

22/05/2014

Rapport d'étude

Contacts IFOP :

William MACGILLIVRAY

William.macgillivray@ifop.com

01 72 34 94 60

GIPHAR

Les Français et la pharmacie



Paris
Shanghai
Hong Kong
Buenos Aires

ifop
healthcare

Connection creates value



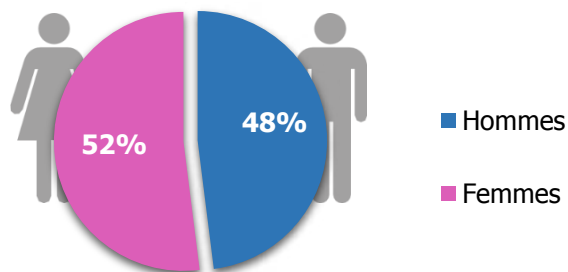
Méthodologie

	1 003 individus âgés de 18 ans et plus. Echantillon représentatif de la population Française en termes de sexe, d'âge, de catégorie d'agglomération, de région et de catégorie socioprofessionnelle.
	Interrogations en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview) Terrain réalisé sur notre panel partenaire Maximiles. Panelistes dédommagés en points miles.
	Le terrain a été réalisé du 8 au 13 janvier 2014.
	L'IFOP rappelle que les résultats de ce sondage doivent-être lus en tenant compte des marges d'incertitude : de 1 à 3 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants.
	L'IFOP est associé aux principales organisations qui régulent les standards de la profession et les bonnes pratiques en matière d'études de marché et d'opinion.

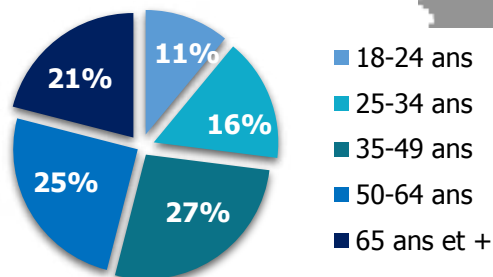
Structure de l'échantillon

Echantillon représentatif de la population Française âgée de 18 ans et + :

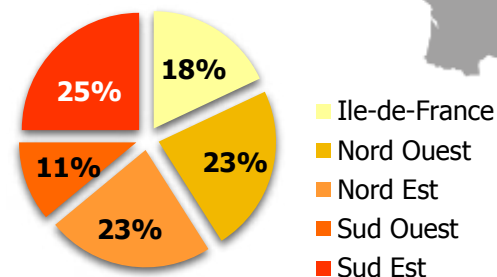
Sexe



Age



Région



CSP

CSP A
Agriculteurs , Artisans, commerçants, Chefs
d'entreprise, Cadres, Prof.intel.supérieures

14%

CSP B
Professions intermédiaires

31%

CSP C
Employés, Ouvriers

13%

Inactifs
Retraités, Autres Inactifs

42%

Couverture maladie

Mutuelle
complémentaire

93%

CMU

10%

CMUC

6%

Fréquentation de la pharmacie

→ 7 Français sur 10 se rendent en pharmacie au moins une fois par mois.

Q1 A quelle fréquence vous rendez-vous dans une pharmacie ?

(base totale: 1004)

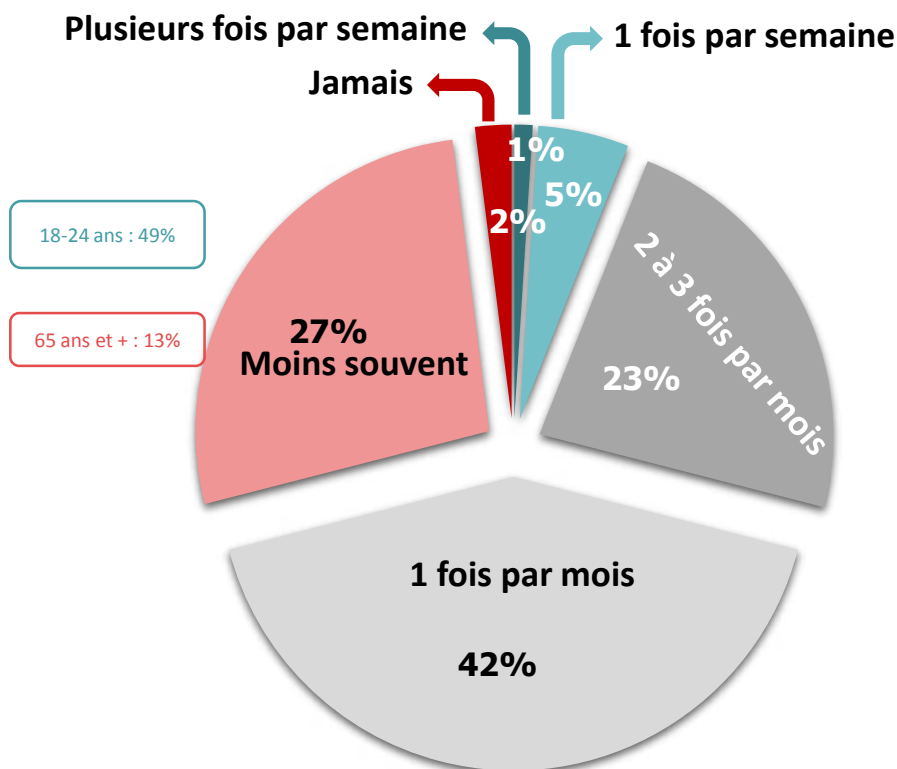
18-24 ans : 42%

Au moins une fois par mois : 71%

Femmes : 76%
65 ans et + : 86%

xx% Significativement supérieur au total

xx% Significativement inférieur au total



→ Une tendance plus marquée chez les femmes et les personnes âgées.

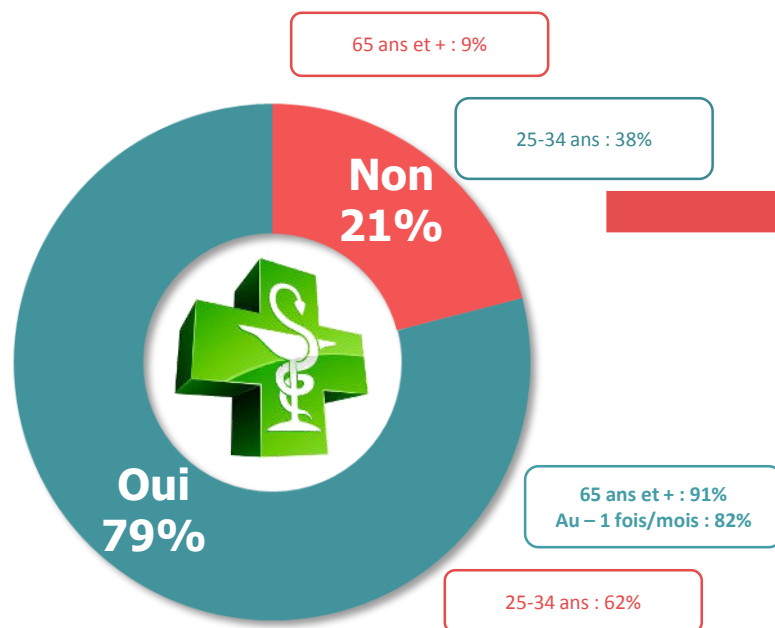
→ Les jeunes ont tendance à s'y rendre moins souvent.

