

Observatoire des prix des médicaments 2015

Présentation, résultats
et analyse



Contact presse :

Laëtitia Verdier : 01 44 91 88 88
laetitia.verdier@famillesrurales.org
www.famillesrurales.org

Fiche d'identité

Présentation

La création de l'Observatoire des prix des médicaments s'est inscrite dans le contexte de la promulgation en juillet 2008 d'un décret autorisant dans les pharmacies le libre accès de certains médicaments. L'un des objectifs était la baisse des prix des médicaments concernés. Au total, plus de 400 produits d'automédication peuvent désormais être vendus dans ces zones en libre accès : des produits dermatologiques, ORL, ophtalmologiques, de sevrage tabagique ou encore des traitements contre la douleur et la toux.

Selon l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé, ces médicaments peuvent être présentés en accès direct dans les pharmacies selon des critères choisis pour garantir la sécurité sanitaire et la sécurité des patients. Du fait de leurs indications thérapeutiques, ils peuvent donc être utilisés sans l'intervention d'un médecin. De plus, ils sont censés présenter une posologie, une durée prévue de traitement et une notice adaptées. Enfin, le conditionnement doit correspondre à la posologie et à la durée de traitement prévue. Par ailleurs, depuis le 2 janvier 2013, la vente de médicaments délivrés sans ordonnance est désormais autorisée sur Internet sous certaines conditions. Familles Rurales a donc inclus les sites de vente en ligne dans son observatoire.

Création : janvier 2010

Principe :

Chaque veilleur relève les prix de 14 produits fréquemment utilisés par les familles (12 médicaments et 2 spécialités non médicamenteuses) ainsi que la place qu'ils occupent dans la pharmacie et la localisation de leur prix pour les pharmacies physiques. Les veilleurs visitent aussi les sites internet de pharmacies agréées pour relever les prix de ces mêmes produits et vérifier les bonnes pratiques du commerce électronique des médicaments. En 2015, ce sont 36 veilleurs qui ont relevé des prix, en septembre-octobre, dans 92 pharmacies (41 pharmacies physiques et 53 sites) réparties sur 42 départements (22 pour les pharmacies physiques et 30 pour les sites).

A noter que les veilleurs rencontrent chaque année de plus en plus de difficultés pour effectuer les relevés de prix des médicaments dans les officines.

Objectifs de l'Observatoire :

- Etudier l'évolution des prix des produits médicamenteux vendus sans ordonnance, y compris sur Internet,
- Observer l'écart de prix d'une pharmacie à l'autre,
- Examiner la présence ou non de libre accès dans les pharmacies,
- Mettre en parallèle la localisation des produits dans les officines et leur prix,
- Vérifier la bonne information du consommateur sur les prix,
- Vérifier la fiabilité des sites Internet de vente de médicaments.

Les 14 produits observés :

| Nom | Forme galénique | Contenance | Classe thérapeutique |
|-------------------------------|-------------------------|----------------------|--|
| ACTIVIR 5% | Crème | tube de 2 g | Antiviral |
| ARNIGEL | Gel | tube de 45 g | Homéopathie |
| BIAFINEACT | Crème | tube 139,5 g | Troubles cutanés, brûlures |
| CLARIX TOUX SÈCHE enfant | Sirop | flacon 150 ml | Troubles de la sphère ORL, toux |
| DACRYUM | Solution en unidose | boîte de 30 unidoses | Troubles oculaires |
| GALLIA 1er âge | Poudre | boîte de 800 g | Lait infantile |
| HEXTRIL Menthe 0,1% | Solution bain de bouche | flacon 200 ml | Troubles bucco-dentaires |
| HUMEX expectorant sans sucre | Comprimés | boîte de 20 | Troubles de la sphère ORL, expectorant |
| IMODIUMCAPS | Gélules | boîte de 12 | Troubles gastro-intestinaux (diarrhées aigües) |
| MAALOX Maux d'estomac | Comprimés à croquer | boîte de 40 | Troubles gastro-intestinaux (antiacide) |
| NUROFEN 200 mg | Comprimés enrobés | boîte de 20 | Douleur |
| PHYSIOLOGICA 5ml | Flacons unidoses | boîte de 40 | Sérum physiologique |
| RENNIE | Comprimés à croquer | boîte de 36 | Troubles gastro-intestinaux (antiacide) |
| STREPSILS (citron sans sucre) | Pastilles à sucer | boîte de 24 | Troubles de la sphère ORL, maux de gorge |

Les sites Internet de vente en ligne

Près de 300 sites agréés étaient répertoriés sur le site du ministère de la Santé en juillet 2015. Ceci est notamment dû au développement de sites Internet prêts à l'emploi proposés par des groupements ou des plate-formes dont plus de la moitié des sites font partie. Cependant, tous n'étaient pas actifs. En dehors de ceux relevant des groupements et plateformes, environ 80 vendaient des médicaments, 13 étaient en construction ou en maintenance, les autres ne vendaient pas de médicament.

Ce qu'il faut retenir de l'Observatoire des prix 2015

Concernant les prix relevés dans les pharmacies physiques :

- Les prix ont augmenté de 4% depuis le début de l'observatoire, en 2010. Les écarts d'une pharmacie à une autre sont toujours aussi importants (les médicaments pouvant être entre deux et trois fois plus chers selon les pharmacies voire plus en cas de commande),
- Les médicaments sont moins chers quand ils sont en accès libre et dans les pharmacies appartenant à un groupement.

Concernant les prix de vente des médicaments en ligne :

- Les prix pratiqués en ligne sont en majorité inférieurs aux prix des pharmacies physiques. Mais les médicaments ne sont pas nécessairement moins chers en raison :
 - Des frais de port,
 - De la grande disparité des prix entre les sites.

Concernant l'application des recommandations de bonne conduite des sites en ligne :

Toutes les recommandations ne sont pas respectées, en particulier :

- La nécessité pour l'acheteur de remplir un questionnaire, même sommaire, avant la validation de la commande,
 - La mise à disposition et la validation de la lecture des notices des médicaments avant achat ne sont pas toujours explicites,
 - Les règles du commerce électronique ne sont toujours pas respectées, ce qui fait craindre des mésusages de données à caractère personnel sensibles puisque touchant à la santé,
 - Plusieurs logos apparaissent sur les sites, n'offrant aucune garantie aux consommateurs en dehors du logo européen et la mention des trois sites obligatoires. Ces derniers ne sont d'ailleurs pas systématiquement présents.
- Près d'1/3 des sites ne présentait pas le logo européen.

Une hausse relative des prix dans la durée

Il s'agit ici des relevés de prix dans les pharmacies physiques.

