'automédication, les Français affichent cependant une connaissance limitée de la vente en ligne de médicaments sans ordonnance sur Internet et se montrent assez méfiants à l'égard de ce commerce

Près de 2/3 des Français connaissent la possibilité pour les pharmacies de vendre en ligne des médicaments sans ordonnance, mais l'état de la réglementation concernant le regroupement sur des plateformes apparaît relativement flou.

62% des Français ont répondu, à juste titre, que la proposition suivante était vraie : « toutes les pharmacies en France peuvent vendre sur Internet des médicaments sans ordonnance (paracétamol, aspirine, sirop pour la toux, pastille pour la gorge, etc.) ». Deux ans après la mise en place de la loi, ce sont donc près de 4 Français sur 10 qui ignorent toujours cette possibilité. Plus encore, les Français peinent à se prononcer concernant la possibilité



des pharmacies françaises de se réunir sur des plateformes Internet pour vendre facilement des médicaments sans ordonnance : 54% ont déclaré à tort, que cette proposition était vraie et 46% qu'elle était fausse. Cette possibilité n'est en effet autorisée actuellement que pour la vente de produits de parapharmacie. 78% pensent

également que les achats de médicaments sur des sites Internet étrangers sont illégaux, alors même que ce n'est pas toujours le cas.

Les Français semblent néanmoins plus sensibles aux interdictions que des possibilités ouvertes aux pharmacies sur le web. **En effet 73% détiennent la bonne réponse en déclarant que toutes les pharmacies en France ne peuvent pas vendre sur Internet des médicaments avec ordonnance.**

Dans le détail, ce ne sont pas forcément les profils identifiés précédemment et qui se révèlent à la lumière des résultats les plus sensibles aux questions de santé (femmes, 50 ans et plus, clients réguliers de pharmacies) qui connaissent le mieux la législation en vigueur concernant le commerce en ligne de médicaments. Par exemple, les femmes ont répondu, de manière erronée, à hauteur de 43% que la proposition concernant la possibilité pour les pharmacies françaises de vendre sur Internet des médicaments sans ordonnance était fautive (contre 38% en moyenne). Les 50 ans et plus ont considéré, à tort, plus que la moyenne que toutes les propositions étaient vraies. En revanche, notons que les personnes les plus susceptibles de s'informer en ligne sur des questions médicales et de pratiquer l'achat de médicaments sans ordonnance sont plus que la moyenne susceptibles d'avoir répondu de manière correcte à ces affirmations.

« Danger, méfiance, contrefaçon, risque, arnaque » ... sont les mots les plus évoqués spontanément concernant la vente de médicaments sur Internet

Les Français sont une majorité à savoir que les pharmacies peuvent vendre en ligne des médicaments sans ordonnance mais peu indiquent connaître les plateformes qui le font. Cet apparent décalage s'explique sans doute en partie par le fait que les Français se montrent méfiants à l'égard de la vente en ligne de médicaments (avec ou sans ordonnance), beaucoup évoquant spontanément le



« danger » et les « risques » de « contrefaçons » et d' « arnaques ». De nombreuses personnes déclarent également avoir besoin du conseil de leur pharmacien et du contact humain avec ces derniers. D'autres évoquent l'automédication, et, tout en soulignant la nécessité d'un strict encadrement de cette pratique,

avancent le fait que cette vente, si elle concerne les médicaments sans ordonnance, est une « bonne idée », qui peut se révéler « pratique ». **L'une des revendications partagées par une large majorité de Français est dans tous les cas le fait de contrôler la qualité et la provenance des produits de santé vendus sur Internet.**

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

En cohérence avec les réponses fournies à la question précédente, les Français estiment que les sites étrangers qui vendent des médicaments en ligne sont dangereux : 93% considèrent en effet qu'il est dangereux d'acheter en ligne sur des sites étrangers des médicaments car les produits peuvent être des contrefaçons

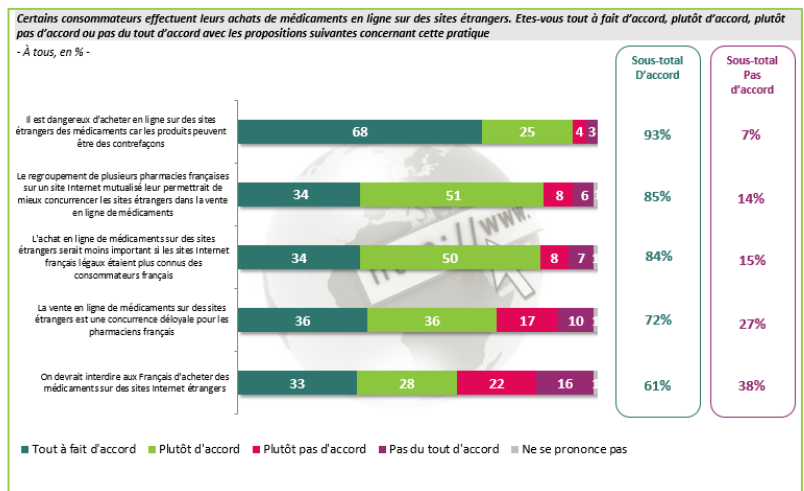
Le regroupement de plusieurs pharmacies françaises sur un site Internet mutualisé leur permettrait de mieux concurrencer les sites étrangers dans la vente en ligne de médicaments