Fidélité à la pharmacie

→ Les personnes âgées de 65 ans et plus sont les plus fidèles: 91% ne fréquentent qu'une seule pharmacie.

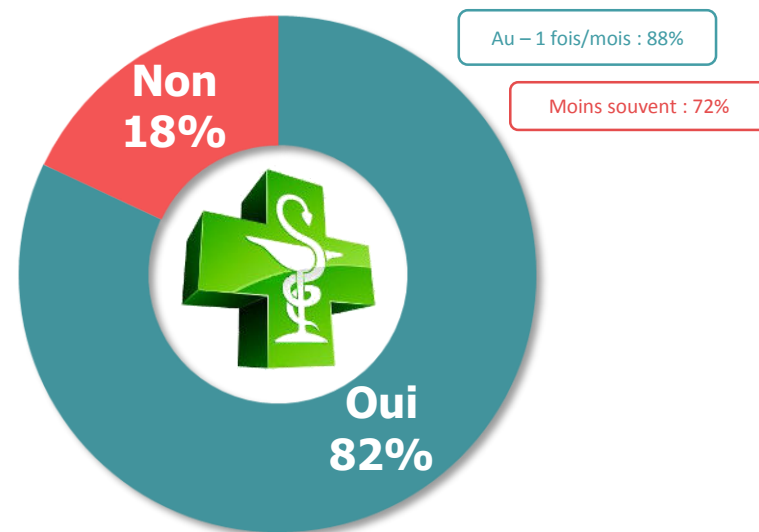
Q2 Êtes-vous toujours fidèle à la même pharmacie ?

(base fréquente les pharmacies : 983)



Q3 Existe-t-il une pharmacie dans laquelle vous vous rendez plus souvent que les autres ?

(base non fidèle à la même pharmacie : 210)



xx%

Significativement supérieur au total

xx%

Significativement inférieur au total

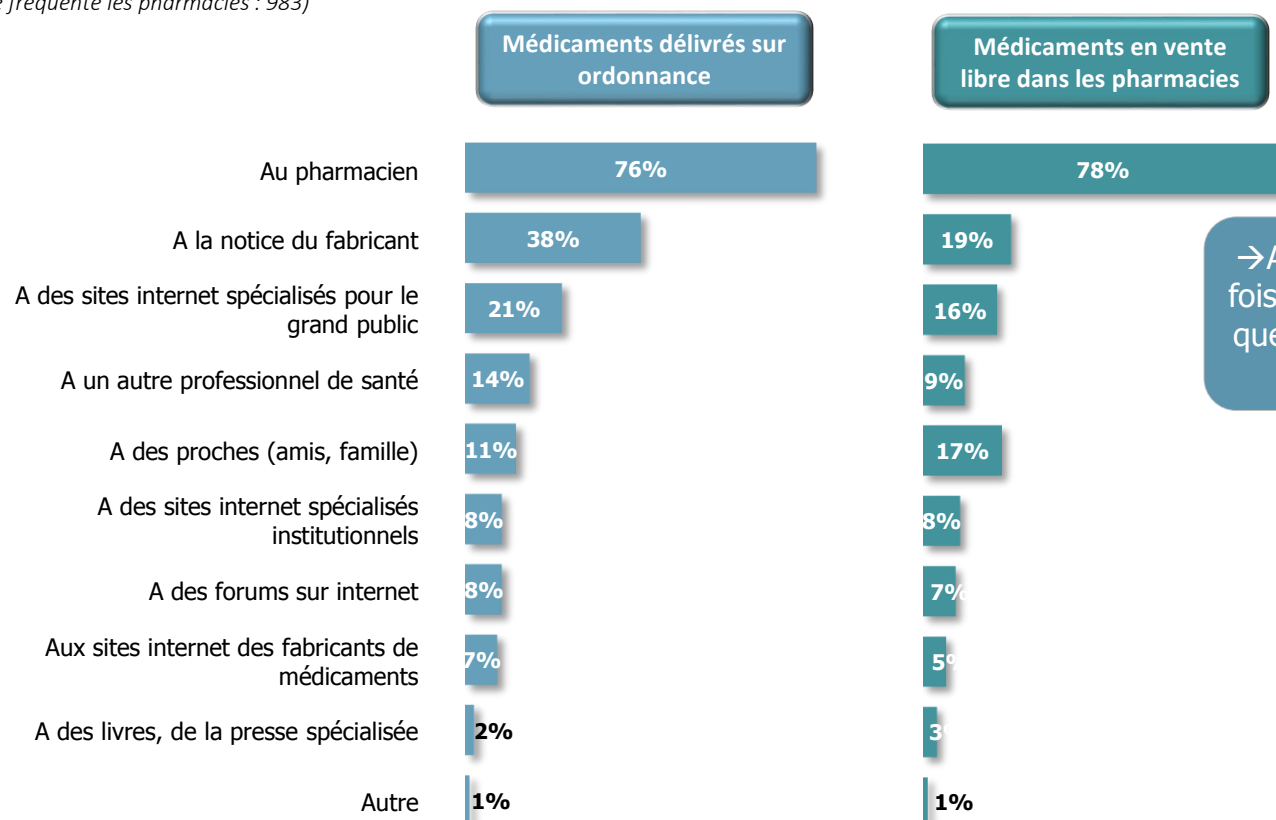
Les conseils et les informations sur les médicaments

→ Le pharmacien est de loin la 1^{ère} source de conseil et d'information sur les médicaments

Q5 Lorsque vous avez besoin de conseils ou d'informations sur un médicament prescrit par un médecin, vous avez plutôt recours...

Q6 Lorsque vous avez besoin de conseils ou d'informations sur un médicament en vente libre dans les pharmacies (sans ordonnance), vous avez plutôt recours...

(base fréquente les pharmacies : 983)



→ A noter que les Français consultent 2 fois moins la notice du médicament OTC que celle du médicament prescrit par le médecin.

+XX Significativement supérieur aux OTC

-XX Significativement inférieur aux OTC

Les sources d'information concernant les médicaments sur prescription.