Prix moyen (en €) des médicaments de 2010 à 2015

| | 2010 | 2014 | 2015 | Evolution en € depuis 2010 | Evolution en € depuis 2014 | Evolution en % depuis 2010 | Evolution en % depuis 2014 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Activir | 5,22 | 4,84 | 5,18 | -0,04 | +0,34 | -0,8% | +7,0% |
| Arigel | 4,81 | 4,86 | 4,81 | +0,01 | -0,05 | +0,1% | -0,7% |
| Biafineact | 5,56 | 5,97 | 6,19 | +0,63 | +0,22 | +11,4% | +2,5% |
| Clarix/Drill* | 4,52 | 4,63 | 4,97 | +0,44 | +0,34 | +9,8% | +5,5% |
| Dacryum | 5,26 | 5,10 | 5,54 | +0,28 | +0,43 | +5,3% | +5,9% |
| Hextril | 4,95 | 5,12 | 5,22 | +0,28 | +0,10 | +5,6% | +0,9% |
| Humex | 5,03 | 5,01 | 5,28 | +0,25 | +0,27 | +4,9% | +4,2% |
| Imodium | 4,11 | 3,96 | 3,86 | -0,25 | -0,10 | -6,1% | -1,8% |
| Maalox | 4,88 | 5,01 | 5,08 | +0,20 | +0,07 | +4,1% | +0,9% |
| Nurofen | 2,92 | 3,16 | 3,28 | +0,37 | +0,12 | +12,5% | +2,5% |
| Physiologica | 3,50 | 3,64 | 3,09 | -0,42 | -0,55 | -11,9% | -11,3% |
| Rennie | 5,94 | 6,23 | 6,29 | +0,35 | +0,05 | +5,9% | +0,6% |
| Strepsils | 5,24 | 5,64 | 5,67 | +0,44 | +0,03 | +8,4% | +0,4% |
| Total | 4,76 | 4,86 | 4,96 | +0,20 | +0,10 | +4% | +1% |

*comparaison avec Drill

En dehors de Physiologica, Imodium et Arigel dont le prix moyen baisse, les prix des produits ont en majorité augmenté entre **2014 et 2015**. Les plus fortes hausses concernent Dacryum en euro et Activir en relatif.

Le prix de Physiologica est au plus bas **depuis 2010**. Les deux autres produits ayant baissé depuis 2010 sont Imodium et Activir. A l'inverse, les prix moyens de Biafineact et Strepsils, sont les plus élevés depuis le début de l'observatoire. A noter que le prix moyen de Nurofen, qui était plutôt stable les premières années, augmente depuis 2 ans. C'est d'ailleurs la plus importante hausse.

Depuis 2010, la hausse moyenne est de 4% sur l'ensemble des produits relevés.

Pour rappel, l'autorisation de proposer certains médicaments en libre accès devait, selon le ministère de la Santé : « offrir des prix publics concurrentiels et améliorer le pouvoir d'achat des citoyens ». Force est de constater que ce n'est toujours pas le cas.

Des écarts de prix toujours importants entre pharmacies

Les écarts pour l'année 2015

| | Moyenne (€) | Minimum (€) | Maximum (€) | Ecart 2015 (€) | Rapport min/max |
|--------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-----------------|
| Activir | 5,18 | 1,95 | 9,80 | 7,85 | 5,0 |
| Arnidol | 4,81 | 2,99 | 6,80 | 3,81 | 2,3 |
| Biafinéact | 6,19 | 4,30 | 8,80 | 4,50 | 2,0 |
| Clarix/Drill | 4,97 | 3,90 | 6,10 | 2,20 | 1,6 |
| Dacryum | 5,54 | 3,50 | 7,40 | 3,90 | 2,1 |
| Hextril | 5,22 | 1,95 | 12,00 | 10,05 | 6,2 |
| Humex | 5,28 | 3,34 | 6,40 | 3,06 | 1,9 |
| Imodium | 3,86 | 2,49 | 5,90 | 3,41 | 2,4 |
| Maalox | 5,08 | 3,45 | 7,50 | 4,05 | 2,2 |
| Nurofen | 3,28 | 2,50 | 4,90 | 2,40 | 2,0 |
| Physiologica | 3,09 | 1,82 | 4,90 | 3,08 | 2,7 |
| Rennie | 6,29 | 4,90 | 9,90 | 5,00 | 2,0 |
| Strepsils | 5,67 | 3,99 | 9,00 | 5,01 | 2,3 |

Les prix dans les pharmacies restent très dispersés avec un rapport situé généralement entre 1,6 et 2,7. Toutefois, deux écarts beaucoup plus importants sont constatés pour Activir et Hextril. Hormis ces deux produits, les rapports les plus importants concernent Imodium et Physiologica.

Pour Activir, l'écart est dû à la coexistence de deux présentations du même produit. Pour la même quantité, le produit en pompe est plus cher qu'en tube. Bien que nous ayons précisé que nous souhaitions le prix du produit en tube, certaines pharmacies nous ont certainement donné le prix en pompe sans nous le préciser. Cela reste caractéristique du prix que serait amené à payer un consommateur qui se rend dans une officine pour acheter de l'Activir. En fonction de la pharmacie où il se rendra, il pourrait lui être proposé le produit en pompe, plus cher.

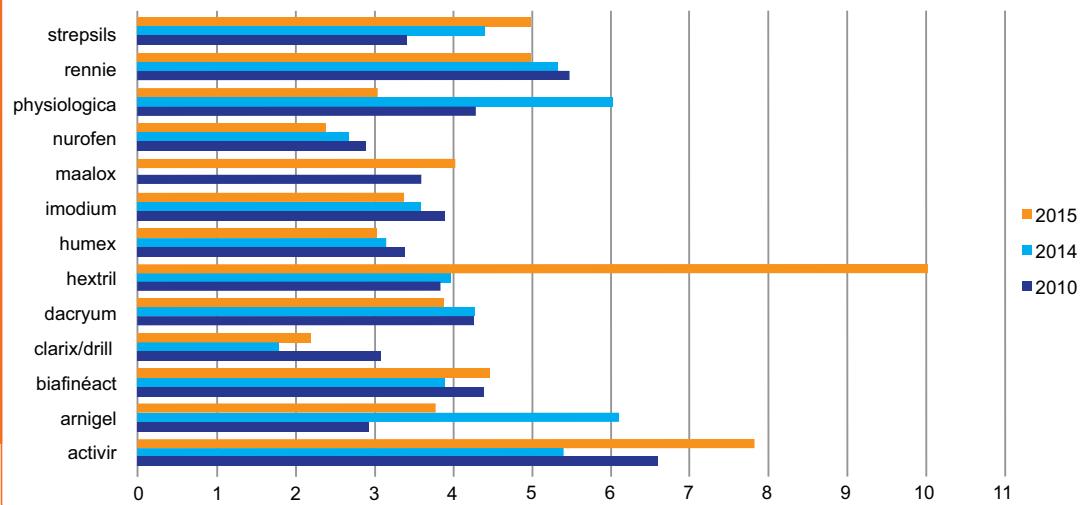
En ce qui concerne Hextril, le prix de 12 € correspond à un produit commandé spécialement, la pharmacie ne l'ayant pas en stock. Le plus cher des autres prix pratiqués est 7,95 € soit une différence de plus de 4 €.

En moyenne, un médicament peut être deux fois plus cher d'une pharmacie à une autre, voire trois fois ou plus pour Activir ou si le produit doit être commandé. En comparant les prix, le consommateur peut économiser en moyenne 4 € et jusqu'à plus de 5 € sur une boîte, voire plus si le produit n'est pas en stock ou s'il existe plusieurs présentations pour un même produit.