L'achat en ligne de médicaments sur des sites étrangers serait moins important si les sites Internet français légaux étaient plus connus des consommateurs français

La vente en ligne de médicaments sur des sites étrangers est une concurrence déloyale pour les pharmaciens français

On devrait interdire aux Français d'acheter des médicaments sur des sites Internet étrangers

En outre, ils constituent aux yeux de la population **une concurrence déloyale pour les pharmaciens français** : plus de 7 Français sur dix (72%) sont d'accord avec cette affirmation (et même 36% « tout à fait d'accord »).



Par conséquent, les Français adhèrent majoritairement à plusieurs affirmations ayant trait à la limitation du poids de ces sites étrangers :

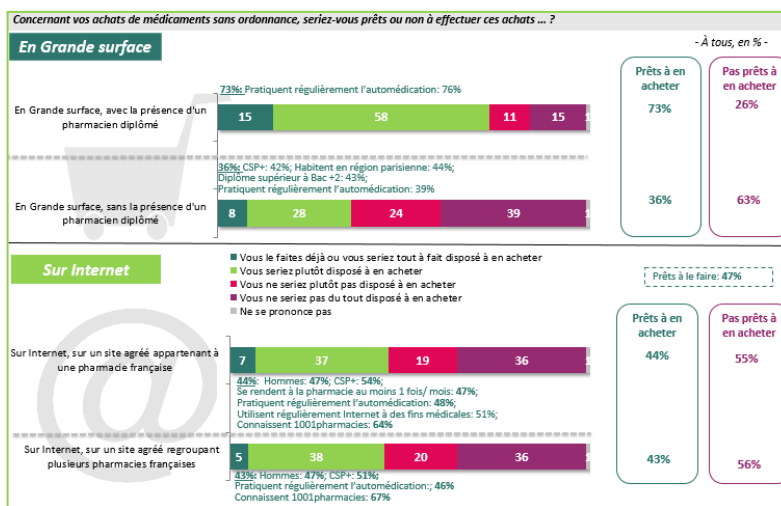
- **85% des Français s'accordent sur le fait que le regroupement de plusieurs pharmacies françaises sur un site Internet mutualisé leur permettrait de mieux concurrencer les sites étrangers** dans la vente en ligne de médicaments (dont 34% tout à fait d'accord) ;
- **84% considèrent que l'achat en ligne de médicaments sur des sites étrangers serait moins important si les sites Internet français légaux étaient plus connus** des consommateurs français (dont 34% tout à fait d'accord) ;
- **61% vont même jusqu'à dire que l'on devrait interdire aux Français d'acheter des médicaments sur des sites Internet étrangers** (33% tout à fait d'accord).

Dans le détail, les personnes se montrant les plus sensibles aux problématiques de santé, que ce soit les clients réguliers de pharmacies et les plus de 50 ans, se montrent davantage d'accord avec l'ensemble des propositions contre la vente en ligne de médicaments sur Internet sur les sites étrangers.

3- L'achat en ligne de médicaments sans ordonnance, une pratique envisagée par près d'un Français sur deux, principalement motivée par les prix et la praticité

La présence d'un pharmacien diplômé pour l'achat de médicaments sans ordonnance en grande surface est déterminante, l'achat sur Internet est quant à lui envisagé près d'un Français sur deux

¾ des Français (73%) indiquent qu'ils seraient prêts aujourd'hui à acheter des médicaments sans ordonnance en grande surface, à condition qu'un pharmacien diplômé soit présent. 15% des Français déclarent qu'ils le font déjà ou qu'ils sont tout à fait disposés à le faire, 58% estiment qu'ils seraient plutôt disposés à le faire, 11% s'estiment plutôt pas prêts à le faire et seuls 15% n'y sont pas du tout disposés.



Les Français se montrent en revanche moins disposés à cette pratique en cas d'absence de pharmacien : dans cette hypothèse, ils ne sont plus que 36% à se déclarer prêts à faire leurs achats de médicaments sans ordonnance en Grande surface (8% déclarent déjà le faire ou être tout à fait disposés à le faire, et 28% plutôt disposés). A l'inverse, 24% n'y sont plutôt pas disposés et 39% sont même tout à fait fermés à cette idée. Dans le détail, les CSP+ se montrent davantage disposés à effectuer ce type d'achats en Grande surface, y compris sans la présence d'un pharmacien (42% contre 36% en moyenne), tout comme les personnes habitant en région parisienne (44%).