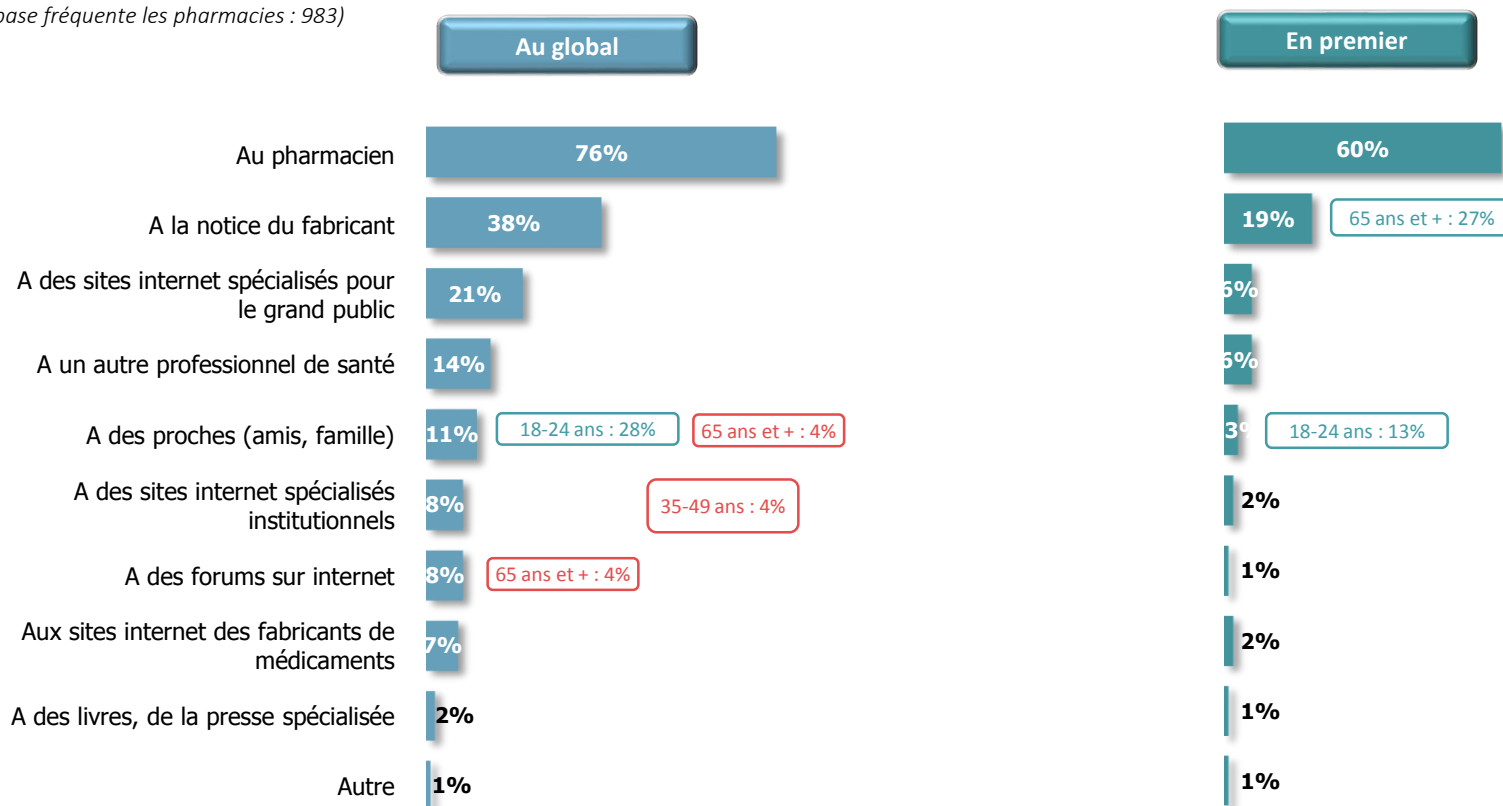
Au global – en premier.

→ Des personnes âgées, qui font plus confiance au pharmacien ou à la notice du fabricant.

Q5 Lorsque vous avez besoin de conseils ou d'informations sur un médicament prescrit par un médecin, vous avez plutôt recours...

Q5bis Parmi ces sources d'information, dites-nous laquelle est la plus importante ? La deuxième ? La troisième ?

(base fréquente les pharmacies : 983)



1

Nombre moyen de réponses : 1,9

→ Des jeunes qui ont plus tendance à avoir recours à leurs proches.

xx% Significativement supérieur au total
 xx% Significativement inférieur au total

Les sources d'information concernant les médicaments OTC

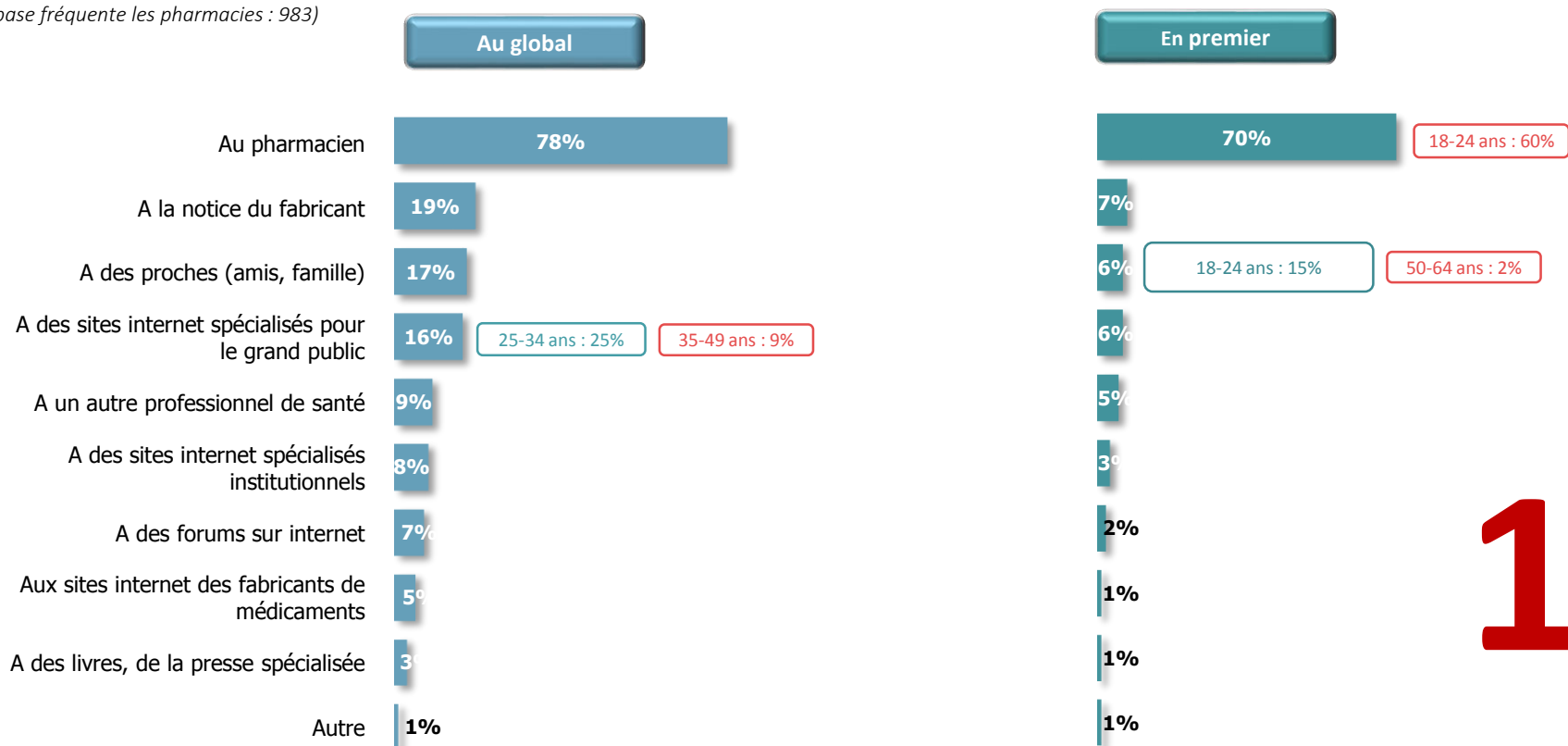
Au global – en premier.

→ ¼ des 25-34 ans ont recours à des sites internet spécialisés grand public pour obtenir des conseils ou informations sur les médicaments OTC.

Q6 Lorsque vous avez besoin de conseils ou d'informations sur un médicament en vente libre dans les pharmacies (sans ordonnance), vous avez plutôt recours...

Q6bis Parmi ces sources d'information, dites-nous laquelle est la plus importante ? La deuxième ? La troisième ?

(base fréquente les pharmacies : 983)



1

Nombre moyen de réponses : 1,6

xx% Significativement supérieur au total
xx% Significativement inférieur au total

Satisfaction par rapport aux informations délivrées par le pharmacien

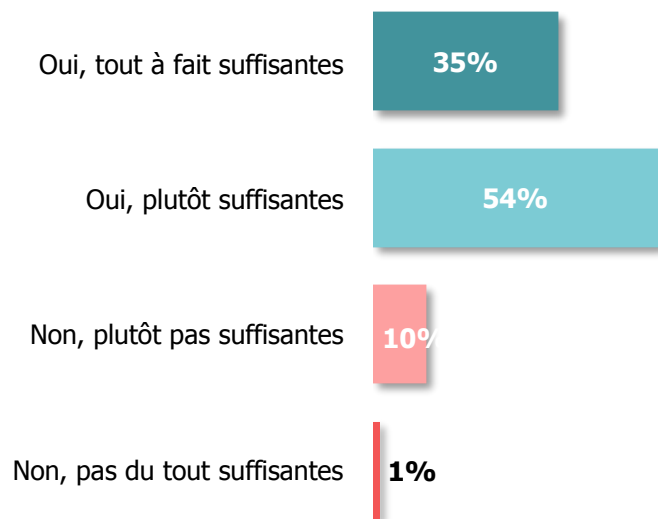
→ Près de 9 Français sur 10 estiment que les informations que fournit le pharmacien sur le médicament sont suffisantes.

Q7 A votre avis, les informations que vous obtenez chez le pharmacien sur le médicament (posologie, effets indésirables, contre-indications...), sont-elles suffisantes ?
Q7bis Sur quels aspects du médicament avez-vous besoin de plus d'informations ?

(base fréquente les pharmacies)

→ Pour les moins convaincus, leurs attentes concernent principalement les effets indésirables, les contre-indications et les possibles interactions médicamenteuses.

(N = 65)

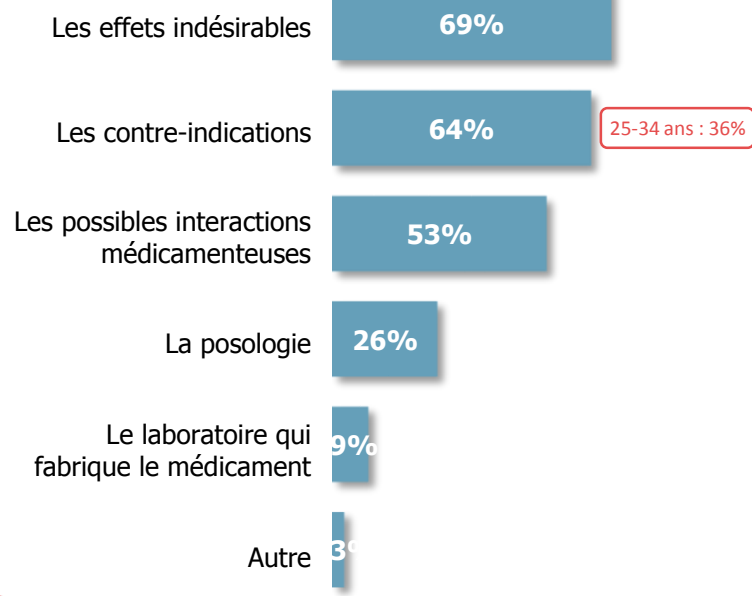


ST Oui

89%

ST Non

11%



25-34 ans : 36%

xx%

Significativement supérieur au total

xx%

Significativement inférieur au total

Nombre moyen de réponses : 2,2

→ Le laboratoire qui fabrique le médicament ne semble pas être la préoccupation première des Français.

La confiance dans les médicaments

→ 9 Français sur 10 ont confiance dans les médicaments, qu'ils soient en vente libre ou sur ordonnance.

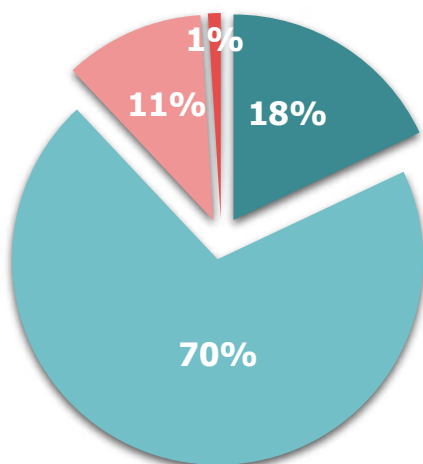
xx% Significativement supérieur au total
xx% Significativement inférieur au total

Q8 Avez-vous confiance dans les médicaments en vente libre dans les pharmacies (sans ordonnance) ?

Q9 Avez-vous confiance dans les médicaments délivrés sur ordonnance ?

(base fréquente les pharmacies : 983)

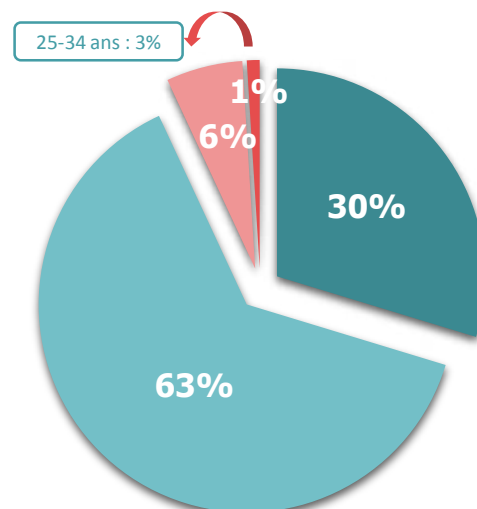
**Médicaments en vente libre
dans les pharmacies**



ST Oui : 88%

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

**Médicaments délivrés sur
ordonnance**



ST Oui : 93%

→ 5 points d'écart entre les médicaments OTC et les médicaments délivrés sur ordonnance.
→ Avec un écart encore plus marqué sur la part de ceux qui ont tout à fait confiance (18% VS 30%).

Achats de médicaments sans ordonnance

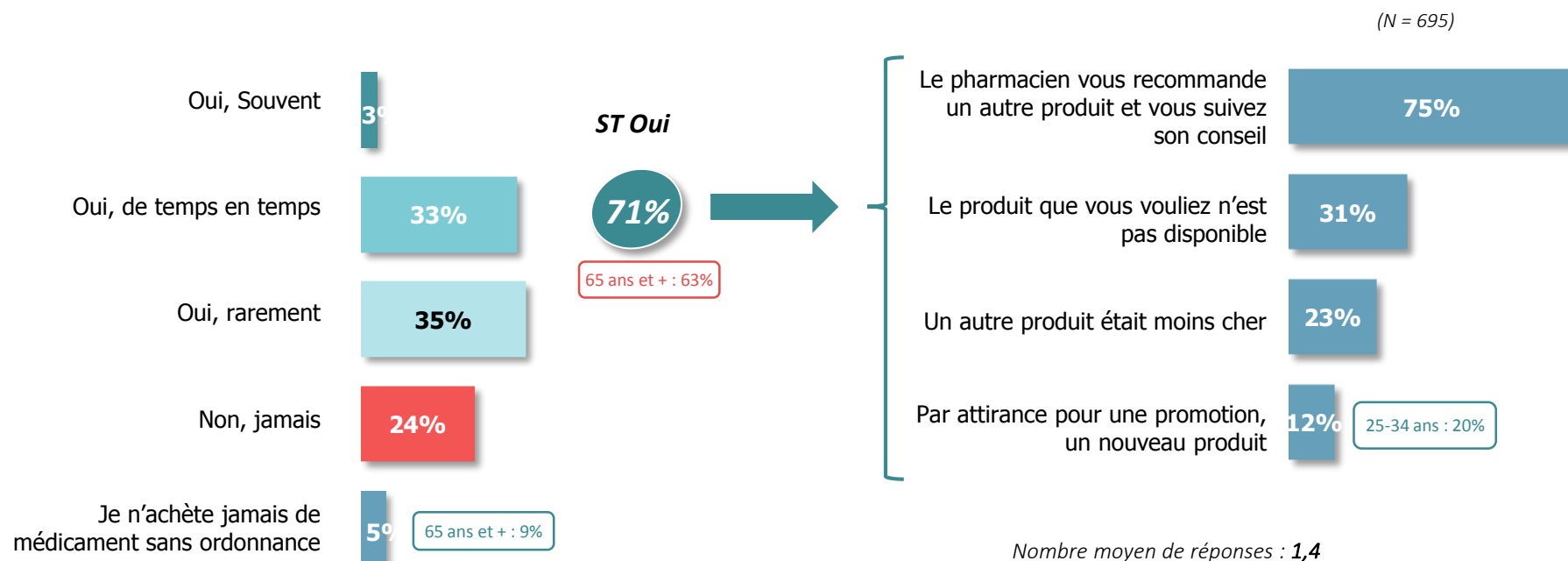
→ 7 Français sur 10 changent d'avis en officine lors de l'achat de médicaments sans ordonnance.

→ Dans les $\frac{3}{4}$ des cas, ce changement d'avis est dû au conseil du pharmacien.

Q10 Lorsque vous vous rendez en pharmacie avec une idée précise du médicament sans ordonnance que vous voulez acheter, vous arrive-t-il de changer d'avis une fois sur place ?

Q11 Quelles sont les raisons qui vous amènent à changer d'avis ?

(base fréquente les pharmacies : 983)



→ Les 65 ans et plus sont moins nombreux à changer d'avis que la moyenne des français.
→ 5% des Français n'achètent jamais de médicaments sans ordonnance.

xx% Significativement supérieur au total

xx% Significativement inférieur au total

Les génériques

→ 8 Français sur 10 acceptent de prendre le médicament générique que leur propose le pharmacien à la place de celui prescrit par le médecin.
→ 6 sur 10 le font même volontiers.

Q12 Que faites-vous quand le pharmacien vous propose un médicament générique plutôt que celui que votre médecin vous a prescrit ?

(base fréquente les pharmacies : 983)

ST vous le prenez : 80%

Cela dépend des médicaments

25-34 ans : 13%

Vous le refusez

Vous le prenez avec une certaine réticence

Vous le prenez volontiers

→ Seuls 8% des Français refusent catégoriquement le médicament générique.

xx%

Significativement supérieur au total

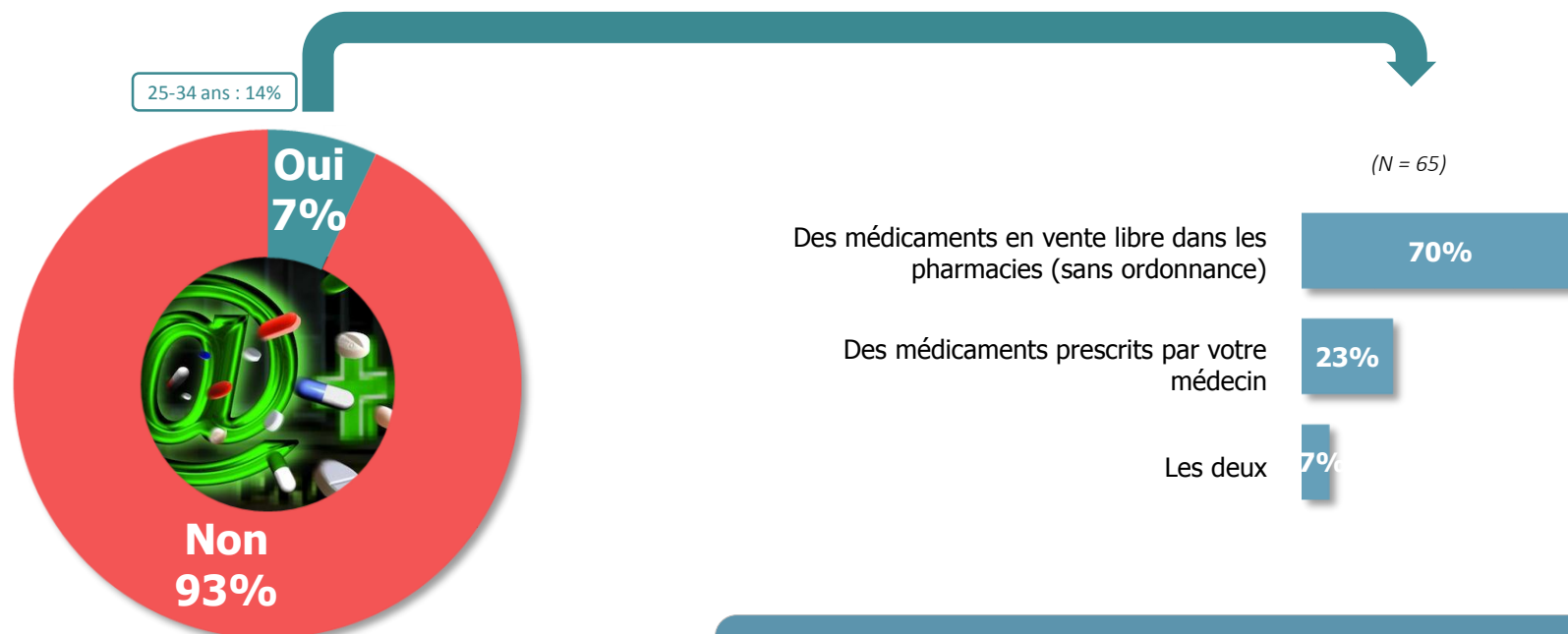
Le rapport à Internet pour l'achat de médicaments

→ L'achat de médicaments sur internet, un acte encore très marginal en France, mais dont la pratique est multipliée par 2 parmi les 25-34 ans.

Q16 Avez-vous déjà acheté des médicaments sur internet?

Q17 De quel type de médicaments s'agit-il ?

(base fréquente les pharmacies : 983)



→ Des achats qui concernent principalement des médicaments OTC (7 cas sur 10).

Le rapport à Internet pour l'achat de médicaments

→ Le pharmacien, vecteur de confiance: 58% des Français seraient prêts à acheter des médicaments sur internet s'ils étaient proposés par leur propre pharmacien.

Q18 Seriez-vous prêt à acheter des médicaments sur internet ?

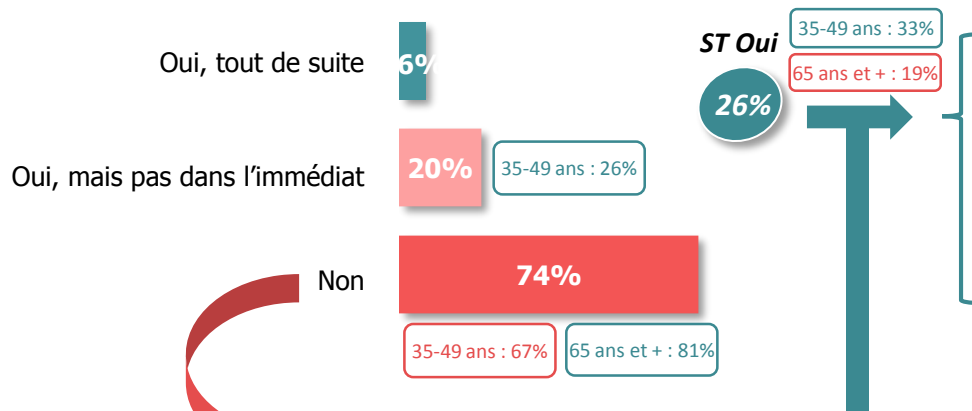
Q19 Et si votre pharmacien habituel vendait des médicaments sur internet, seriez-vous prêt à en acheter ?

Q20 Quel type de médicaments seriez-vous prêt à acheter sur internet ?

Q21 Pour quelle raison n'achèteriez-vous pas de médicaments sur internet ?

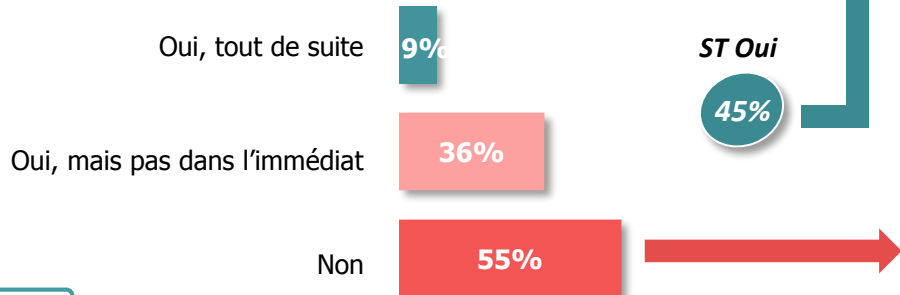
(base n'a jamais acheté de médicaments sur internet : 918)

Chez n'importe quel pharmacien

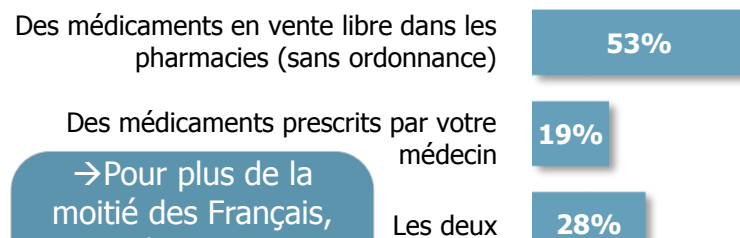


Chez votre pharmacien habituel

(N = 653)

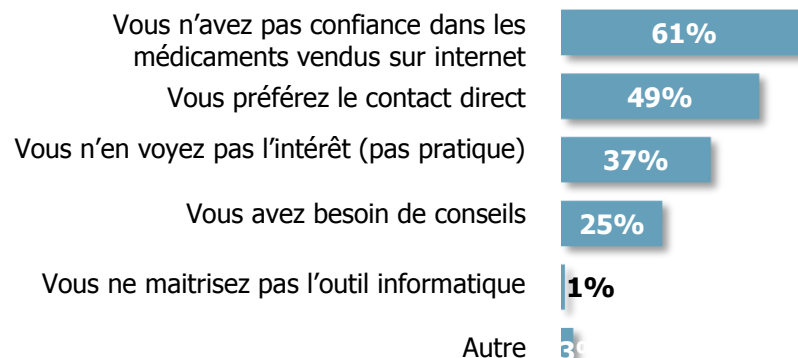


Si Oui (N = 530)



→ Pour plus de la moitié des Français, ces achats seraient exclusivement dédiés aux médicaments en vente libre.

Si Non (N = 388)



xx% Significativement supérieur au total

xx% Significativement inférieur au total

Nombre moyen de réponses : 1,8

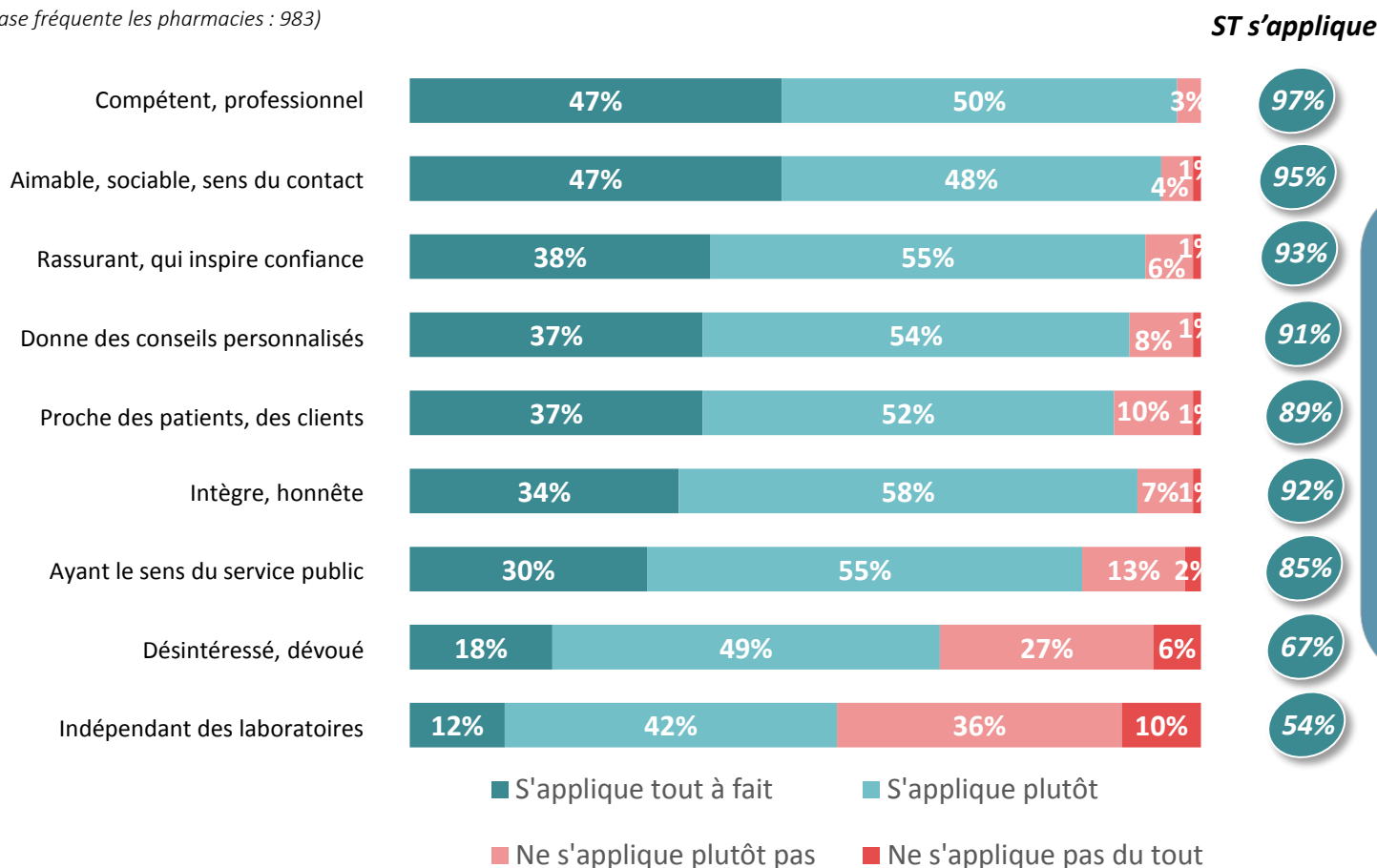
Les valeurs associées au pharmacien



→ Le pharmacien, majoritairement bien noté sur les qualificatifs proposés aux répondants.

Q22 Voici un certain nombre de qualificatifs. Pour chacun d'entre eux, dites-nous si vous pensez qu'il s'applique tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout à la manière dont votre pharmacien exerce aujourd'hui ce métier ?

(base fréquente les pharmacies : 983)



→ Cependant, moins de 2 Français sur 10 sont totalement convaincus de son dévouement et de son désintéret.

→ Par ailleurs, près de la moitié des répondants ne croient pas en l'indépendance du pharmacien vis-à-vis des laboratoires.

Le positionnement du pharmacien

→ Un attachement des français à la position de professionnel de santé du pharmacien

xx% Significativement supérieur au total

xx% Significativement inférieur au total

Q23a Pensez-vous que le pharmacien soit... ?

Q23b Et dans l'idéal, que devrait être un pharmacien ?

(base fréquente les pharmacies : 983)

Position actuelle

Un commerçant comme les autres 12%

Un professionnel de santé à part entière 56%

Les deux 32%

→ Plus d'1 Français sur 10 pense que le pharmacien est un commerçant comme un autre et un tiers qu'il combine les deux dimensions.



Position idéale

Un commerçant comme les autres 3%

Un professionnel de santé à part entière 76%

Les deux 21%

→ Dans l'idéal, les $\frac{3}{4}$ des français pensent qu'il devrait être un professionnel de santé à part entière.

Missions faisant partie du rôle du pharmacien

→ Le pharmacien est légitime pour des missions variées aux yeux des Français.

Q27 Pour chacune des missions suivantes, pensez-vous ou non qu'elle fasse partie du rôle du pharmacien ?

(base fréquente les pharmacies : 983)

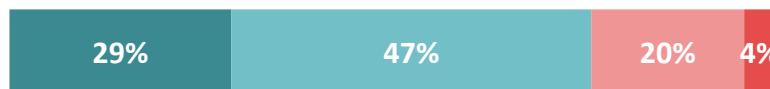
ST Oui

Assurer que le traitement prescrit par le médecin est bien compris et pris de manière optimale



95%

Prendre la tension



76%

Mettre en place des programmes d'accompagnement, de prévention et d'hygiène de vie (anti-tabac, diététiques...)



81%

Assurer le dépistage de certaines maladies (diabète, hypertension artérielle, asthme...)



58%

Assurer des vaccinations



44%

■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

→ Néanmoins, plus de 5 Français sur 10 (56%) ne pensent pas que la vaccination fasse partie du rôle du pharmacien.

→ Par ailleurs, moins de 6 Français sur 10 lui attribuent un rôle dans le dépistage de certaines maladies.

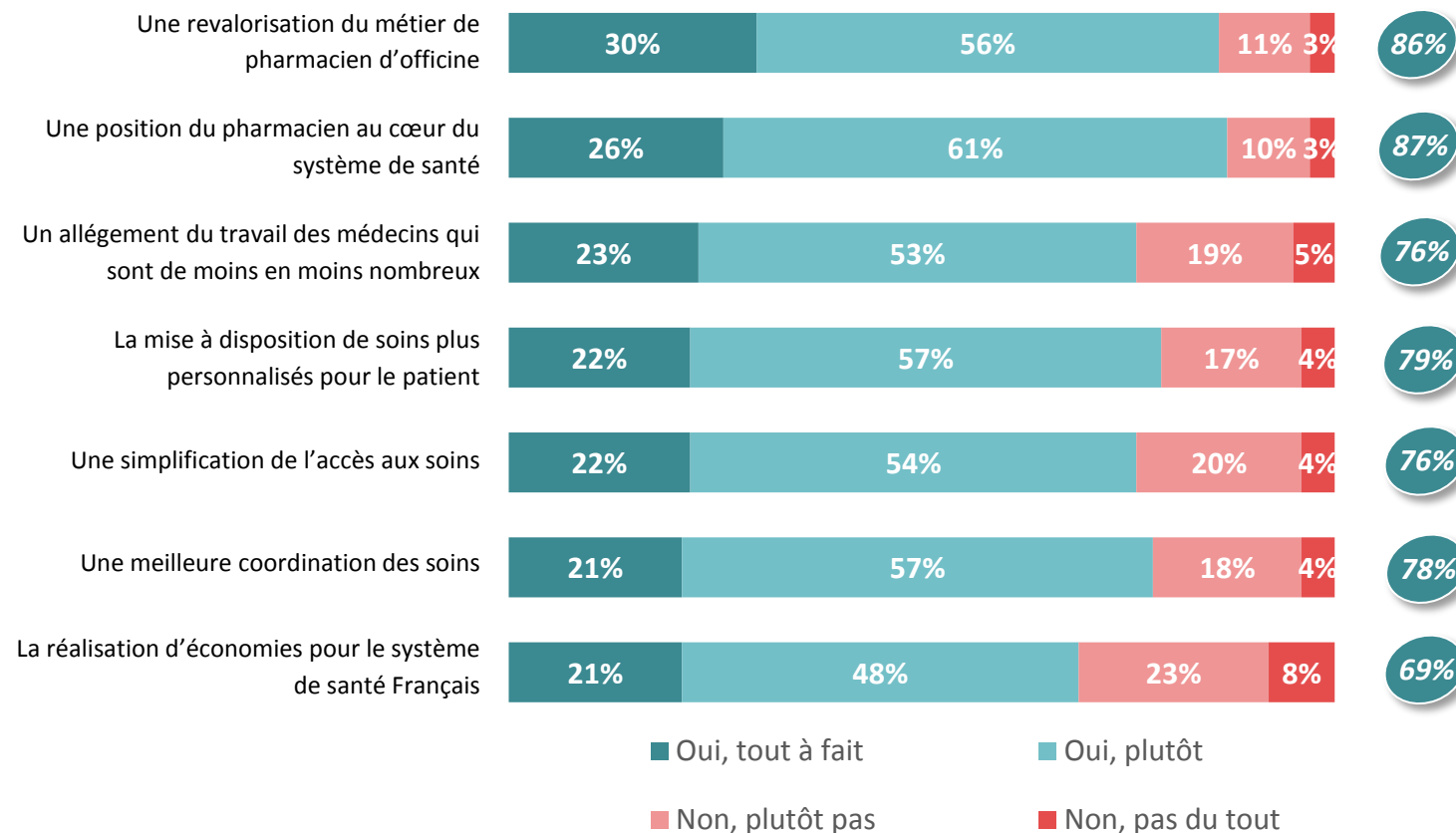
Impact des nouvelles missions du pharmacien

→ Les nouvelles missions du pharmacien auront un impact positif pour la majorité des Français, mais à des degrés différents selon les items proposés.

Q28 Pensez-vous que ces nouvelles missions du pharmacien favoriseront...

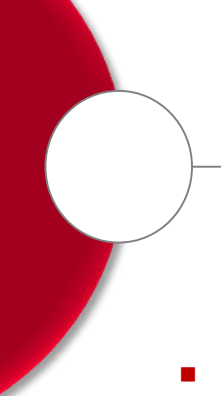
(base fréquente les pharmacies : 983)

ST Oui



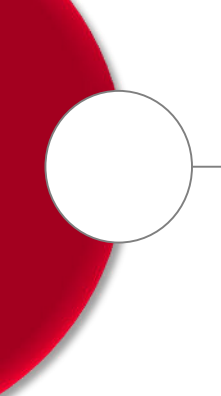
→ Lorsque près de 9 Français sur 10 pensent qu'elles favoriseront une position du pharmacien au cœur du système de santé, seuls 7 sur 10 croient en sa contribution à la réalisation d'économies pour le système de santé.

- 
- 1. Méthodologie*
 - 2. Structure de l'échantillon*
 - 3. Glossaire et abréviations*
 - 4. Résultats d'étude*
 - 5. Conclusions**



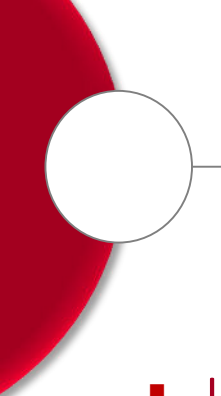
Conclusions

- Les résultats démontrent que la grande majorité des français ont **une très bonne image de leur pharmacien**, image qui s'appuie sur des valeurs de compétence, de confiance, de conseil et de proximité.
 - ➔ Une minorité, surtout les hommes, exprime néanmoins des doutes sur le désintéressement des pharmaciens et leur indépendance des laboratoires, deux points d'image à surveiller en particulier.
- Cette bonne image se traduit par **une grande fidélité des Français à une pharmacie habituelle**, notamment chez les plus de 65 ans, mais moins vrai chez les moins de 35 ans.
 - ➔ En dehors de la proximité géographique et la facilité d'accès, cette fidélité est due à la bonne connaissance de l'équipe officinale et la qualité de l'accueil et du conseil fourni.



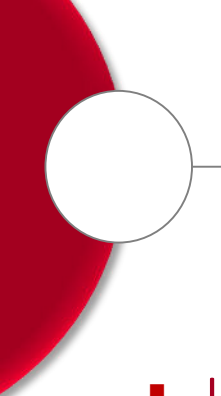
Conclusions

- En particulier, **les Français expriment une grande confiance** dans leur pharmacien et leur pharmacie :
 - ➔ Ils ont confiance dans les médicaments délivrés ;
 - ➔ Le pharmacien est leur première source d'information et de conseil sur les médicaments, qu'ils soient en vente libre ou sur ordonnance ;
 - ➔ Et une grande partie des français sont prêts à suivre ses conseils lorsqu'il recommande un médicament en vente libre, notamment les femmes, mais moins les plus de 65 ans, plus ancrée dans leurs habitudes.
- Par ailleurs, alors que les Français sont très peu nombreux à acheter des médicaments sur Internet aujourd'hui (plus fréquent chez les jeunes), justement par manque de confiance, une grande proportion pourrait franchir le pas si leur propre pharmacien leur proposait ce service, et surtout les hommes.



Conclusions

- Les Français sont très attachés à l'image de professionnel de santé des **pharmaciens** et ne souhaitent pas qu'ils soient de simple commerçants.
- Cette attachement mène à une **perception complexe de la présence de produits parapharmaceutiques** en pharmacie.
 - ➔ Autant la **majorité des Français, et notamment des françaises et des jeunes, sont favorables à la présence de ces produits** (moins vrai pour les plus de 65 ans), qu'ils jugent d'ailleurs de meilleure qualité que ceux qui sont proposés par la grande distribution;
 - ➔ Autant la vente de ces produits **tend à brouiller l'image médicale** des pharmacies à laquelle les Français, et notamment les hommes, sont attachés.



Conclusions

- Les nouvelles missions du pharmacien ainsi que les réactions aux propositions de nouveaux services démontrent cet attachement au pharmacien en tant que professionnel de santé :
 - ➔ Les Français sont **favorables à la mise en place d'entretiens thérapeutiques** en officine et attribuent un rôle au pharmacien dans la bonne compréhension du traitement prescrit, la prise de la tension ou la mise place de programmes de prévention, missions qui revaloriseront son métier et le mettront au cœur du système de santé.
 - ➔ A contrario, si les français sont fortement en faveurs de la mise en place de services tel que la livraison à domicile (et notamment les femmes), ils sont **nettement moins favorables à un programme de fidélité pour l'achat de médicaments** (notamment les plus de 65 ans)