Des écarts de prix toujours importants entre pharmacies

En examinant les évolutions suivant les années, aucun resserrement d'écart n'est constaté.

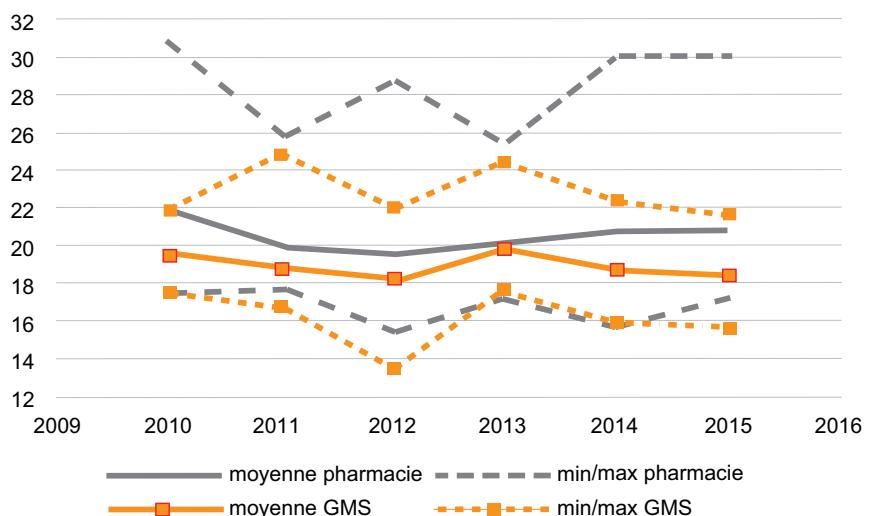
Evolution des écarts (€) selon les années (hors Gallia)



Focus sur le lait Gallia

Dans le cadre de son autre observatoire des prix (produits de consommation courante), Familles Rurales relève le prix du lait Gallia 1er âge en grande et moyenne surface (GMS). S'agissant de produits similaires, il est possible d'effectuer une comparaison entre ces relevés et ceux pratiqués en pharmacie.

Evolution des prix au kilo de Gallia en fonction des lieux de ventes



| Prix en (€/kg) | 2010 | | 2014 | | 2015 | |
|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Pharma | GMS | Pharma | GMS | Pharma | GMS |
| Prix moyen | 21,84 | 19,49 | 20,75 | 18,71 | 20,79 | 18,41 |
| Prix minimum | 17,56 | 17,54 | 15,63 | 15,89 | 17,38 | 15,63 |
| Prix maximum | 30,78 | 21,89 | 30,05 | 22,44 | 30,05 | 21,7 |

A noter : les prix maxima en pharmacie sont très écartés par rapport à la moyenne contrairement aux minima. Plusieurs pharmacies ne référençant pas Gallia, il s'agit alors du prix pour une commande spécifique.

En 2015, la moyenne du prix en grande distribution reste légèrement inférieure à celle en pharmacie. Globalement, les prix minima en pharmacie sont cependant très proches de ceux de la GMS. Même si la dispersion des prix est bien plus importante dans les pharmacies, celles-ci peuvent tout à fait être compétitives s'agissant d'un produit vendu également en GMS. En grande surface, le prix moyen a tendance à baisser contrairement à ce que l'on constate en pharmacie.

Les médicaments, moins chers en accès libre ?

Où se situent les médicaments ?

Les médicaments concernés par l'étude sont localisés soit :

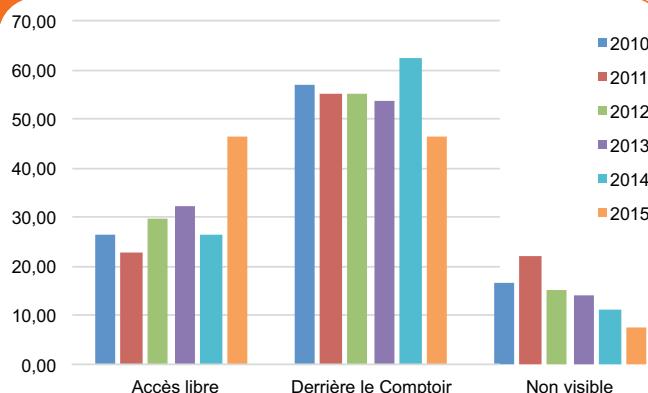
- En accès libre dans l'officine (AL)
- Derrière le comptoir (DC)
- Non visible (NV)

La localisation des produits d'automédication relevés dans les officines en pourcentage en 2015 :



Les médicaments, moins chers en accès libre ?

Localisation des médicaments 2010-2015 (en %)



Cette année est en rupture avec les années précédentes. On note un rééquilibrage entre les médicaments en accès libre et derrière le comptoir. **La part des médicaments en accès libre a fortement augmenté. Cette évolution est favorable au consommateur. Elle lui permet d'exercer plus facilement un choix éclairé en facilitant la comparaison des prix.**

Pour les médicaments non visibles, cette année reste dans la même tendance que les années précédentes, soit une diminution.

Présence de zone " libre accès " dans les pharmacies visitées :

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| non | 26% | 16% | 17% | 12% | 8% | 6% |
| oui | 74% | 84% | 83% | 88% | 92% | 94% |

Quel effet sur le prix ?

Prix moyen (en €) en fonction de leur localisation dans l'officine :

| | AL | DC | NV |
|------------|------|------|-------|
| Activir | 4,38 | 5,11 | 5,22 |
| Arnigel | 4,76 | 4,97 | 4,50 |
| Biafinéact | 6,11 | 5,79 | 6,90 |
| Clarix | 4,93 | 5,17 | 4,69 |
| Dacryum | 4,98 | 5,48 | 6,24 |
| Hextril | 4,78 | 5,38 | 12,00 |
| Humex | 4,87 | 5,33 | 5,90 |
| Imodium | 3,75 | 3,96 | 3,79 |
| Maalox | 4,70 | 5,37 | 5,48 |
| Nurofen | 3,37 | 3,42 | 2,75 |
| Rennie | 5,87 | 6,57 | 7,30 |
| Strepsils | 5,61 | 5,88 | 5,23 |

Les prix les plus bas sont majoritairement constatés quand les médicaments sont en accès libre.

Les conséquences de l'appartenance des officines à un groupement

En France, environ 80% des pharmaciens appartiennent à des groupements d'officines.

Ces groupements proposent des conseils juridiques, de la formation, des outils de gestion ou de communication. Ils organisent des achats groupés.

Par ailleurs, les pharmaciens peuvent également faire appel à des centrales d'achat reconnues depuis l'entrée en vigueur de la loi « Hôpital, patients, santé et territoire » en 2009.

Cette année 32% des pharmacies relevées ont déclaré ne pas faire partie d'un groupement.

Prix moyen (en €) en fonction de l'appartenance à des groupements en 2015

| | APPARTENANCE À UN GROUPEMENT | |
|--------------|------------------------------|-------|
| | NON | OUI |
| Activir | 5,45 | 5,16 |
| Arnigel | 4,93 | 4,73 |
| Biafinéact | 6,65 | 6,00 |
| Clarix | 5,27 | 4,87 |
| Dacryum | 5,52 | 5,56 |
| Gallia | 16,23 | 15,99 |
| Hextril | 5,95 | 4,86 |
| Humex | 5,25 | 5,21 |
| Imodium | 3,66 | 3,73 |
| Maalox | 5,41 | 4,90 |
| Nurofen | 3,39 | 3,25 |
| Physiologica | 2,71 | 3,21 |
| Rennie | 6,27 | 6,23 |
| Strepsils | 6,22 | 5,40 |

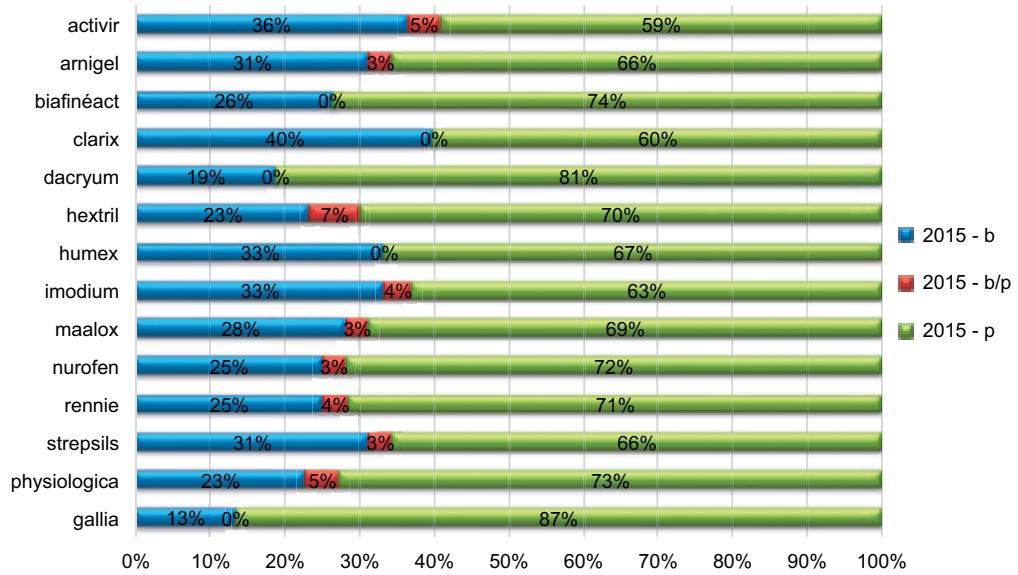
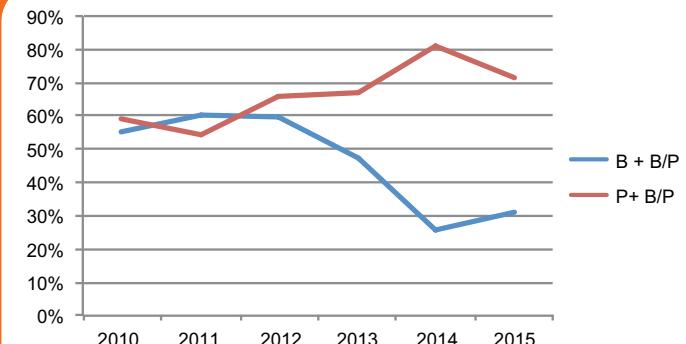
Comme les années précédentes les prix moyens les plus bas sont généralement obtenus pour les pharmacies qui font partie d'un groupement.

L'information sur le prix

Comme pour tout achat, le consommateur doit être informé du prix. En pharmacie et pour les produits relevés, le prix peut soit se situer :

- Sur la boîte (B)
- Sur le présentoir (P)
- Sur les deux (B/P)

La localisation du prix en 2015 (en %)



Cette année, nos veilleurs n'ont pas répertorié de cas où le prix n'était pas affiché d'une manière ou d'une autre.

Le mode d'affichage sur présentoir reste très majoritaire au détriment des deux autres (boîte, et boîte + présentoir).

Lors du retrait des médicaments dans le cadre d'une prescription, les pharmaciens impriment sur l'ordonnance le ticket Vitale qui sera dorénavant la seule trace du prix depuis la suppression de la vignette. Sans ticket de caisse, le consommateur n'aura pas la possibilité de se faire des références pour lui permettre un choix plus éclairé. Etant donné ce contexte, Familles Rurales a souhaité enquêter sur les repères des consommateurs en matière de prix de médicaments et sur la délivrance des tickets de caisse par les pharmaciens. Les résultats sont annexés à ce dossier.

La vente sur Internet

Depuis le 2 janvier 2013, la vente sur Internet de médicaments délivrés sans ordonnance est autorisée sous certaines conditions (site lié à une pharmacie physique, autorisation préalable, vérification de la commande par un pharmacien...)

Sur les 300 sites répertoriés, Familles Rurales en a visité 53 sites mettant réellement en œuvre la vente de médicament à distance en limitant le nombre de sites appartenant à un groupement ou une plateforme.

Ont été ensuite notés certains critères de bonnes pratiques qui représentent une sécurité pour le consommateur.

- La présence du logo européen attestant de l'agrément de la pharmacie,
- La présence des liens aux sites officiels : ANSM, Ordre des pharmaciens voire de l'ARS et du ministère de la Santé,
- L'absence d'autres références non-officielles,
- La validation des notices des médicaments avant paiement,
- La présence d'un espace dédié aux médicaments quand le site vend également de la parapharmacie,
- La nécessité pour l'acheteur de remplir un questionnaire même sommaire avant la validation de la commande,
- Des éléments en lien avec le respect de la loi sur le commerce électronique comme le précochage pour l'envoi d'informations commerciales ou newsletters,
- La demande d'information personnelle sans lien avec l'achat des médicaments (CSP, nom de la mutuelle par exemple).

Les médicaments relevés sont-ils moins chers sur Internet ?

Comparaison des prix moyens (€) entre les pharmacies et les officines virtuelles

Comme en 2014, pour l'ensemble des produits à l'exception de Gallia, les prix étaient en moyenne moins importants sur Internet que dans les pharmacies physiques.

| | Internet (€) | Physique (€) | Moyenne (€) |
|----------------|--------------|--------------|-------------|
| Activir | 5,00 | 5,18 | 5,09 |
| Arnigel | 4,06 | 4,81 | 4,42 |
| Biafinéact | 5,04 | 6,19 | 5,60 |
| Clarix | 3,54 | 4,97 | 4,31 |
| Dacryum | 4,79 | 5,54 | 5,17 |
| Hextril | 4,46 | 5,22 | 4,78 |
| Humex | 4,06 | 5,28 | 4,63 |
| Imodium | 3,34 | 3,86 | 3,56 |
| Maalox | 4,14 | 5,08 | 4,58 |
| Nurofen | 2,81 | 3,28 | 3,02 |
| Rennie | 5,59 | 6,29 | 5,93 |
| Strepsils | 4,89 | 5,67 | 5,27 |
| Gallia (boîte) | 17,06 | 16,04 | 16,63 |
| Physiologica | 2,81 | 3,09 | 2,98 |

Tableau récapitulatif des prix minima et maxima dans les deux catégories (€)

| | Minimum internet (€) | Minimum physique (€) | Maximum internet (€) | Maximum physique (€) |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Activir | 2,28 | 1,95 | 9,90 | 9,80 |
| Arnigel | 2,00 | 2,99 | 6,95 | 6,80 |
| Biafinéact | 3,78 | 4,30 | 7,90 | 8,80 |
| Clarix | 2,49 | 3,90 | 7,30 | 6,10 |
| Dacrygum | 2,90 | 3,50 | 7,71 | 7,40 |
| Hextril | 2,90 | 1,95 | 7,95 | 12,00 |
| Humex | 2,78 | 3,34 | 5,40 | 6,40 |
| Imodium | 2,14 | 2,49 | 5,40 | 5,90 |
| Maalox | 2,03 | 3,45 | 6,00 | 7,50 |
| Nurofen | 1,45 | 2,50 | 4,10 | 4,90 |
| Rennie | 3,99 | 4,90 | 7,90 | 9,90 |
| Strepsils | 3,06 | 3,99 | 6,90 | 9,00 |
| Gallia (boîte) | 14,90 | 13,90 | 24,04 | 17,90 |
| Physiologica | 1,70 | 1,82 | 5,35 | 4,90 |

Comme pour les pharmacies physiques, les prix sont très variables d'une pharmacie Internet à l'autre et peuvent dans certains cas être supérieurs à ceux de certaines pharmacies physiques.

Il apparaît que les prix les plus bas sont généralement trouvés sur Internet. Plus rarement, les prix les plus élevés peuvent aussi y être constatés.

Néanmoins, comme indiqué ci-après, les différences ne sont pas en mesure de compenser les frais de port.

Les frais de port

Les frais de port demandés pour l'envoi d'une boîte de médicaments à domicile s'échelonnent de 4 à 9,95 €.

En moyenne, les frais demandés s'élèvent à 5,77 €. L'envoi dans un relais permet de diminuer les frais de 2 € environ. De plus en plus de pharmacies proposent maintenant de venir retirer la commande directement à l'officine contre la gratuité de la livraison.

Cette année, 7 sites ne permettent que le retrait en pharmacie. Peut-on encore alors parler de vente en ligne dans la mesure où des personnes plus éloignées ou avec des difficultés de déplacement n'y auront pas accès ?

A noter : plus de la moitié des sites visités (29) proposent d'offrir les frais de port pour l'achat d'une somme minimale de produits achetés. Cette somme s'élève de 35 à 99 € avec une moyenne de 57,16 €. On peut s'interroger sur la validité de cette proposition avec la recommandation « d'absence d'incitation à la consommation abusive de médicaments (art. R. 4235-64 du code de la santé publique) ». Certes, les sites vendent également des produits de parapharmacie, mais seuls quelques sites spécifient clairement que l'on ne peut acheter plus de 5 boîtes de chacun des médicaments.

En conclusion, quand bien même la moyenne des prix est inférieure, commander sur Internet, même en cas de frais de port gratuits, ne revient pas moins cher que d'aller dans une pharmacie physique du fait de la disparité des prix.

Le respect des bonnes pratiques

Familles Rurales a vérifié que les sites proposant la vente de médicaments en ligne respectaient les bonnes pratiques importantes pour la sécurité du consommateur.

- La présence d'un espace dédié à la vente des médicaments

Dans ce cas, il s'agit de faire prendre conscience au consommateur qu'il commande des médicaments et non de la parapharmacie. Il est donc recommandé que l'espace dédié à la commande des médicaments soit distinct de celui des produits de parapharmacie.

Dans le cas où le site ne vendait que des médicaments, il est considéré que l'espace est dédié

| Espace dédié | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------|------|------|------|
| Oui | 94 % | 98% | 96 % |
| Non | 6% | 2% | 4 % |

Cette recommandation est majoritairement appliquée puisque seulement deux sites n'ont pas d'espace dédié.

- La validation de la lecture des notices des médicaments avant achat

L'objectif est de s'assurer que le consommateur a bien pris connaissance de la notice du médicament avant de l'acheter. Cet élément est d'autant plus important que le consommateur ne peut retourner le médicament s'il n'est pas adapté à son cas personnel.

A noter sur ce dernier point, certains sites affichent ostensiblement « satisfait ou remboursé ». Si cela est possible sur les produits de parapharmacie qui étaient également vendus, il n'en est rien sur les médicaments et aucun message n'en avertit le consommateur par la suite.

| Validation lecture notices | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|------|------|------|
| Oui | 56 % | 67% | 73% |
| Non | 38% | 33% | 27% |
| Pas systématique | 6% | - | - |

La vente sur Internet

En 2015, 27% des sites ne demandent pas de validation de la connaissance du médicament ou la lecture de la notice. En d'autres termes, 1 consommateur sur 4 n'est pas informé de ce qu'il consomme. Rappelons que le médicament n'est pas un produit banal de consommation courante.

- Le questionnaire avant achat

La nécessité pour l'acheteur de remplir un questionnaire, même sommaire, avant la validation de la commande, est une des recommandations afin de permettre au pharmacien d'exercer son rôle de conseil et éventuellement contre-indiquer au consommateur le produit acheté.

Dans le cas où un questionnaire était demandé, la plupart du temps, il concernait les informations suivantes : l'âge, le sexe, les traitements en cours et la présence d'allergies éventuelles. Pour les femmes, elles doivent préciser si elles sont enceintes ou allaitent leur bébé.

Dans certains cas, les renseignements étaient demandés à chaque médicament choisi ; dans d'autres c'est lors du paiement que les renseignements étaient demandés. Même si le fait de remplir le questionnaire à chaque médicament peut sembler rébarbatif, cette solution est plus adéquate dans le cas où le consommateur commande des produits pour plusieurs membres de sa famille.

On constate cette année un fort recul de la demande de questionnaire préalablement à l'achat des médicaments. A peine la moitié d'entre eux le demande.

| Questionnaire | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|------|------|------|
| Oui | 56 % | 68% | 51% |
| Non | 44% | 32% | 49% |

- La présence de sites de référence en matière de commerce électronique des médicaments



L'Europe s'est dotée d'un logo commun à tous ses Etats membres pour permettre aux acheteurs en ligne de reconnaître les pharmacies agréées. Les sites de vente en ligne devaient l'afficher sur toutes leurs pages qui ont trait au commerce électronique des médicaments depuis le 1er juillet 2015. Près d'1/3 des sites ne respectait pas cette disposition.

Les pharmacies virtuelles doivent également faire référence aux sites officiels de :

- L'agence nationale de sécurité des médicaments (ANSM),
- L'ordre national des pharmaciens,
- L'agence régionale de santé (ARS) qui a accordé l'autorisation d'exercer le commerce électronique des médicaments.



La vente sur Internet

De 67 à 88% des sites font références aux sites officiels soit par leur logo soit par un lien ; dans l'ordre croissant ARS 67%, ministère de la santé 72%, ANSM 76%, ordre des pharmaciens 88%. Cela est encore insuffisant.

En revanche, comme les années précédentes, sur certains sites, d'autres logos sont présents (pharmacie française, hébergeur agréé de données de santé à caractère personnel, Vidal, certification véritas...). Ceux-ci ne sont pour autant pas un gage de sérieux vis-à-vis de la vente des médicaments.

- Elément de conformité avec les règles du commerce électronique :

Près de la moitié des sites ne respecte pas la règle de l'interdiction du pré-cochage et deux d'entre eux, demandent des informations à caractère personnel qui seront utilisées certainement pour des démarchages commerciaux, puisque que ces mêmes sites avaient pré-coché l'envoi d'information à des partenaires. Rappelons qu'il s'agit de données sensibles puisque touchant à la santé, il est donc particulièrement important que ces dispositions soient respectées.

A noter :

Lors de l'achat en ligne, il est parfois difficile de trouver les contenances des boîtes de médicaments présentées.

Conclusion

L'Observatoire des prix des médicaments 2015 confirme les tendances examinées les années précédentes pour les pharmacies physiques. Les prix ne sont toujours pas homogènes et d'importants écarts demeurent d'une pharmacie à l'autre. Les prix sont toutefois moins élevés quand le pharmacien appartient à un groupement et quand le médicament est disponible en libre accès. Ces deux facteurs de baisse coexistent fréquemment car les officines adhérant à un groupement proposent davantage d'espaces en accès libre.

Par ailleurs, l'achat sur Internet ne confère pas, à ce stade, l'assurance d'un prix plus avantageux pour le consommateur au regard des frais de port afférents à l'envoi. Toutefois, cette année plusieurs sites ne proposent que le retrait en pharmacie. Le développement du « clic & pick » présente l'avantage d'assurer un conseil en face à face avec le pharmacien. Il permet aussi de fidéliser le client, mais, les contraintes géographiques limitent la concurrence.

De manière générale, les zones d'accès direct présentes dans la quasi-totalité des pharmacies n'ont pas permis pour le moment d'obtenir une baisse significative des prix des médicaments. Leur coût a en effet sensiblement augmenté au cours de ces cinq dernières années. L'objectif du décret de 2008, autorisant le libre accès de certains médicaments afin d'amorcer une baisse des prix, n'est donc toujours pas atteint.

Attention à l'affichage des prix. Les consommateurs auront de plus en plus de mal à se faire une échelle de valeur sur les prix des médicaments du fait de l'absence d'étiquetage sur les boîtes. La remise systématique d'un ticket de caisse permettra de compenser le manque d'information sur les prix.

Familles Rurales recommande aux consommateurs de demander systématiquement un ticket de caisse, le prix figurant de moins en moins sur la boîte. Le Mouvement renouvelle sa demande auprès des pharmaciens de délivrer systématiquement un ticket aux acheteurs de médicaments en accès libre ou de parapharmacie.

Concernant la pratique de la vente de médicaments en ligne, Familles Rurales demande :

- l'arrêt de la vente et la sanction des sites qui ne respectent pas les bonnes pratiques de vente de médicaments en ligne,
- que seuls les logos européen, de l'ordre des pharmaciens, de l'ANSM, et de l'ARS apparaissent sur les sites des pharmacies, afin de permettre au consommateur de rapidement repérer les pharmacies agréées,
- qu'une alerte soit automatiquement émise lors de l'achat de deux médicaments non compatibles ou en cas de contre-indications,
- l'intervention de la Ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes, Mme Marisol Touraine, afin de faire évoluer la réglementation. C'est l'objet d'une lettre ouverte, l'invitant à mieux protéger les consommateurs.

Focus sur le prix de l'automédication



Contact presse :

Laëtitia Verdier : 01 44 91 88 88
laetitia.verdier@famillesrurales.org
www.famillesrurales.org

Enquête prix automédication

Depuis la mise en place de l'observatoire en 2010, Familles Rurales constate que les prix disparaissent peu à peu des boîtes de médicaments. En effet, en 2010, 60% des boîtes étaient étiquetées. Aujourd'hui, 30% seulement des boîtes affiche un prix. Comment se rendre compte du coût d'un médicament ? Via le ticket de caisse ? Malheureusement notre enquête révèle que peu de pharmaciens en délivrent.

Méthode

L'étude s'est déroulée en trois temps.

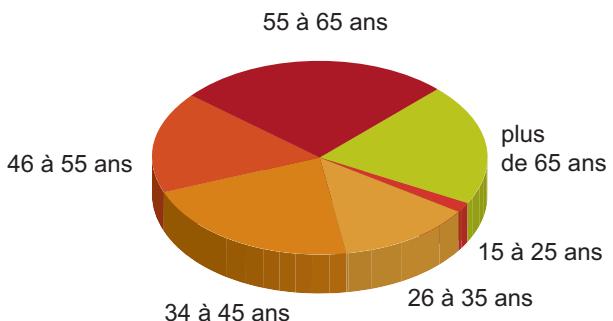
480 adhérents de Familles Rurales, répartis sur 62 départements ont répondu à une courte enquête de 5 questions (*) sur leur capacité à donner le prix d'un médicament non remboursable acheté régulièrement et du dernier médicament acheté. Ils ont également estimé le coût d'un traitement d'automédication pour une infection bénigne du type état grippal avec toux. Les répondants étaient principalement des femmes, réparties entre les classes d'âge de 25 à + de 65 ans.

Dans un deuxième temps, nous avons incité nos veilleurs à demander un ticket de caisse lors de leur achat dans une pharmacie. Ils étaient ensuite, amenés à répondre à quelques questions (*) afin de déterminer avec quelle facilité leur demande avait été satisfaite ou non.

Enfin, lors du relevé effectué dans le cadre de l'observatoire, les veilleurs ont questionné les 41 pharmacies physiques visitées sur leurs pratiques en matière de délivrance de ticket de caisse.

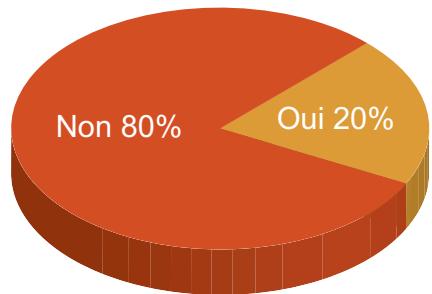
(*) Les questions sont annexées à ce document.

AGE DES RÉPONDANTS

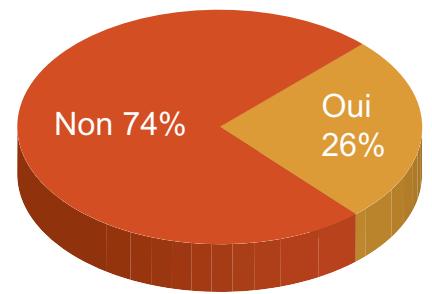


Une difficulté réelle à pouvoir donner le prix d'un médicament

CAPACITÉ À DONNER LE PRIX D'UN MÉDICAMENT ACHETÉ RÉGULIÈREMENT



CAPACITÉ À DONNER LE PRIX DU DERNIER MÉDICAMENT ACHETÉ



80% des répondants sont dans l'incapacité de donner le prix d'un médicament non remboursable acheté régulièrement. Le score est légèrement meilleur quand il s'agit du dernier médicament acheté.

Il est plus difficile de se souvenir lorsque l'achat est assez lointain. Plus de la moitié des répondants avait acheté leur médicament il y a moins d'un mois. Au-delà de cette période le pourcentage de personnes en capacité de citer un prix est inférieur à 15% alors qu'il est à près de 50% à moins d'une semaine.

Concernant les médicaments cités et leur prix, la moitié concernait des produits à base de paracétamol ou d'ibuprofène. Pour les produits à base de paracétamol, les prix cités s'échelonnent de 1,12 à 5 €. Les imprécisions concernant les descriptifs des produits ne permettent pas de déterminer s'il s'agissait des mêmes produits.

Près de 3 consommateurs sur 4 n'ont pas de repère de prix en matière de médicaments non remboursables même quand il s'agit de produits qu'ils achètent régulièrement.

Des estimations de coût pour un traitement qui peuvent aller du simple au quintuple

Les répondants étaient invités à se placer dans le cas d'un état grippal avec toux et à estimer le nombre de boîtes qu'ils auraient à acheter en automédication.

Combien de boîtes de médicaments différents estimez-vous nécessaires pour un traitement d'automédication pour une infection bénigne du type état grippal avec toux ?

| Nombre de boîtes | Nombre de réponse |
|------------------|-------------------|
| 0 | 12 |
| 1 | 107 |
| 2 | 127 |
| 3 | 60 |
| 4 | 9 |
| 5 | 1 |
| Total général | 316 |

La très grande majorité des répondants estime qu'il ne faut qu'une à deux boîtes dans ce cas. Toutefois, ils sont plus de 20% à estimer qu'il en faut plus. Les personnes ayant répondu « 0 » ont voulu manifester leur incapacité à estimer ce nombre. Ils nous l'ont spécifié dans les commentaires.

A combien estimez-vous en moyenne le prix global de ce traitement ?

| Prix du traitement | Nombre de réponse | En % |
|--------------------|-------------------|-------|
| moins de 5 € | 65 | 21,3% |
| de 5 à 10 € | 108 | 35,4% |
| 12 à 15 € | 67 | 22,0% |
| de 16 à 20 € | 36 | 11,8% |
| 25 € | 7 | 2,3% |
| 30 € | 14 | 4,6% |
| 35 € | 1 | 0,3% |
| 40 € | 4 | 1,3% |
| 50 € | 3 | 1,0% |
| Total général | 305 | |

Plus d'1/3 des répondants est dans l'incapacité de donner une estimation du prix d'un tel traitement.

Parmi ceux qui se prononcent, 1/3 estime que ce traitement peut coûter de 5 à 10 €. On constate une grande variété de prix proposés. Ce montant peut aller jusqu'à 50 € pour 3 personnes. Cette variété des réponses indique que les consommateurs n'ont qu'une notion imparfaite de ce que pourrait coûter un tel traitement.

Si l'on rapporte le montant du traitement, au nombre de boîtes estimé par la même personne, on obtient les prix moyens à la boîte :

| Prix moyen d'une boîte de traitement | Nombre de réponse | En % |
|--------------------------------------|-------------------|-------|
| 1 à 3 € | 34 | 11,2% |
| 3,01 à 5 € | 116 | 38,3% |
| 5,01 à 7 € | 47 | 15,5% |
| 7,01 à 9 € | 52 | 17,2% |
| 10 à 15 € | 47 | 15,5% |
| 16 à 20 € | 6 | 2,0% |
| 50 € | 1 | 0,3% |
| Total général | 303 | 100% |

Parmi ceux qui ont donné un prix, seulement un peu plus d'1/3 estime entre 3,01 et 5 euros le prix d'une boîte. Cela correspond globalement aux prix moyens constatés dans notre observatoire. Néanmoins, ils sont 18% à estimer devoir payer plus de 10 € la boîte voire bien plus !

La délivrance d'un ticket de caisse devrait améliorer cette situation dans la mesure où le ticket permet de détailler le prix de chacune des boîtes qui a été remise au consommateur. Voire, selon son expérience, de choisir parmi les solutions qui lui seraient proposées, celle qui s'adapterait le mieux à son budget, toute efficacité égale par ailleurs.

Parmi les commentaires, certains ont précisé le traitement qui correspondait à leurs estimations.

| Traitements estimés | Nb de boîte | Coût (€) |
|---|-------------|----------|
| 1 boîte de paracétamol | 1 | 3 |
| 2 boîtes de Fervex (± 10 €) | | |
| 1 boîte de pastilles pour la gorge (± 5 €) | | |
| et une boîte de probiotique (± 25 €) | 4 | 40 |
| C'est une moyenne pour un sirop et des sachets | 2 | 20 |
| Doliprane et huiles essentielles + miel | 1 | 3 |
| Doliprane et Oscillococcinum | 2 | 10 |
| Efferalgan | 1 | 3 |
| Efferalgan | 1 | 8 |
| Efferalgan, L52, sirop | 2 | 10 |
| En alternance paracétamol et ibuprofène en plus de tisanes au thym, cannelle, gingembre, ... et quelques gouttes d'huiles essentielles (citron/eucalyptus/..) sur une cuillère de miel et Brumessence (Weleda) pour dégager les voies respiratoires | 2 | 8 |
| Homéopathie - tubes à environ 2,99 | 1 | 3 |
| Humex + Lysopaine + Doliprane | 3 | 15 |
| Humex pulvérisation gorge et Rhinotropyl désinfectant nez | 2 | 9 |
| J'utilise essentiel du paracétamol accompagné d'un traitement homéopathique sous forme de sirop et de granules. | 4 | 30 |
| Paracétamol | 1 | 4 |
| Paracétamol et Oscillococcinum | 2 | 20 |
| Paracétamol ou ibuprofène + spray nasal + traitement gorge | 3 | 10 |
| Pastilles pour la toux | 1 | 8 |
| Pour un état grippal je dirais, Oscillococcinum plus huile essentielles de ravinsara, extrêmement efficace. Rien de plus, si peut-être chlorure de magnésium ; 1.50 €. | 2 | 16 |
| Un paracétamol et un sirop pour la toux | 2 | 8 |
| Utilise paracétamol, spray pour le nez et spray pour la gorge | 3 | 20 |

En dehors de tout achat, la variété des réponses concernant l'estimation d'une automédication dans un cas particulier, indique également que les consommateurs n'ont pas de repère. On peut donc légitimement se demander dans quelle mesure le consommateur a les moyens d'exercer un choix éclairé quand il se rend dans une pharmacie pour une automédication.

L'ANSM a commencé à éditer des brochures d'information grand public concernant le rhume et la douleur de l'adulte. Elles contiennent des conseils pratiques pour limiter le recours aux médicaments et rappellent que les médicaments sont des substances actives et non anodines. Cette initiative devrait être poursuivie pour d'autres thèmes comme la toux, les maux de gorges, la diarrhée, la fatigue...

Ne pas hésiter à demander un ticket de caisse

Familles Rurales a sollicité ses veilleurs afin qu'ils demandent un ticket de caisse lors de leur visite dans une pharmacie pour déterminer s'il était facile de s'en procurer.

Seul 1/4 de nos veilleurs a l'habitude de demander un ticket de caisse quand ils se rendent dans une pharmacie. Qu'ils soient allés dans leur pharmacie habituelle ou non, quand le ticket a été demandé, 90% l'ont obtenu et facilement. A part pour 3 d'entre eux qui ont obtenu l'équivalent d'un ticket vital, les autres ont reçu l'équivalent d'un vrai ticket de caisse car la pharmacie était équipée. Le personnel n'était pas surpris de cette demande sauf pour 6 cas. A noter, pour ces achats, les prix étaient sur les boîtes dans 20% des cas seulement.



Délivrez-vous systématiquement un ticket de caisse ?

| Réponse | Nombre de pharmacies | En % |
|----------------------|----------------------|-------------|
| non | 21 | 51% |
| oui | 16 | 39% |
| nr (non répondu) | 4 | 10% |
| Total général | 41 | 100% |

Nos veilleurs ont interrogé les pharmaciens sur la délivrance de tickets de caisse lors de leur relevé de prix. A noter, seulement 70% des pharmacies visitées déclarent être équipées pour une telle délivrance. Dans la pratique, seulement 39% de celles-ci déclarent délivrer systématiquement un ticket de caisse. Toutefois, certains pré-

cisent qu'il leur arrive de le proposer. D'autres ne le délivrent qu'à la demande. Pour Familles Rurales cette tendance n'est pas satisfaisante. En effet, lors de ses autres achats, le consommateur reçoit systématiquement un ticket ou une facture. Il serait même choqué du contraire. Alors pourquoi pas dans une pharmacie ?

Sur le ticket sont précisés le nom du médicament, le prix, les quantités, la date et le lieu d'achat voire le mode de paiement ou la TVA. Il est également précisé qu'il s'agit de vente directe ou hors ordonnance. Sur les tickets de caisse ne sont pas précisés les taux de remboursement éventuels quand le médicament est remboursable.

PHARMACIE [REDACTED]
Adresse [REDACTED]
TEL. [REDACTED]
RC [REDACTED]

ven 24 Jui 15 15:06 C1

VENTE HORS/ORDO. VD3
[REDACTED]
GAVISCON SUSP BUV FL 25
2 x 2,45 4,90+
PRECIEUSE EAU LOTION FL
1 x 9,50 9,50+
ELGYDIUM BLANCHEUR 75ML
1 x 5,50 5,50+

Sous total TT 19,90+

Total TTC EUR 19,90+

Total dû 19,90+

Règlement :
CHQ S/P1.CHQ 19,90+

PHARMACIE [REDACTED]
adresse [REDACTED]
Tel : [REDACTED]
No SIRET : [REDACTED]

Vente Directe

INAVA BROS RECHARGE ORANGE 3577056004674 (1 x 2,90) 2,90
OXYBOLDINE 3400936171039 2,99
OSCILLOCOCCEINUM 30 3400941562003 (1 x 22,75) 22,75
DOLIPRANE SUPPO 1000MG ADULTE 3400933047467 (1 x 2,23) 2,23
OXOMEMAZINE ARROW S/SUCRE 3400949215300 (1 x 2,83) 2,83
MOPRALPRO 14 3400937532662 (1 x 9,95) 9,95

Total TTC 43,65
A Payer 43,65 euros

TOTAL A PAYER : 43,65 euros (286,33Fr)
CB : 43,65
Le 28/09/2015 à 11h25 Op. : 5

A BIENTOT
MERCI POUR VOTRE VISITE

PHARMACIE [REDACTED]
nom [REDACTED]
adresse [REDACTED]
[REDACTED]
No SIRET : [REDACTED]

Vente Directe

MAALOX SACH CITRON 20 3400935455048 (1 x 3,63) 3,63

Total TTC 3,63
A Payer 3,63 euros

TOTAL A PAYER : 3,63 euros (23,81Fr)
Taux HT TVA TTC
10,00 3,30 0,33 3,63

Espèces : 3,63
Le 30/09/2015 à 10h14 Op. : SS

LES PRODUITS NE SONT NI REPRIS NI
ECHANGES
RETRouvez NOUS SUR LE SITE:
[REDACTED]
A BIENTOT
MERCI POUR VOTRE VISITE

Conclusion

Une minorité des consommateurs a des repères en termes de prix concernant l'automédication. Ce manque de repères les conduit à être en difficulté pour estimer le coût d'une automédication, voire pour comparer les prix. De même, on constate qu'ils ne savent pas à quoi s'attendre en termes de traitement pour un état particulier même assez fréquent comme un état grippal avec toux (nombre de boîtes et coût). Il est fondamental de mieux sensibiliser les consommateurs sur ce point.

Pour donner des repères aux consommateurs, la fourniture de tickets de caisse devrait être systématique.

Familles Rurales regrette que certaines pharmacies ne soient pas en mesure de délivrer des tickets, même après une demande (10% des cas). Obtenir un ticket de caisse dans une pharmacie est possible. Il faut donc sensibiliser les consommateurs sur ce point. Il n'y a pas de frein technique à généraliser cette délivrance, les pharmacies étant majoritairement équipées pour produire les tickets de caisse.

La réglementation impose aux pharmaciens de fournir, à la demande du client, un justificatif de paiement dans le cas d'achat de médicaments. Familles Rurales souhaite aller plus loin et demande la remise systématique d'un ticket de caisse détaillant les produits et leurs prix comme pour tous les autres professionnels.

Annexe : questionnaire

Pour l'enquête automédication, nous avons posé les questions suivantes :

Pour les médicaments achetés REGULIEREMENT :

Etes-vous capable de donner le prix d'un médicament NON REMBOURSABLE que vous achetez régulièrement ?

Oui / Non

Si oui : Nom du médicament : _____ Le prix d'une boîte : _____

Et maintenant pour votre dernier achat :

Etes-vous capable de donner le prix du dernier médicament NON REMBOURSABLE que vous avez acheté ?

Oui / Non / c'est le même que la question précédente

Si oui : Nom du médicament : _____ Le prix d'une boîte : _____

À quel moment l'avez-vous acheté ?

Moins d'une semaine,

Un peu plus d'une semaine,

Moins d'un mois,

Plus d'un mois

Plus d'un an

Combien de médicaments différents estimez-vous nécessaires pour un traitement d'automédication pour une infection bénigne du type état grippal avec toux ? Nombre de boîte(s) :

A combien estimez-vous en moyenne le prix global de ce traitement ?

Vos commentaires

Pour l'enquête automédication, nous avons posé les questions suivantes :

Habituellement demandez-vous un ticket de caisse systématiquement ? Oui / Non

Lorsque vous avez demandé un ticket dans le cadre de l'enquête, l'avez-vous obtenu ? Oui / Non

Pourquoi ? La pharmacie est équipée / n'est pas équipée

Le personnel a été surpris de votre demande / n'a pas été surpris de votre demande

Le prix des médicaments figurait-il sur la boîte ? Oui / Non / Je n'ai pas regardé

Vos commentaires

Familles Rurales en chiffres :

www.famillesrurales.org

Toute l'actualité du Mouvement



Familles Rurales
Fédération nationale
7, Cité d'Antin
75009 Paris
Tél. : 01 44 91 88 88
Fax : 01 44 91 88 89
www.famillesrurales.org
infos@famillesrurales.org

Association loi 1901, reconnue
d'utilité publique, agréée et habilitée pour son action :