La perspective d'acheter en ligne des médicaments sans ordonnance séduit près d'un Français sur deux. 44% se déclarent en effet prêts à effectuer ce type d'achats sur le site agréé d'une pharmacie française : 7% le font déjà ou sont tout à fait disposés à le faire, 38% seraient plutôt disposés à ces achats, 20% plutôt pas disposés et tout de même 36% pas du tout disposés. **Les Français n'émettent pas de différences entre un site agréé d'une seule pharmacie ou un site agréé regroupant plusieurs pharmacies,** les résultats pour ces deux propositions étant relativement similaires. Dans le détail, nous pouvons remarquer que si les femmes pratiquent davantage l'automédication, utilisent davantage Internet à des fins médicales et se rendent davantage à la pharmacie, ce ne sont pas celles qui sont le plus prêtes à effectuer leurs achats de médicaments sans ordonnance en ligne. **Les Hommes et les CSP+ sont les personnes qui affichent le plus leur intérêt pour cette pratique.**

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

Les Français non disposés à acheter des médicaments sans ordonnance en ligne estiment principalement que leur réticence est liée au **manque de confiance dans la qualité ou la provenance des médicaments vendus sur Internet (65%)** ou au **besoin qu'ils ressentent d'obtenir des conseils de leur pharmacien pour acheter des médicaments (41%)**. 31 % déclarent ne pas y voir d'avantages, 15% ne pas connaître de site Internet fiable pour effectuer leur achats. 9% mettent en avant le fait que les paiements sur des sites Internet ne leur semblent pas sécurisés, 8% déclarent ne pas être disposés à effectuer leurs achats de médicaments sans ordonnance sur Internet car ils n'effectuent aucun achat sur Internet et 5 % parce qu'ils n'achètent jamais de médicaments sans ordonnance.

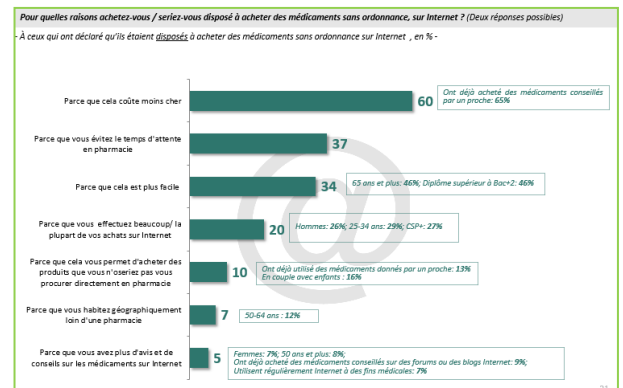
Les plus âgés mettent particulièrement en avant le manque de confiance dans la qualité ou la provenance des médicaments (74% contre 65% en moyenne) ou le fait qu'ils n'effectuent pas d'achat sur Internet (15% contre 8% en moyenne). Les plus jeunes réfractaires aux achats de médicaments sur Internet (25-34 ans), avancent quant à eux qu'ils ne voient pas d'avantages à cette pratique (41% contre 31% en moyenne).

A l'inverse, le prix et la facilité d'accès constituent les motivations principales de l'achat de médicaments sans ordonnance sur Internet

L'argument le plus cité par les personnes disposées à acheter des médicaments sans ordonnance en ligne est celui du prix : 60% déclarent être disposés à acheter des

médicaments sans ordonnance sur Internet avant tout parce que cela coûte moins cher.

Viennent ensuite les arguments liés à la praticité : 37% déclarent que cela permet d'éviter le temps d'attente en pharmacie et 34% indiquent que cela est plus facile. 20 % des personnes prêtes à effectuer leurs achats de médicaments sans ordonnance sur Internet mentionnent ensuite qu'elles sont disposées à faire ces achats car elles effectuent la plupart de leurs achats sur Internet. Ceci est davantage un argument mis en avant par les hommes (26%), les jeunes de 25-34 ans (29%) et les CSP+ (27%). 10% des personnes favorables à l'achat en ligne de médicaments sans ordonnance avancent l'argument que cela permet de se procurer des produits qu'elles n'oseraient pas demander directement en pharmacie. Seuls 7% évoquent l'idée qu'ils habitent trop loin d'une pharmacie quand 5% mentionnent la multiplicité des avis et des conseils trouvés sur Internet concernant les médicaments. Cet argument est davantage mis en avant par les femmes (7%), les personnes ayant déjà acheté des médicaments conseillés sur des blogs ou des forums (9%) et ceux qui utilisent régulièrement Internet à des fins médicales (7%), mais reste très minoritaire.



Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive-, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP (société mère de Toluna) permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur www.harrisinteractive.fr, [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

Contacts :

Harris Interactive en France :

Laurence Lavernhe - 39 rue Crozatier - 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

Jean-Daniel Lévy - Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr