

## Mémoire de fin d'étude de la 2<sup>e</sup> année de Master

SUJET : « Médicaments vs Compléments alimentaires »

*Quelles sont les différences en termes de réglementation et de mise sur le marché ?  
Comment sont perçus et utilisés les compléments alimentaires par rapport aux  
médicaments par le grand public, notamment en termes de remboursement et de sécurité  
d'utilisation ?*

Réalisé par : ROJAS JUCHT Mildred

Sous la direction de : « M. Alexandre Wallard »

**Date : soutenance 23 juin 2023**

**Président du Jury : M. Julien De Jonckheere**

**Directeur de mémoire : M. Alexandre Wallard**

**Troisième membre du jury : Mme Valérie Santraine**

**Année scolaire : 2022-2023  
Faculté d'Ingénierie et Management de la Santé - ILIS  
42 rue Ambroise Paré  
59120 LOOS**

## Remerciements

Ce travail est l'aboutissement de mon année de master 2 passée à l'ILIS.

Par conséquent, je tiens tout d'abord à remercier mon directeur de mémoire M. Alexandre Wallard pour ses conseils, sa patience et sa disponibilité dans la rédaction de ce mémoire.

Je le remercie également pour tous les cours donnés durant cette année à l'ILIS.

Je remercie également Mme Valérie Santraine pour m'avoir accueilli dans son équipe, pour m'avoir fait former durant ces mois de stage, pour me soutenir durant la rédaction de ce mémoire et pour avoir accepté de participer à ma soutenance.

Un grand merci à l'équipe d'attaché de recherche clinique de neurologie A à l'hôpital Roger Salengro pour leurs transmissions, leurs disponibilités et leurs écoutes.

Je remercie également ma famille et mes amis pour leurs aides et leurs soutiens tout au long de ces longues années.

A toi Axel, pour tes précieux conseils et ta patience.

A toutes les personnes mentionnées ci-dessus, l'aventure touche bientôt fin. Il ne reste plus que la dernière étape : la thèse !

## Table des matières

<b>Glossaire</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Introduction :</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Etat de l'art</b> .....	<b>7</b>
2.1 Réglementation européenne et française des compléments alimentaires et des médicaments .....	7
2.1.1 <i>Définition du médicament</i> .....	7
2.1.2 <i>Définition du complément alimentaire</i> .....	8
2.2 Autorisation de mise sur le marché.....	10
2.2.1 <i>Procédure d'autorisation pour les médicaments</i> .....	10
2.2.2 <i>Procédure de mise sur le marché des compléments alimentaires</i> .....	14
2.3 Remboursement des médicaments et des compléments alimentaires.....	17
2.3.1 <i>Le parcours du médicament en vue du remboursement</i> .....	17
2.3.2 <i>Le remboursement par les complémentaires santé</i> .....	19
2.3.3 <i>Remboursement des compléments alimentaires</i> .....	19
2.4 Perception des médicaments et des compléments alimentaires par le grand public.....	20
2.4.1 <i>Résultats d'enquête Synadiet « Opinion Way » 2019 (33)</i> .....	20
2.4.2 <i>Résultats de 2018 de l'Observatoire Sociétal du médicament. (34)</i> .....	22
<b>3 Méthodologie</b> .....	<b>23</b>
3.1 Présentation de la méthodologie de recherche .....	23
3.1.1 <i>Objet de l'étude</i> .....	23
3.1.2 <i>Méthode et collecte de données</i> .....	23
3.2 Description de l'échantillon .....	24
3.3 Analyse des données .....	28
<b>4 Résultats</b> .....	<b>28</b>
4.1 Buyer persona n°1.....	28
4.2 Buyer persona n°2.....	30
4.3 Buyer persona n°3.....	32
4.4 Buyer persona n°4.....	35
4.5 Buyer persona n°5.....	36

4.6	Buyer persona n°6.....	38
4.7	Buyer persona n°7.....	39
4.8	Buyer persona n°8.....	42
<b>5</b>	<b>Discussion.....</b>	<b>44</b>
5.1	Utilisation et information sur les médicaments : .....	44
5.1.1	<i>Fréquence et indication.....</i>	44
5.1.2	<i>Niveau de confiance .....</i>	44
5.1.3	<i>Risques et effets indésirables.....</i>	45
5.1.4	<i>Connaissance et satisfaction .....</i>	45
5.1.5	<i>Prise en charge .....</i>	46
5.2	Utilisation et information sur les compléments alimentaires : .....	46
5.2.1	<i>Fréquence d'utilisation .....</i>	46
5.2.2	<i>Indications .....</i>	47
5.2.3	<i>Niveau d'information et motivation .....</i>	48
5.2.4	<i>Effets .....</i>	50
5.2.5	<i>Satisfaction.....</i>	50
5.3	Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire .....	51
5.3.1	<i>Différences, avantages et inconvénients.....</i>	51
5.3.2	<i>Evaluation et conditions de remboursements .....</i>	52
5.3.3	<i>Remboursement par l'assurance maladie.....</i>	53
5.3.4	<i>Remboursement par les mutuelles.....</i>	54
5.4	Limites .....	55
<b>6</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>56</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>59</b>
	<b>ANNEXE : .....</b>	<b>62</b>
	ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DE L'ENTRETIEN.....	62
	ANNEXE 2 : RESULTATS RESUME SOUS FORME DE TABLEAU .....	67
	ANNEXE GRAPHIQUE 1 : Sentiments de connaissances des médicaments .....	81
	ANNEXE GRAPHIQUE 2 :Avis des patients sur le changement de prise en charge.....	81

ANNEXE GRAPHIQUE 3 : Pourcentages des domaines d'utilisations de compléments alimentaires des patients .....	81
ANNEXE GRAPHIQUE 4 :Pourcentages d'utilisations des patients .....	82
ANNEXE GRAPHIQUE 5 :Niveau d'information des patients sur les compléments alimentaires	82
ANNEXE GRAPHIQUE 6 :Les motivations à la prise de compléments alimentaires.....	82
ANNEXE GRAPHIQUE 7 :Pourcentage de patients favorables à la prise en charge et prêt à cotiser davantage pour leurs mutuelles .....	83
ANNEXE 3 : EVALUATION DES MEDICAMENTS EN VUE DE LEURS REMBOURSEMENT ..	84
<b>RESUME .....</b>	<b>86</b>

Tableau 1: Taux de remboursement en fonction du SMR.....	17
Tableau 2: Différents niveaux de ASMR.....	18
Tableau 3 : Buyer persona n°1 .....	24
Tableau 4: Buyer persona n°2 .....	25
Tableau 5 : Buyer Persona n°3 .....	25
Tableau 6: Buyer Persona n°4 .....	26
Tableau 7: Buyer Persona n°5 .....	26
Tableau 8: Buyer Persona n°6 .....	26
Tableau 9: Buyer Persona n°7 .....	27
Tableau 10: Buyer Persona n°8 .....	27

Figure 1: Parcours d'un médicament .....	11
Figure 2: Triangle du CTD (Common Technical Document).....	13

## Glossaire

- **AINS** : Anti-Inflammatoire Non stéroïdien
- **ALD**: Affection Longue Durée
- **AMM** : Autorisation de Mise sur le Marché
- **ANSM** : Agence National de Sécurité du Médicament
- **ASMR** : Amélioration du Service Médical Rendu
- **CAWI** : Computer Assisted Web Interview
- **CE** : Communauté Européenne
- **CEESP** : Commission d'Evaluation Economique et de Santé Publique
- **CERFA** : Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires Administratifs
- **CMU** : Couverture Maladie Universelle
- **CPP** : Comité de Protection des Personnes
- **CSP** : Code de Santé Publique
- **CSS** : Complémentaire Santé Solidaire
- **CTD** : Common Technical Document
- **DGAL** : Direction Général de l'Alimentation
- **DGCCRF** : Direction Général de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
- **EFSA**: European Food Safety Authority (= Autorité européenne de sécurité des aliments)
- **EMA** : European Medicines Agency
- **HAS**: Haute Autorité de Santé
- **MDPH** : Maison Départemental des Personnes Handicapées
- **SMR** : Service Médical Rendu
- **TSH** : Thyroid Stimulating Hormone
- **UE** : Union Européenne
- **UI** : Unité international
- **USA**: United States of America

## **1 Introduction :**

Les compléments alimentaires et les médicaments sont deux types de produits qui sont couramment utilisés pour favoriser la santé et le bien-être. Cependant ils présentent des différences notables en terme d'origine, de réglementations et de perception par le public. Depuis de nombreuses années, l'accès à la majorité des médicaments est conditionné par une ordonnance, ils font l'objet de nombreux essais cliniques rigoureux et de processus d'approbation réglementaires afin de garantir leur sécurité et leur efficacité. Toutefois, la confiance du public à l'égard de l'industrie pharmaceutique a souffert ces dernières années en raison de divers facteurs tels que les prix de plus en plus élevés, les scandales, le manque de transparence et les préoccupations concernant les effets indésirables potentiels. A noter que la lutte contre la pandémie a permis de renforcer leur image. (1)

A l'inverse, la vente des compléments alimentaires n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années (2). Les compléments alimentaires sont souvent vendus comme des produits naturels et sont utilisés depuis des siècles pour leur effets bénéfiques potentiels sur la santé. Par ailleurs, ils ne sont pas soumis au même niveau de réglementation que les médicaments et sont des denrées alimentaires qui suivent une réglementation spécifique. Bien qu'ils soient perçus comme étant naturels, ils doivent fournir des preuves scientifiques de leur efficacité et de leur innocuité à travers des études cliniques. Cette réglementation permet de garantir la sécurité des consommateurs et de s'assurer des allégations faites sur les compléments alimentaires. Cependant, le niveau de preuve scientifique peut être biaisé par les industriels puisque leur mise sur le marché n'est pas soumise à l'autorisation d'une agence. C'est pourquoi la sécurité et efficacité de ces produits suscitent des questionnements et des inquiétudes. Dans ce travail de recherche, nous allons nous concentrer sur le territoire européen avec un accent particulier sur le marché français. Pour ce fait, nous allons explorer les différences notables que l'on retrouve entre le médicament et les compléments alimentaires aux yeux des consommateurs, en explorant les divergences réglementaires, leur différence sur la mise sur le marché et les prises en charge par l'assurance maladie et mutuelle. En étudiant ces facteurs, nous allons mettre en lumière les enjeux et les perspectives qui s'offrent à ces 2 types de produits pour donner un aperçu de la manière dont ils sont utilisés et perçus par le consommateur.

## 2 Etat de l'art

### 2.1 Réglementation européenne et française des compléments alimentaires et des médicaments

#### 2.1.1 Définition du médicament

##### 2.1.1.1 Définition appliquée au droit européen : directive 2004/27/CE

Dans un souci de clarté et de rationalité, l'Union Européenne a défini le médicament à travers la directive 2001/83/CE modifiée par la directive 2004/27/CE, qui permet d'instituer un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain à l'ensemble des pays de l'Union européenne (UE). Dans cette directive, le médicament est défini comme tel :

« a) toute substance ou composition présentée comme possédant **des propriétés curatives ou préventives** à l'égard des maladies humaines; ou

b) toute substance ou composition pouvant être utilisée chez l'homme ou pouvant lui être administrée en vue soit de restaurer, de corriger ou de modifier des fonctions physiologiques en exerçant une action pharmacologique, immunologique ou métabolique, soit d'établir un diagnostic médical; ». (3)

Afin d'être appliquée au niveau français, cette loi a été transposée dans le code de la santé publique.

##### 2.1.1.2 Définition appliquée au droit français : L.5111-1 du Code de la santé publique (CSP),

La précédente directive a été transposée dans le droit français par les législateurs au niveau de l'article L.5111-1 du Code de la santé publique (CSP).

« On entend par médicament toute substance ou composition présentée comme possédant des **propriétés curatives ou préventives** à l'égard des maladies humaines ou animales, ainsi que toute substance ou composition pouvant être utilisée chez l'homme ou chez l'animal ou pouvant leur être administrée, en vue d'établir un **diagnostic médical ou de restaurer, corriger ou modifier leurs fonctions physiologiques en exerçant une action pharmacologique, immunologique ou métabolique**. [...] Lorsque, eu égard à l'ensemble de ses caractéristiques, un produit est susceptible de répondre à la fois à la définition du médicament prévue au premier alinéa et à celle d'autres catégories de produits régies par le droit communautaire ou national, il est, en cas de doute, considéré comme un médicament. »(4)

Au niveau de la législation française, une référence à l'animal a été ajoutée. Nous pouvons également remarquer que lorsqu'il y a un doute sur un produit, il doit être considéré comme un médicament.

## 2.1.2 Définition du complément alimentaire

Les compléments alimentaires ne se substituent pas aux aliments courants. Leurs apports nutritionnels s'ajoutent aux apports issus de l'alimentation courante. Ce ne sont pas des médicaments, bien que similaires dans leurs formats, ils sont destinés à la population générale en bonne santé et n'ont pas vocation à remplacer un traitement médical. Cependant, pour éviter toute confusion, un cadre réglementaire a été posé au niveau européen.

### 2.1.2.1 Définition appliquée au droit européen : directive 2002/46/CE

L'Union Européenne a tenu à encadrer les éléments que l'on retrouve dans les compléments alimentaires dans une définition issue de la directive 2002/46/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux compléments alimentaires :

«Aux fins de la présente directive, on entend par:

a) «compléments alimentaires», les denrées alimentaires dont le but est de compléter le régime alimentaire normal et qui constituent une source concentrée de nutriments ou d'autres substances ayant **un effet nutritionnel ou physiologique** seuls ou combinés, commercialisés sous forme de **doses**, à savoir les formes de présentation telles que les **gélules, les pastilles, les comprimés, les pilules** et autres formes similaires, ainsi que les **sachets de poudre, les ampoules de liquide, les flacons munis d'un compte-gouttes** et les autres formes analogues de préparations liquides ou en poudre destinées à être prises en unités mesurées de faible quantité;

b) «nutriments», les substances suivantes:

i) **vitamines**;

ii) **minéraux**. »(5)

Dans sa directive, l'Union Européenne prend en compte la composition mais également la quantité de produits.

Dans la composition des compléments alimentaires on est susceptible de retrouver : des vitamines, des minéraux, des acides aminés, des acides gras essentiels, des fibres et divers plantes et extraits végétaux.

En ce qui concerne les vitamines et minéraux, elle avait souhaité établir une liste qui devrait être évaluée par le comité scientifique de l'alimentation humaine. De plus, pour éviter des quantités excessives qui pourraient avoir un effet néfaste pour la santé, elle a fixé des limites maximales de sécurité qui doivent être indiquées sur l'étiquetage.

Par ailleurs, pour que cette directive puisse être appliquée en France, elle a été transposée dans un décret.

#### 2.1.2.2 Définition appliquée au droit français : décret n°2006-352

Le décret n°2006-52 vient transposer cette directive européenne en droit français. Il regroupe l'ensemble des dispositions offrant un cadre de réflexion pour les professionnels du secteur du complément alimentaire.

Ainsi, dans son article 2, le décret pose la définition suivante :

« 1° « Compléments alimentaires », les denrées alimentaires dont le but est de compléter le régime alimentaire normal et qui constituent une source concentrée de nutriments ou d'autres substances ayant un effet nutritionnel ou physiologique seuls ou combinés.»(6)

Ils disposent également que seuls peuvent être utilisés pour la fabrication :

- Les nutriments : c'est-à-dire les **vitamines** et les **minéraux** ;
- Les substances à but nutritionnel ou physiologique ;
- **Les plantes et les préparations de plantes** : incluant tous les végétaux au sens large (champignon, algues, microalgues), à l'exclusion de celles possédant des propriétés pharmacologiques destinées à un usage exclusivement thérapeutique ;
- Autres aliments dont l'utilisation en alimentation humaine est traditionnelle ou reconnu comme tels, ou autorisés conformément au règlement ;
- Les additifs, les arômes et les auxiliaires technologiques dont l'emploi est autorisé en alimentation humaine.

Ces produits sont destinés à être pris par voie orale et sont conditionnés en doses sous forme de comprimés, gélules, pastilles, ampoules, sachets de poudre. Cela implique de

définir une unité de prise qui doit être mesurable et de faible quantité comparativement aux quantités d'aliments consommés habituellement. (6) Les formes de présentation ne doivent pas induire en erreur le consommateur sur la nature et les quantités du produit, ils ne doivent pas être confondus avec d'autres denrées alimentaires ni avec des médicaments.(7)

C'est pourquoi les compléments alimentaires ne sont pas des produits anodins, ils peuvent présenter des risques pour la santé en cas de mésusage. Il convient de bien respecter les conseils d'utilisation (doses journalières, personnes concernées...). Il est également conseillé de porter une grande attention aux cumuls de consommation (prise simultanée de plusieurs compléments alimentaires) et aux interactions potentielles avec d'autres produits (médicaments). L'avis d'un professionnel de santé est fortement recommandé pour :

- Les femmes enceintes et allaitantes, les enfants, les adolescents ;
- Les personnes sous traitements médical. (8)

Les compléments alimentaires sont des denrées alimentaires. À ce titre, ils sont soumis à l'ensemble des dispositions générales du droit alimentaire en matière de sécurité sanitaire et d'information des consommateurs.

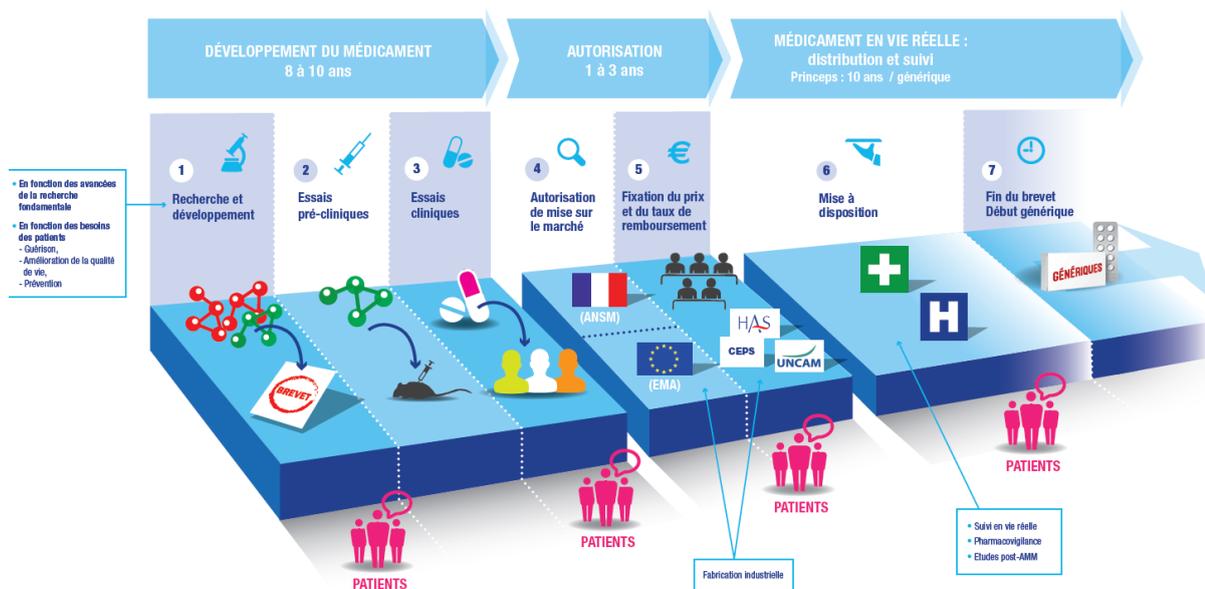
Maintenant que nous avons défini le complément alimentaire et le médicament, nous allons nous pencher sur le processus d'autorisation de mise sur le marché pour ces produits. En effet l'autorisation de mise sur le marché est une étape importante pour la commercialisation du complément alimentaire et du médicament, c'est pourquoi il est important de comprendre les différences entre ces deux produits. Dans le paragraphe suivant, nous allons nous intéresser aux différentes étapes que doivent respecter les industriels pour obtenir l'autorisation de mise sur le marché.

## **2.2 Autorisation de mise sur le marché**

### **2.2.1 Procédure d'autorisation pour les médicaments**

L'autorisation de mise sur le marché (AMM) pour les médicaments est un processus réglementaire qui est nécessaire pour commercialiser le produit. Ce processus est long, coûteux et comporte différentes étapes clés.(9)

## Le médicament : un parcours encadré\*



\* Site internet du Leem « Tout savoir sur le cycle du médicament » <http://www.leem.org/parcours-du-medicament>  
 PFD352 - 23/11/2015 - Tous droits réservés © Pfizer SAS 2015 au capital de 38 200 € - RCS Paris 433 623 550 - Locataire-gérant de Pfizer Holding France - www.pfizer.fr

Figure 1: Parcours d'un médicament (10)

Tout d'abord il y a la phase de développement qui va se composer de différentes étapes : la recherche fondamentale, les essais pré-cliniques sur les animaux et les essais cliniques sur les humains. Cette étape permet d'évaluer l'efficacité, la sécurité et la qualité du médicament.

Premièrement, il y a la recherche fondamentale, qui permet de rechercher des nouveaux médicaments, d'identifier des molécules qui ont le potentiel de devenir des médicaments. Cette étape permet d'étudier les propriétés chimiques et biologiques des composés.

Une fois que le potentiel des différentes molécules a été identifié, il y a des essais pré-cliniques. Cette étape permet de réaliser de nouveaux tests et de mieux évaluer l'innocuité et l'efficacité du composé. Les tests sont réalisés sur des cellules en cultures (in vitro) et chez les animaux (in vivo : rongeurs et non rongeurs) afin de pouvoir évaluer la toxicité potentielle du composé. (11)

Une fois que la molécule a franchi l'étape des tests pré-cliniques, il y a les essais cliniques. Cette étape implique des tests sur des humains pour évaluer l'innocuité et l'efficacité du médicament. Afin de démarrer cette étape, les essais cliniques doivent recevoir des autorisations préalables. Ils doivent avoir un avis favorable du Comité de Protection des Personnes (CPP) et une autorisation de l'Agence Nationale de sécurité du médicament

(ANSM). Une fois les autorisations acquises, au cours de l'essai, il faudra recueillir les consentements éclairés écrit par les volontaires.

Les essais cliniques se composent de 4 phases et durent plusieurs années.

La phase 1 est menée sur un petit échantillon de volontaires sains ou malades en fonction de l'indication. C'est la première administration chez l'homme, on cherche à évaluer la pharmacocinétique et la toxicité de la molécule à l'étude.

La phase 2 se déroule chez un petit échantillon de volontaires malades. Dans cette étape, on cherche à évaluer la toxicité et l'efficacité. Il y a une recherche de la dose minimale efficace dans laquelle il y aurait un bénéfice thérapeutique.

La phase 3 se déroule sur un grand échantillon de malades volontaires (centaines ou milliers). L'évaluation se fait sur l'efficacité et la sécurité de la molécule avec la recherche d'effets indésirables.

La phase 4 est la phase après l'autorisation de mise sur le marché. C'est la pharmacovigilance qui permet de suivre l'utilisation du médicament sur le long terme dans les conditions réelles d'utilisations. Elle permet la surveillance, l'évaluation, la prévention et la gestion du risque d'effet indésirable suite à l'utilisation des médicaments.(11,12)

Une fois que les essais cliniques auront été fait et que le laboratoire souhaite commercialiser son médicament, il déposera une demande d'autorisation de mise sur le marché auprès de l'agence du médicament European Medicines Agency (EMA) ou de l'ANSM. Selon l'indication et le pays de commercialisation souhaité, le lieu de dépôt va différer et diverses procédures vont s'offrir à l'industriel :

- Procédure centralisée,
- Reconnaissance mutuelle,
- Procédure décentralisée,
- Autorisation nationale. (13,14)

Dans le cadre de ce mémoire, les différentes procédures ne seront pas détaillées.

Les agences vont évaluer un dossier et vérifier la qualité, la sécurité et l'efficacité du médicament. Le dossier de demande d'AMM suit le CTD (Common Technical Document)

qui est une structure harmonisée pour la présentation des informations nécessaires à l'obtention de l'AMM. Il est composé de la manière suivante :

- Module n°1 : informations administratives et réglementaires
- Module n°2 : Sommaire du CTD - introduction (classe pharmacologique, mode d'action, indication), regroupe le résumé des modules 3,4 et 5.
- Module n°3 : Qualité pharmaceutique
- Module n°4 : Études non cliniques
- Module N°5 : Études cliniques(15)

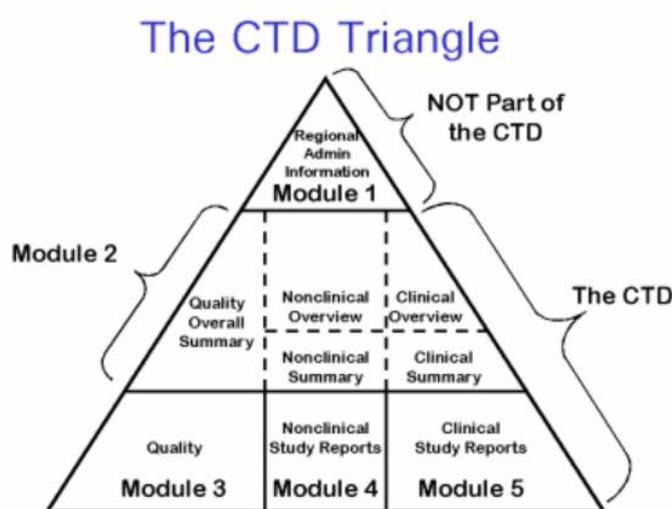


Figure 2: Triangle du CTD (Common Technical Document)

Une fois la demande d'AMM soumise à l'agence, il y aura une confirmation de la recevabilité ou une notification de non-recevabilité. En cas de recevabilité, il y a aura une évaluation portant sur les données scientifiques techniques et réglementaires fournies. Au cours de cette phase des demandes de compléments pourront être faites. Enfin, il y aura une formalisation de la décision avec l'octroi de l'AMM ou le refus.(16)

Comme nous pouvons le voir, en cas d'obtention de l'AMM, le médicament pourra être commercialisé. Après l'obtention de l'AMM, le médicament va entrer en phase 4, la pharmacovigilance va assurer une surveillance continue et des évaluations régulières pour s'assurer de l'efficacité et de sa sécurité. À tout moment des mesures réglementaires

peuvent être prises et entraîner une suspension ou un retrait de l'AMM en cas de problème de sécurité. (17)

Par ailleurs, il est à noter qu'en France avant d'arriver sur le marché, le médicament continue son parcours et devra passer devant des nouvelles agences nationales pour avoir une fixation de son prix et de son taux de remboursement. (11)(cf. partie 2.3.).

La procédure d'autorisation de mise sur le marché d'un médicament est un processus long et coûteux qui nécessite une grande quantité de données et de preuves scientifiques pour garantir l'efficacité et la sécurité du médicament. (18) En revanche, la mise sur le marché de compléments alimentaires est plus légère, elle est soumise à une réglementation moins stricte, ne nécessitant pas forcément d'études pré-cliniques et cliniques pour prouver son efficacité et sa sécurité. Cette différence de réglementation entre les deux types de produit peut expliquer les différences de perception et d'utilisation entre les compléments alimentaires et les médicaments par le grand public.

### **2.2.2 Procédure de mise sur le marché des compléments alimentaires**

Le processus de mise sur le marché des compléments alimentaires est différent de celui des médicaments et varie selon les pays. Celui-ci est réglementé au niveau européen et national en France.

Au niveau européen, la législation relative aux compléments alimentaires est régie par la directive 2002/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002. Cette directive définit les conditions d'utilisation des compléments alimentaires sur le marché européen. Selon cette directive, les compléments alimentaires doivent être fabriqués conformément aux bonnes pratiques de fabrication. Cette législation prévoit également que les compléments alimentaires doivent être sûrs, doivent porter un étiquetage adéquat et approprié et ne pas contenir de doses excessives de vitamines ou de minéraux.

Dans l'article 3 de la présente directive, elle affirme que c'est aux Etats membres de veiller à ce que les compléments alimentaires puissent être commercialisés s'ils sont conformes aux règles énoncées dans la directive. Par ailleurs, dans son article 10, la directive stipule : « les Etats Membres peuvent exiger que le fabricant ou le responsable de la mise sur le marché sur leur territoire informe l'autorité compétente de cette commercialisation en lui transmettant un modèle d'étiquetage utilisé pour ce produit. » (5)

La directive n'exige pas de procédure d'autorisation spécifique avec la mise sur le marché des compléments alimentaire et c'est aux autorités nationales d'évaluer les informations fournies.

En France, les compléments alimentaires sont considérés comme des denrées alimentaires et non des médicaments. La procédure de mise sur le marché est réglementée par le décret n°2006-352(6) et par l'article R1323-1 du Code de la santé publique. Leur mise sur le marché ne nécessite pas d'autorisation préalable des autorités compétentes, c'est une notification qui doit respecter certaines règles, notamment en terme d'étiquetage, de composition et de sécurité. La vigilance des compléments alimentaires étant faite par la nutrivigilance qui a pour objet la surveillance, l'évaluation, la prévention du risque d'effets indésirables.(19)

En ce qui concerne l'autorisation de mise sur le marché, la réglementation exige une déclaration auprès des autorités compétentes, à savoir la DGCCRF (Direction général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) au moyen du téléservice dédié Télécicare, si toute fois le téléservice n'est pas accessible la déclaration se fait en mode dégradé via le formulaire CERFA N°15265\*01.(20–22) (3). A noter que depuis le décret N°2023-30 du 3 février 2023, il transfère la compétence du ministre chargé de la consommation au ministre chargé de l'agriculture concernant la procédure d'autorisation et de déclaration de mise sur le marché relatives aux compléments alimentaires, en conséquence de l'attribution au ministre chargé de l'agriculture de la police en sécurité sanitaire des aliments.(23) Ainsi, la déclaration est effectuée auprès des services du ministère chargé de l'agriculture (DGAL) via le téléservice Télécicare. (7)

En ce qui concerne le contenu de la déclaration, on retrouve :

- Volet n°1 : identification du déclarant ;
- Volet n°2 : identification du mandataire ;
- Volet n°3 : description du complément alimentaire ;
- Volet n°4 : conseils d'utilisation ;
- Volet n°5 : liste des ingrédients ;
- Volet n°6 : focus sur les plantes mises en œuvre ;
- Volet n°7 : Focus sur les micro-organismes mis en œuvre ;
- Volet n°8 : analyse quantitative des substances actives ;
- ...

Comme mentionné précédemment, l'étiquetage des compléments alimentaires est une partie importante. En effet, ils doivent être étiquetés de manière à informer clairement les consommateurs sur les ingrédients, les doses recommandées, les précautions d'emploi et les allégations santé.

L'article 16 du décret n°2006-352 précise que les allégations de santé figurant sur les étiquetages, les présentations ou les publicités ne peuvent être utilisées que si elles sont autorisées conformément à la réglementation européenne en vigueur. Les allégations santé que l'on retrouve sur étiquettes doivent être étayées par des preuves scientifiques fiables et pertinentes. Elles doivent être basées sur des études cliniques réalisées sur des humains et publiées dans des revues reconnues. Cependant, contrairement aux médicaments, les preuves scientifiques des allégations de santé ne sont pas toujours bien conduites pour soutenir les allégations et n'ont pas la qualité suffisante. (24)

L'évaluation des preuves scientifiques est effectuée par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA). L'EFSA examine les données scientifiques soumises par les fabricants de compléments alimentaires pour justifier leurs allégations de santé. Si les preuves scientifiques sont considérées comme suffisantes, l'EFSA autorise l'utilisation de l'allégation de santé en question. Les allégations de santé autorisées sont ensuite répertoriées dans le registre communautaire des allégations de santé, qui est accessible au public.(25)

Par ailleurs, les articles 15 et 16 du décret n°2006-352 portent sur la communication et la publicité des compléments alimentaires. Ils stipulent que toute communication, publicité ou représentation commerciale pour un complément alimentaire doit être loyale, honnête et véridique. Elle ne doit pas attribuer aux compléments alimentaires des propriétés de prévention, de traitement ou de guérison d'une maladie humaine. Cette communication ne doit pas non plus induire en erreur les consommateurs sur les caractéristiques du produit ou les résultats attendus. (6,26)

En résumé, la mise sur le marché des compléments alimentaires n'est pas uniforme dans toute l'Union Européenne et les réglementations vont varier d'un pays à l'autre. Néanmoins, la réglementation met l'accent sur l'importance de l'étiquetage, de la composition et des allégations basées sur des preuves scientifiques fiables. Il est important de noter que les compléments alimentaires ne sont pas soumis au même niveau d'exigence que les médicaments, car les preuves scientifiques recueillies n'ont pas la même qualité que celle

des médicaments. Par ailleurs, contrairement au médicament qui a des contrôles et des autorisations à chaque étape de son développement, le complément alimentaire est mis sur le marché après une déclaration et peut avoir des contrôles à posteriori.

## 2.3 Remboursement des médicaments et des compléments alimentaires

### 2.3.1 Le parcours du médicament en vue du remboursement

#### 2.3.1.1 Le rôle de la HAS

Lorsqu'un médicament obtient une autorisation de mise sur le marché il n'est pas directement commercialisé. En France, si l'industriel demande à ce que le produit soit inscrit sur la liste des spécialités remboursées, il y aura l'évaluation en vue de son remboursement et la fixation de son prix. Cette évaluation se fait par la HAS (Haute Autorité de Santé).

D'une part, il y a une évaluation par la CT (Commission de la Transparence) sur le SMR (Service Médical Rendu) et l'ASMR (Amélioration du service médical rendu).

Le SMR permet de déterminer un intérêt clinique avec un avis favorable ou non au remboursement.

Tableau 1: Taux de remboursement en fonction du SMR

Évaluation CT		Taux
SMR Insuffisant	Avis défavorable au remboursement	0%
SMR Important		65%
SMR Modéré	Avis favorable au remboursement	30%
SMR Faible		15%
Quel que soit le niveau de SMR		100% (ALD)

L'ASMR évalue le nouveau médicament par rapport à des comparateurs (besoins thérapeutiques ...).

Tableau 2: Différents niveaux de ASMR

↑	<b>ASMR I</b>	Majeur	« garantie de prix européen »
	<b>ASMR II</b>	Important	
	<b>ASMR III</b>	Modéré	
	<b>ASMR IV</b>	Mineur	« pas de surcoût global »
	<b>ASMR V</b>	Inexistante	Coût (donc prix) inférieur au comparateur le moins cher

D'autre part, pour les médicaments ayant un ASMR (I à III), il y aura une évaluation par le CEESP (Commission Évaluation Économique et de Santé Publique) qui réalise un avis d'efficacité et aura la charge de négocier le prix du médicament avec l'industriel.

Enfin, c'est au ministère de la santé et de la sécurité sociale de décider du remboursement et du prix. (27) (cf. ANNEXE 4)

Lorsqu'un industriel ne souhaite pas réaliser de demande de remboursement, le prix du médicament est fixé librement.

### 2.3.1.2 Le remboursement par l'Assurance Maladie

Une fois sur la « Liste des médicaments remboursables aux assurés sociaux », d'autres règles de remboursement viennent s'ajouter.

Pour que le traitement soit pris en charge par l'Assurance Maladie, il doit y avoir une prescription délivrée par un médecin, sage-femme, chirurgien-dentiste dans la limite de leur exercice professionnel. Pour permettre le remboursement du médicament, la prescription doit être faite dans le cadre de l'indication thérapeutique ouvrant droit à une prise en charge.

En ce qui concerne les médicaments génériques dès lors qu'existe, le tiers payant contre générique est appliqué. Si un assuré refuse la délivrance d'un médicament générique, il doit supporter les frais et envoyer une feuille de soins à la caisse d'assurance maladie pour être remboursé à hauteur du prix du médicament générique. (28)

Dans le cas général, la sécurité sociale rembourse partiellement une partie des dépenses santé. Toutefois, il existe des exceptions comme la prise en charge ALD (affection longue durée) qui permet une reconnaissance de la maladie (définie par arrêté ministériel) et qui permet un remboursement à 100% des soins et des traitements en lien avec la pathologie. (29)

Cependant, en dehors des patients en affection longue durée, les autres patients ont une partie des frais à leur charge. C'est pourquoi, il est vivement conseillé d'adhérer à une complémentaire santé (mutuelle). Elle remboursera les frais restant à charge en fonction du contrat choisi.

### **2.3.2 Le remboursement par les complémentaires santé**

Les mutuelles sont également appelées complémentaires santé, elles jouent un rôle important dans le remboursement des médicaments en France. En effet, elles viennent compléter le remboursement de l'Assurance maladie en prenant en charge tout ou une partie qui ne l'est pas. Cette partie non remboursée est également appelée « ticket modérateur ».

A l'heure actuelle les mutuelles proposent des formules de complémentaires santé avec des niveaux de remboursement différents. Certaines mutuelles prennent en charge l'intégralité du ticket modérateur, quand d'autres ne prennent en charge qu'une partie. Par ailleurs, les complémentaires santé ne s'appliquent pas uniquement aux médicaments mais aux honoraires du médecin, hospitalisation, optique, dentaire, appareil auditif etc...

Pour résumer, lorsqu'un médicament a un SMR majeur (65%), c'est la mutuelle qui va prendre en charge les 35% restants. Et en fonction des contrats et des options choisis, le ticket modérateur des médicaments à SMR modéré et faible (remboursés à **30 %** et **15 %**) n'est pas obligatoirement pris en charge.(30)

Comme nous pouvons le voir, en France, le parcours d'un médicament est long et comporte une charge administrative importante pour arriver dans les armoires à pharmacie des patients. En comparaison, le complément alimentaire présente de nouveau une réglementation plus simple.

### **2.3.3 Remboursement des compléments alimentaires**

Tout d'abord, le prix des compléments alimentaires est fixé librement par les fabricants et les distributeurs. Les produits sont disponibles en vente libre en pharmacie, grande surface, en ligne.

Les compléments alimentaires ne sont pas remboursés par l'assurance maladie. En effet pour pouvoir être remboursé ils doivent avoir le statut médicament et avoir prouvé leur efficacité contre une ou plusieurs maladies. Le complément alimentaire n'entre pas dans les catégories de produits qui peuvent être proposés au remboursement. (31)

En ce qui concerne la prise en charge par les mutuelles, il y a une évolution. En effet, depuis quelques années des nouvelles options font leur apparition sur les contrats de mutuelles. Alors que l'assurance maladie ne rembourse pas ou très peu les médecines douces car elles ne sont pas reconnues par la communauté scientifique, les mutuelles ont commencé à rembourser les médecines holistiques (= médecine douce qui propose de techniques plus naturelles comme les massages, les plantes, la méditation, l'homéopathie, l'ostéopathie, acupuncture...).

A l'heure où les médecines douces ont la cote et que certaines mutuelles prennent en charge des consultations chez un naturopathe, on observe peu de mutuelles santé qui prennent en charges les dépenses sur les compléments alimentaires. (32)

Comme nous avons pu le voir précédemment, les médicaments et les compléments alimentaires sont soumis à des définitions et des règles d'accès au marché différentes, ce qui se traduit également par des différences de remboursement par l'assurance maladie. Cependant, il est important de prendre en compte l'avis du grand public sur ces produits de santé. C'est pourquoi des analyses de résultats de deux enquêtes ont été réalisées dans la suite de ce mémoire. Ces études ont été respectivement menées par le Synadiet et l'Observatoire Sociétal du Médicament, pour connaître leur opinion sur les compléments alimentaires et les médicaments.

## **2.4 Perception des médicaments et des compléments alimentaires par le grand public**

### **2.4.1 Résultats d'enquête Synadiet « Opinion Way » 2019 (33)**

Afin de mieux comprendre l'opinion et les attentes des consommateurs de compléments alimentaires j'ai regardé avec attention les résultats de ce sondage, « **Sondage OpinionWay de 2019 pour Synadiet** », le Syndicat national des compléments alimentaires. C'est une étude menée en France pour évaluer les comportements d'achat et de consommation des Français en matière de compléments alimentaires, elle a porté sur un échantillon représentatif de 1065 français âgés de 18 ans et plus. L'échantillon a été interrogé en ligne sur système CAWI via leur panel. Le questionnaire portait sur 11 questions fermées.

L'enquête a révélé plusieurs résultats intéressants concernant les comportements d'achat et d'utilisation des compléments alimentaires en France. 46% des Français disent déjà avoir consommé des compléments alimentaires. Parmi les consommateurs, nous retrouvons 63%

des femmes ayant consommées au moins un complément alimentaire au cours des 12 derniers mois.

De plus, le sondage révèle que 6 Français sur 10 se sentent peu informés sur les compléments alimentaires mais ont tout de même une bonne image des différents ingrédients qui les composent, mais la tendance montre qu'ils veulent plus de transparence sur la composition et les allégations de santé associées. En effet, les consommateurs sont satisfaits et en reconnaissent les bénéfices avec un bémol sur le rapport qualité-prix.

Par ailleurs, la moitié des Français aimerait que leur médecin leur conseille ou prescrive des compléments alimentaires. C'est une tendance que l'on retrouve dans leur motivation de prise. En effet, pour plus de la moitié des Français la prise d'un complément alimentaire est liée au conseil d'un professionnel de santé (médecin, pharmacien), cependant il y a également 1/3 qui ont reçu l'information à travers les médias (publicité, réseaux sociaux).

En ce qui concerne les remboursements, la majorité des Français souhaiterait une implication de la part des mutuelles et assurances. Par conséquent, les Français souhaitent que les médecins conseillent, prescrivent les compléments alimentaires et que les mutuelles et assurances les remboursent.

A propos des indications de consommations des compléments alimentaires. Ils sont liés à l'entretien de la santé : pour améliorer le bien-être, renforcer le système immunitaire, retrouver la forme ou avoir plus de vitalité. Ils en consomment majoritairement parce que ce sont des produits naturels, pour éviter de prendre des médicaments et pour éviter d'être malade. Les consommateurs se dirigent vers les pharmacies qui restent le principal point de vente, suivies par les grandes surfaces et les magasins spécialisés.

Selon l'enquête Synadiet Opinion Way de 2019, les utilisations des compléments alimentaires varient en fonction de l'âge des consommateurs. Ainsi chez les personnes de 18 à 34 ans, elles ont tendance à utiliser les compléments alimentaires pour soutenir leur système immunitaire, améliorer la digestion et prévenir la fatigue. Dans la tranche d'âge de 35 à 54 ans, elles ont tendance à utiliser des compléments alimentaires pour améliorer leur digestion, leur sommeil et leur concentration. Enfin, chez les consommateurs âgés de 55 ans et plus, ils ont tendance à consommer des compléments alimentaires pour maintenir leur forme et leur vitalité, soutenir leur système immunitaire et réduire les douleurs articulaires.

## **2.4.2 Résultats de 2018 de l'Observatoire Sociétal du médicament.(34)**

Chaque année l'observatoire sociétal du médicament mène une enquête qui a pour objectif de mesurer l'opinion et les comportements des Français en matière de santé et de médicaments. Elle porte sur un échantillon grand public tiré aléatoirement dans une panéliste éligible pour l'étude. L'échantillon est de 1000 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus qui ont été interrogé en ligne sur le système CAWI. L'enquête date du 28 août au 5 septembre 2021.

L'enquête révèle que 77% des Français ont confiance dans les médicaments, c'est un niveau qui remonte par rapport aux années antérieures et 84% font également confiance aux médicaments remboursés et aux médicaments sur prescription médicale. Cependant, le niveau de confiance baisse à 65% lorsqu'il s'agit de médicaments en vente libre et non remboursés. De plus, les Français font confiance à leur médecin pour la prescription des médicaments adaptés à leur état de santé.

Pour la majorité des français, les entreprises du médicament sont légitimes à propos des investissements dans la recherche, l'information et la sécurité des médicaments.

Les médicaments sont perçus comme un moyen efficace de traiter les maladies, mais leur utilisation est souvent associée à des effets secondaires indésirables. Par conséquent, nous retrouvons un niveau de confiance dans l'information fournit par les entreprises du médicament pour soulager-soigner une maladie et pour les conseiller sur les bons comportements à adopter pour rester en bonne santé (alimentation...). Cependant, une majorité d'entre eux, reste tout de même méfiant vis-à-vis des entreprises du médicament à propos des risques d'effets secondaires (63%), l'éthique (66%) et la transparence (84%).

Il convient de noter que l'Observatoire sociétal du médicament ne se concentre pas exclusivement sur les compléments alimentaires, mais plutôt sur l'utilisation des médicaments en général. En effet, cette enquête fournit des résultats intéressants pour comprendre la perception et les comportements des consommateurs vis-à-vis des produits de santé en général.

Les résultats des enquêtes présentent des résultats intéressant mais cela reste des résultats quantitatifs. Par ailleurs, ce sont des enquêtes différentes et les personnes participants dans l'une ne participent pas forcément dans l'autre. En effet, compte tenu de leurs similitudes, il a paru intéressant de créer des buyer persona représentatifs des

différents profils de consommateurs de compléments alimentaires et de médicaments en France. L'objectif est de les rencontrer et de découvrir leurs savoirs, utilisations, motivations et attentes. A noter que les buyers persona sont des représentations fictives des acheteurs type de produits ou de services. En français, nous les appelons des « clients idéaux ».

### **3 Méthodologie**

#### **3.1 Présentation de la méthodologie de recherche**

##### **3.1.1 Objet de l'étude**

Buyer persona : Utilisation, perception, attentes et efficacité des compléments alimentaires et des médicaments.

A l'heure où il devient difficile d'avoir des rendez-vous médicaux, où les médicaments sont de plus en plus déremboursés, les compléments alimentaires prennent une place de plus en plus importante dans l'armoire des Français. Les résultats des enquêtes menée par Synadiet et par l'Observatoire Sociétal du médicament sur le plan national restent quantitatifs. C'est pourquoi, afin de connaître leurs utilisations, leurs habitudes, leurs attentes et préoccupations, la rencontre avec les consommateurs de médicaments et de compléments alimentaires s'est avérée indispensable.

En effet comme l'annonce la problématique, l'objectif est de connaître les utilisations, la perception et les attentes des consommateurs.

##### **3.1.2 Méthode et collecte de données**

Afin de mieux comprendre la pratique des consommateurs, des entretiens ont été réalisés. La conduite d'entretien semi-directif est la plus adaptée car elle permet de recueillir des témoignages détaillés et individualisés. Les questions élaborées étaient en majorité fermées et quelques-unes étaient des questions ouvertes. Cependant, après le premier échange, les questions fermées se sont révélées être des moments d'échange puisqu'elles ouvraient le sujet sur leurs croyances et les informations recueillies étaient plus pertinentes. C'est pourquoi le questionnaire de l'entretien a été modifié à posteriori et des questions ouvertes ont été ajoutées.

L'élaboration de ce questionnaire s'est fait en reprenant une partie des questions présentes dans le questionnaire Synadiet et dans le questionnaire du répertoire sociétal du médicament. A celle-ci se sont ajoutées des questions ouvertes. Le questionnaire final est présent en *ANNEXE 1*.

Après le premier entretien et une fois les nouvelles questions annexées, la première personne interviewée a été interviewé à nouveau. Ainsi, tous les Buyer persona ont eu la même base de questions et au cours de cet échange, certains ont eu des questions spécifiques à leur cas.

### 3.2 Description de l'échantillon

Pour cibler et identifier la population à rencontrer, les résultats des enquêtes Synadiet de l'observatoire sociétal du médicament ont été utilisé pour créer des Buyer Persona.

Dans la création des buyer persona, l'étude a été réalisé sur 3 tranches d'âge différentes (18-34ans, 35-55ans, 55ans et plus). A partir de là, 3 buyer persona ont été créé pour la tranche 18-34ans, 2 pour la tranche 35-55ans et 3 pour la tranche 55 ans et plus. Les critères ayant été pris en compte étaient la prise des médicaments ponctuels ou quotidiens et la prise de compléments alimentaires assez régulière. En effet, grâce à leur double utilisation, ces profils semblaient plus intéressants afin d'effectuer des échanges constructifs.

La recherche de ces personnes s'est faite dans mon entourage en discutant à propos de mon sujet de mémoire. C'est également à travers ces échanges que je me suis aperçue que certaines personnes ne prenaient ni médicament ni de complément alimentaire et qu'un entretien avec eux ne seraient pas aussi riches en information puisque ce n'était pas un sujet sur lequel il se sentait concerné. Enfin, avec mon cursus de pharmacie, j'ai également sélectionné certains profils puisque par le passé j'ai été amené à répondre à leurs questions et à les conseiller. J'avais donc déjà connaissance de leur pathologie et de leur utilisation.

Tableau 3 : Buyer persona n°1

<b>Buyer Persona n°1 = H01</b>	
<b>Sexe</b>	Homme
<b>Age</b>	entre 18 et 34 ans
<b>Situation professionnelle</b>	Actif
<b>Etat de santé actuelle</b>	En bonne santé
<b>Activité physique</b>	Quotidienne intense
<b>Utilisation des médicaments</b>	Ponctuelle
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Régulière

<b>Objectif</b>	Se sentir bien, utilisation de complément alimentaire pour optimiser ses performances au sport et avoir un gain d'énergie. Il est sensible au prix des produits et serait intéressé par une prise en charge des mutuelles pour l'achat de ses compléments alimentaires
-----------------	--

Tableau 4: Buyer persona n°2

<b>Buyer Persona n°2 = S02</b>	
<b>Sexe</b>	Femme
<b>Age</b>	entre 18 et 34 ans
<b>Situation professionnelle</b>	Etudiante
<b>Etat de santé actuelle</b>	En bonne santé
<b>Activité physique</b>	Sédentaire
<b>Utilisation des médicaments</b>	Ponctuelle
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Sous forme de cure
<b>Objectif</b>	Faire face à la fatigue, avoir plus la forme et d'énergie, éviter d'être malade. Elle est sensible à la composition des produits et aux effets sur la santé.

Tableau 5 : Buyer Persona n°3

<b>Buyer Persona n°3 = S03</b>	
<b>Sexe</b>	Femme
<b>Age</b>	entre 18 et 34 ans
<b>Situation professionnelle</b>	Active
<b>Etat de santé actuelle</b>	En bonne santé
<b>Activité physique</b>	Régulière
<b>Utilisation des médicaments</b>	Quotidienne (prévention) + ponctuelle
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Sous forme de cure en continue toute l'année
<b>Objectif</b>	Eviter les coups de barre, avoir plus la forme, éviter d'être malade.  Elle est sensible au prix des produits et serait

	intéressée par une prise en charge des mutuelles pour l'achat des compléments alimentaires
--	--

Tableau 6: Buyer Persona n°4

<b>Buyer Persona n°4 = S04</b>	
<b>Sexe</b>	Femme
<b>Age</b>	Entre 35 et 55 ans
<b>Situation professionnelle</b>	En reconversion professionnelle
<b>Etat de santé actuelle</b>	Intolérance au gluten & lactose + 1 pathologie
<b>Activité physique</b>	Modérée
<b>Utilisation des médicaments</b>	Quotidienne
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Sous forme de cure en continue toute l'année
<b>Objectif</b>	Se sentir bien et aller mieux. S'est tournée vers la médecine alternative car la médecine traditionnelle ne répondait pas à ses besoins.

Tableau 7: Buyer Persona n°5

<b>Buyer Persona n°5 = S05</b>	
<b>Sexe</b>	Femme
<b>Age</b>	Entre 35 et 55 ans
<b>Situation professionnelle</b>	Active
<b>Etat de santé actuelle</b>	Bonne santé
<b>Activité physique</b>	Sédentaire
<b>Utilisation des médicaments</b>	Ponctuelle
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Sous forme de cure
<b>Objectif</b>	Utilisation des compléments alimentaires en cas de besoin ponctuel.

Tableau 8: Buyer Persona n°6

<b>Buyer Persona n°6 = V06</b>	
<b>Sexe</b>	Femme
<b>Age</b>	entre 55 ans et plus
<b>Situation professionnelle</b>	Active

<b>Etat de santé actuelle</b>	Pathologie chronique
<b>Activité physique</b>	Régulière
<b>Utilisation des médicaments</b>	Quotidienne
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Sous forme de cure
<b>Objectif</b>	Essayer des compléments alimentaires pour son bien-être et sa santé globale.

Tableau 9: Buyer Persona n°7

<b>Buyer Persona n°7 = L07</b>	
<b>Sexe</b>	Femme
<b>Age</b>	entre 35 et 55 ans
<b>Situation professionnelle</b>	Retraitée
<b>Etat de santé actuelle</b>	Polypathologique
<b>Activité physique</b>	Sédentaire
<b>Utilisation des médicaments</b>	Quotidienne
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Occasionnelle
<b>Objectif</b>	Essayer des compléments alimentaires pour son bien-être et sa santé.

Tableau 10: Buyer Persona n°8

<b>Buyer Persona n°8 = G08</b>	
<b>Sexe</b>	Homme
<b>Age</b>	Entre 55 ans et plus
<b>Situation professionnelle</b>	Retraité
<b>Etat de santé actuelle</b>	Pathologies chroniques
<b>Activité physique</b>	Modérée
<b>Utilisation des médicaments</b>	Ponctuelle
<b>Utilisation de complément alimentaire</b>	Rare
<b>Objectif</b>	Utilisation des compléments alimentaires pour compléter son traitement et pour éviter de prendre trop de médicament.

Une fois la création de buyer persona réalisée et que les personnes à interroger étaient identifiées. Un premier contact a été fait pour leur proposer de participer à cette étude. Ensuite, elles ont été informées qu'elles pouvaient conserver leur anonymat. Leurs consentements ont été pris par voie orale. Enfin, elles ont été contactées à nouveau afin de convenir d'un rendez-vous.

### **3.3 Analyse des données**

Pendant les entretiens, une écoute active des interlocuteurs a été mise en place. Certains entretiens ont eu lieu en face à face et d'autres en visioconférence. Des notes des informations fournies par les participants ont été prises. L'analyse des données s'est faite en observant les grandes tendances qui sont apparues et qui sont récurrentes. Les propos qui ont été soulevés et relevant ont été pris en compte pour l'analyse des résultats de l'étude. Un tableau réalisé sur excel a également été réalisé afin d'avoir une vue d'ensemble sur les tendances évoqués par les patients. Cf. ANNEXE 2

## **4 Résultats**

### **4.1 Buyer persona n°1**

#### **Utilisation et information sur les médicaments**

Durant la dernière année, il a utilisé ponctuellement des médicaments. Il a eu des médicaments pendant 2 semaines, parce qu'il avait une gastro-entérite. Il avait eu des antibiotiques (CLAMOXYL®). H01 me fait part qu'il prend parfois des dolipranes pour des douleurs à la tête. Il fait quand même confiance « *plus ou moins sinon je ne serais pas guéri, enfin qui sais* ». En général il sait que certains médicaments peuvent avoir des effets indésirables et peuvent causer des troubles de la vision, des maux de tête et autres. Cependant, à part cela il ne s'y est jamais intéressé et n'a jamais eu d'effets secondaires après la prise de médicaments. Il est également satisfait de leur efficacité « *même si on ne sait pas ce qu'il y a dedans, j'ai confiance quand même* ». Il n'a aucune connaissance sur le médicament hormis quelques indications. « *Le doliprane c'est pour la douleur et l'ibuprofène pour des douleurs un peu plus forte* ». H01 pense que la santé est importante et serait plus favorable à une meilleure prise en charge par l'assurance-maladie, surtout au vu des cotisations sociales que l'on fait. Pour conclure, il m'a dit qu'il ne souhaitait pas s'en plaindre mais avait le sentiment de ne pas avoir accès à ce dont il a besoin, même si c'est pour des petits « *bobos* ».

#### **Utilisation et information sur les compléments alimentaires :**

Les utilisations de cet homme concernant les compléments alimentaires se portent sur des produits de la ruche, des plantes médicinales, des vitamines et des minéraux. Ils les utilisent pour renforcer ses défenses naturelles, retrouver la forme, avoir plus de vitalité. Par le passé il a déjà utilisé des compléments alimentaires pour avoir un meilleur sommeil. Dans le cadre de sa pratique sportive, il les a déjà utilisés pour des problèmes articulaires. Pendant l'entretien je lui ai demandé s'il utilisait les compléments alimentaires pour une autre utilisation telle qu'une prise de masse, pour améliorer ses performances ou pour éviter les blessures ou autres. Il m'a dit que c'était le cas pour toutes les raisons citées.

Cet homme se sent assez informé sur les compléments alimentaires car il s'est auto-informé. Il a aussi utilisé du bouche à oreille en suivant les conseils de personnes à la salle de sport. Il fait ses achats en ligne parce qu'il n'a pas les produits qu'il veut en magasin et que cela coûte parfois moins chère. Quant à son utilisation, il trouve que c'est des produits efficaces et qui correspondent à ses choix de consommation. Il a eu les effets attendus et ne semble pas préoccupé par la composition des compléments alimentaires. Au niveau de la satisfaction, il est assez satisfait de : la facilité de prise, la vente libre et le goût « *Le goût cassis c'est meilleur* ». En ce qui concerne le prix des compléments alimentaires, il a trouvé que ce n'est pas excessivement chère, cela reste des produits abordables et en comparaison à l'effet attendu il trouve que les prix sont justes.

### **Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Selon lui, la différence entre le complément alimentaire et le médicament est que l'un est sur ordonnance et l'autre est en libre-service. Le complément alimentaire va venir compléter l'alimentation et peut aider certaines personnes à atteindre leurs objectifs (sportifs, athlète de haut niveau). Au contraire, selon lui le médicament est utilisé lorsqu'on est malade et qu'on a un traitement à suivre. L'avantage du complément alimentaire est de pouvoir les prendre sans passer chez le médecin. Les inconvénients sont le prix et l'absence de connaissance. En effet, selon lui comme les compléments alimentaires sont en libre accès et que parfois les personnes manquent de connaissances, par conséquent elles peuvent en faire une mauvaise utilisation. Il m'a raconté que certaines personnes plus jeunes que lui prennent des stéroïdes, testostérones, diénabol pour booster le muscle. Ils passent par des sites internet, et ne sont pas suivis par des spécialistes de la santé. Malheureusement pour eux, il les a vu se détruire la santé petit à petit.

En ce qui concerne les remboursements, selon H01, le médicament est remboursé et le complément alimentaire non. Il sait qu'un médicament est remboursé par l'assurance maladie lorsqu'il est prescrit par un médecin.

A propos du remboursement des compléments alimentaire, il est partagé entre le oui et le non. Il pense que si c'était remboursé intégralement par l'assurance-maladie il pourrait y avoir des abus et des personnes en consommerait trop, par conséquent il pourrait y avoir une mise en danger de leur vie. Pour éviter cela, il pense que ça devrait être réservé aux personnes qui en aurait le besoin, comme en cas de fatigue intense et sur prescription médicale.

Enfin, il serait pour une prise en charge par les mutuelles des compléments alimentaires et serait prêt à payer plus chère dans la limite du raisonnable (10-15€) pour pouvoir être remboursés.

## **4.2 Buyer persona n°2**

### **Utilisation et information sur les médicaments**

Cette jeune femme utilise très peu de médicaments, ce sont des utilisations ponctuelles maximum 2-3 fois par an. Récemment, elle a pris des antibiotiques à la suite d'une intoxication alimentaire, elle sait que c'est des bactéries qui sont concernées donc elle n'avait pas le choix. Lorsqu'elle est amenée à utiliser des médicaments elle leur fait confiance, elle maîtrise leur usage car elle sait que parfois il peut y avoir des résistances avec les antibiotiques. Elle a connaissance des risques et des effets indésirables. En effet, quand elle était plus jeune, elle a pris ROACUTANNE® et a eu beaucoup d'effets indésirables comme l'état dépressif, la peau sèche, les cheveux qui tombent et une perte de poids. Elle me souligne une peur des effets sur le long terme concernant la fertilité. Lors de son usage, elle était satisfaite de l'effet eut sur le moment, mais trouve que le traitement était trop agressif et n'avait pas bien fonctionné puisque l'acné est revenue. Dans son niveau de connaissance, elle se sent informée mais si elle ne connaît pas, elle va toujours s'informer avant de prendre le médicament.

En ce qui concerne, la prise en charge par l'assurance-maladie, S02 serait favorable à une prise en charge plus importante par l'assurance-maladie pour certains produits. En effet, dans le cadre de l'acné elle a été amenée à acheter des crèmes qui fonctionnaient bien mais qui n'étaient pas remboursés, elle a également eu recours à du laser à cause des cicatrices et ce n'était pas pris en charge par la sécurité sociale. Elle souligne le fait que

l'acné sévère est une maladie qui a des répercussions psychologiques et laisse des séquelles physiques. Une meilleure prise en charge permettrait aux personnes de ne pas se tourner vers des produits bon marché qui empire la maladie et mène à des dépressions à cause de leur mal-être.

### **Utilisation et information sur les compléments alimentaires :**

Concernant l'utilisation des compléments alimentaires elle a déjà utilisé des plantes médicinales, vitamines et minéraux, huiles essentielles. Les indications de ses consommations sont : renforcer les défenses naturelles, retrouver la forme ou avoir plus de vitalité, pour la peau et les cheveux, le stress, digestion, compenser une alimentation déséquilibrée, infections urinaires. Les produits utilisés sont le zinc, le magnésium, oméga 3, vitamine D3, huile de nigelle, romarin, eucalyptus, canneberges...

Elle se sent peu informée sur les compléments alimentaires.

Ses motivations à les utiliser seraient que ce sont des produits naturels, que ça lui évite de prendre des médicaments quand ce n'est pas nécessaire, S02 souhaite également entretenir sa santé et éviter d'être malade, éviter des carences alimentaires (utilisation du jeûne). En ce qui concerne l'alimentation déséquilibrée, S02 pense que : *« même en mangeant sainement nous avons des carences car tous les aliments je pense sont dévitalisés, il y a trop de pesticides utilisés, donc pourquoi ne pas compenser avec des compléments alimentaires... et même si on voulait manger bio on n'est pas sûr que ça soit bio et ça coute chère »*.

Elle apprécie l'utilisation de compléments alimentaires parce que ce sont de produits doux avec peu d'effets indésirables, cependant, elle souligne le fait qu'il faut faire attention aux effets de surdosage et aux mélanges. Elle utilise ces produits parce qu'on lui a recommandé, qu'ils sont efficaces et correspondent à ses choix de consommation. Elle pense également que : *« Je suis favorable à l'utilisation des produits à l'état brut sans transformation à l'inverse des médicaments qui sont trop transformés et chimiques. On pourrait par exemple utiliser des plantes pour se soigner, même s'il y a une assimilation plus lente, une guérison plus lente mais ça sera beaucoup moins agressif »*.

Elle est satisfaite de l'effet général des compléments alimentaires, avec les bénéfices apportés. Cependant elle pense que la possibilité de l'acheter librement pourrait être un risque pour les personnes qui manquent d'informations et ne s'informent pas.

Elle a pris des compléments alimentaires à la suite de conseils de ses proches et de l'auto-information sur les réseaux sociaux après avoir fait le tri entre la masse d'informations.

### **Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Selon elle, les différences entre les compléments alimentaires et les médicaments sont que le complément alimentaire a : un temps de guérison plus lent, que c'est un produit moins agressif, que c'est un effet de mode en ce moment, qu'il y a plus de diversité dans les compléments alimentaires car on peut faire plusieurs utilisations pour un seul produit. Autre différence, les prises en charge sont différentes. Au niveau des inconvénients, elle trouve qu'on manque d'informations concernant les compléments alimentaires, les prix sont élevés, et qu'il peut y avoir un danger pour les personnes malades avec des pathologies chroniques si elles ne sont pas suivies. Par ailleurs, elle trouve qu'en couplant la médecine douce et traditionnelle, on pourrait faire des merveilles.

En ce qui concerne les remboursements, elle a une vague connaissance sur les remboursements. En effet, elle pense que la maladie doit être assez répandue, que les études cliniques doivent montrer une certaine efficacité et que les résultats seront évalués à l'ANSM.

Par ailleurs elle trouve qu'il y a un déséquilibre dans le remboursement entre complément alimentaire et médicaments. Elle a des croyances à propos des lobbyings pharmaceutiques qui jouent un rôle « *si on peut se soigner en plantant dans le jardin, ils ne vendraient plus des médicaments* ».

Enfin, elle serait favorable à un meilleur remboursement comme dans le cas des carences, elle pense que ça serait bien de promouvoir une meilleure alimentation, idéalement bio et accessible, et que par ailleurs, ça serait intéressant de mettre en place une nouvelle réglementation. Elle serait également prête à payer un peu plus pour que ça soit pris en charge par la mutuelle.

Pour conclure, cette dame m'a fait part de ses craintes envers les perturbateurs endocriniens qui ne sont pas naturels et qui viennent perturber notre organisme. Elle pense qu'en changeant notre mode de vie, on pourrait être moins malade.

### **4.3 Buyer persona n°3**

#### **Utilisation et information sur les médicaments**

L03 prend quotidiennement un médicament pour la contraception. Sinon, elle prend ponctuellement du sirop, du doliprane, des anti-inflammatoires. Les indications sont pour les maux de gorge, toux, maux de tête et douleurs musculaires. Elle prend également de la vitamine D en ampoule sur ordonnance que son médecin lui prescrit, et de l'acide folique après avoir été malade ou quand elle est fatiguée.

Elle fait confiance aux médicaments qu'elle prend. L03 m'informe qu'elle les prend si elle en a besoin et si le médecin lui a recommandé. Elle ne connaît rien au médicament et se contente de suivre l'avis du docteur « *si le médecin veut m'empoisonner c'est facile* ». Elle prend ce qu'on lui donne, et même à la pharmacie, elle ne voit pas le mal dans la prise de médicaments génériques. Elle n'a pas beaucoup de connaissances sur les effets secondaires, mais parfois ça lui arrive de lire les notices et avoue qu'elles peuvent faire peur. Dans la notice d'un antidépresseur elle a lu que le médicament pouvait provoquer des envies suicidaires. Ses propos étaient : « *tu es sous antidépresseurs parce que tu n'es pas bien et au final l'effet secondaire c'est le suicide, c'est chaud.* »

Par ailleurs, elle a déjà eu l'expérience de quelques effets secondaires (diarrhée, gaz, constipation). A noter, que L03 m'a dit que son médecin lui a déjà prescrit des médicaments « au cas où », elle était un peu méfiante car c'était pour de l'angoisse mais ne ressentait pas le besoin de prendre un traitement. Cependant, elle l'a quand même essayé et a eu des effets secondaires ; le traitement l'a fait dormir et elle n'a pas eu l'effet attendu. Enfin, elle se sent assez satisfaite des médicaments qu'elle a pris.

Pour conclure, elle serait favorable à une prise en charge plus importante de la part des assurances et des mutuelles. Elle trouve que les médicaments efficaces pour les petits bobos ne sont pas ou plus remboursés tels que l'HUMEX & collutoire. Elle pense également que certaines personnes ne sont pas responsables et pense qu'il y a beaucoup d'abus et de gâchis en France sur les traitements.

### **Utilisation et information sur les compléments alimentaires**

Concernant son utilisation de compléments alimentaires, elle a déjà consommé des plantes médicinales / phytothérapie, vitamines & minéraux, huiles essentielles mais sous forme de diffusion. Elle utilise des compléments alimentaires sous forme de cure en hiver pour ne pas être fatigué, et parfois en continue toute l'année pour d'autres indications. Toutefois, elle souligne que parfois elle oublie de les prendre.

Les indications pour lesquelles elle a consommé des compléments alimentaires sont : renforcer ses défenses naturelles, retrouver la forme / avoir plus de vitalité, le stress, les

voies respiratoires (avec les huiles essentielles), et pour compenser une alimentation déséquilibrée. Elle se sent assez peu informée sur les compléments alimentaires et préfère ne pas faire de mélange entre eux, mais plutôt prendre un à la fois. Elle a une anecdote de sa mère qui prenaient beaucoup de compléments alimentaires en même temps et le médecin lui a fait la remarque d'arrêter car cela pouvait être dangereux. Par ailleurs, elle trouve que cela aurait un coût.

Ses motivations pour se tourner vers l'utilisation de compléments alimentaires sont : entretenir sa santé, éviter d'être malade, compenser ses carences alimentaires, utilisation de produits doux avec peu d'effets indésirables, recommandations, et pour avoir des produits efficaces avec peu d'effets indésirables.

Elle est satisfaite de sa consommation de complément alimentaire, elle a l'effet attendu *« avec une diminution de coup de barre pendant la journée, je ne m'endors plus le soir en rentrant du travail »* et se sent avec une meilleure énergie. Elle apprécie également le fait d'aller les acheter librement sans ordonnance et la facilité de prise.

Concernant le prix, elle trouve que c'est normal et reste abordable mais si on multiplie les usages cela peut avoir des risques mais également un coût, ce qui peut vite devenir un budget. Le prix est juste par rapport à l'effet attendu, avec une certaine méfiance envers certain dont l'effet est moyen. Elle ne serait pas prête à payer plus chère pour avoir une meilleure marque. Se sentant peu informée sur le sujet elle suit les conseils de son pharmacien et de son médecin traitant. Elle a des préoccupations légères concernant la composition, a voulu essayer des produits bio mais elle n'a pas eu l'effet attendu.

### **Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Elle estime que la différence entre les deux produits est que le médicament est sur ordonnance et est remboursé, alors que le complément alimentaire est en libre-service, n'est pas remboursé et a peu de danger. Les avantages des compléments alimentaires sont : l'achat sans passer chez le médecin, l'absence du sentiment d'être malade, ils sont plus intuitifs car l'indication est marquée sur la boîte alors que le médicament non. L'inconvénient est le prix.

Elle n'avait pas connaissance des conditions nécessaire pour qu'un médicament soit remboursé par l'assurance maladie. Après réflexion, elle pensait que plus le médicament serait « populaire », pris par un grand nombre de personne et a un prix convenable, plus il aurait tendance à être remboursé.

Enfin, elle serait favorable à ce que les mutuelles prennent en charge les compléments alimentaires et serait d'accord pour rajouter une ligne sur son contrat mais à un prix raisonnable.

#### **4.4 Buyer persona n°4**

##### **Utilisation et information sur les médicaments**

S04 utilise des médicaments tous les jours, car elle a une pathologie (hypothyroïdie) qui l'oblige à en prendre quotidiennement. Elle ne fait pas trop confiance aux médicaments, d'une part car elle ne souhaite pas en prendre quand ce n'est pas nécessaire et elle a peur des accoutumances qui peuvent apparaître sur certains médicaments. Elle connaît un peu les risques d'effets secondaires, comme la dépendance. Et elle a déjà eu l'expérience d'effets secondaires comme des baisses de tension, des problèmes gastro-intestinaux, des ballonnements. Au regard de ses intolérances au lactose et gluten, elle est plus informée et est devenue plus regardante pour éviter d'avoir des effets secondaires dus à la composition. Elle est satisfaite des médicaments qu'elle prend puisqu'elle a retrouvé un bilan sanguin stabilisé (TSH normal). Elle serait favorable à une prise en charge plus importante pour les médicaments, puisqu'elle prend la molécule lévothyroxine dans le format T-caps® (sans lactose) mais n'est pas remboursé par l'assurance maladie. Cependant, elle m'affirme que c'est sa mutuelle qui prend en charge un certain montant sur l'année et qu'après c'est à elle de remettre de sa poche. C'est un sujet qui la désole puisqu'elle a vraiment besoin de ce traitement.

##### **Utilisation et information sur les compléments alimentaires**

En ce qui concerne les compléments alimentaires, elle a déjà utilisé des vitamines & minéraux et des probiotiques. Elle les utilise toute l'année sous forme de cure de 3 mois, elle arrête un moment puis reprend plus tard. Les indications étaient de retrouver la forme ou avoir plus de vitalité, confort intestinal à cause des problèmes de digestion.

Pendant la conversation, elle me fait part qu'elle s'est tournée vers les compléments alimentaires puisque aucun médicament n'existe pour soigner le syndrome de l'intestin irritable. Elle se sent peu informée sur les compléments alimentaires mais fait confiance à son pharmacien. Elle a déjà eu recours à une consultation payante d'un naturopathe et « l'ordonnance » était sur des compléments alimentaires. Le montant total de l'ordonnance était de 100€ à la pharmacie et elle a choisi de ne pas les prendre.

Ses motivations concernant leurs utilisations sont parce que : ce sont des produits naturels, éviter d'avoir des carences (utilisation de Bion3), recommandation, elle trouve que ce sont des produits efficaces, et elle y retrouve un rapport qualité-prix intéressant.

Par ailleurs, elle est satisfaite des effets attendus, trouve qu'il y a une facilité de prise, apprécie de pouvoir les acheter sans ordonnance et n'accorde pas d'importance à la galénique ni au goût tant qu'elle retrouve l'effet. Elle me fait part qu'elle a déjà eu l'expérience d'effets indésirables avec des maux de tête intenses (utilisation d'une marque de magnésium) et sans avoir eu l'effet recherché.

En ce qui concerne le prix, tant que cela correspond à ses besoins elle est prête à le mettre si les résultats suivent. Bien entendu, si les prix doubleraient, elle y réfléchirait deux fois. Elle trouve que cela peut devenir un luxe, tout le monde ne peut pas se permettre ce type de dépenses et que c'est un budget à prévoir à 30€ par boîte.

### **Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Selon elle, la différence entre médicaments et compléments alimentaires et que l'un est sur ordonnance et l'autre n'est pas sur ordonnance. Elle est consciente que les compléments alimentaires ne sont pas remboursés mais que certains médicaments sur ordonnance ne le sont pas non plus. Cependant elle ne connaît pas les conditions nécessaires pour qu'un médicament soit remboursé par l'assurance-maladie. Elle souhaiterait que certains compléments alimentaires puissent être remboursés par l'assurance maladie, par exemple dans son cas où aucun médicament n'existe pour soigner son syndrome de l'intestin irritable associé à une intolérance au gluten et lactose. Elle possède une mutuelle d'entreprise qui a un large panel de prise en charge, mais si les compléments alimentaires qu'elle prend seraient pris en charge, elle pourrait payer peu plus.

## **4.5 Buyer persona n°5**

### **Utilisation et information sur les médicaments**

La fréquence d'utilisation de cette femme est plusieurs fois dans l'année pour des raisons ponctuelles. Elle utilise des antalgiques, des AINS et des antispasmodiques. L'indication est pour tendinite de Quervain. S05 fait tout à fait confiance aux médicaments, même si elle fait attention aux risques d'effets indésirables. En effet, elle a déjà eu des effets secondaires suite à la prise de d'AINS per os ou sous forme de pommade. Elle a déjà eu des gastrites, des réactions cutanées de type érythème, prurit.

Sa confiance aux médicaments s'explique par une bonne connaissance des risques et auxquels cas elle se renseigne sur des sites internet dédiés comme le Vidal. Malgré les risques, elle est complétement satisfaite de l'efficacité des médicaments qu'elle a pris. Cette femme se sent également assez informée de par son métier et sinon elle se renseigne. Elle ne serait pas favorable à une prise en charge plus importante des médicaments, mais plutôt à ce qu'on paye directement les part à notre charge.

### **Utilisation et information sur les compléments alimentaires**

Elle a également utilisé divers compléments alimentaires : des produits de la ruche, des plantes médicinales (millepertuis), des vitamines et des minéraux (magnésium, spiruline, acérola), des huiles essentielles (ravinsara) et probiotiques (ultra levure).

Les indications sont : renforcer les défenses naturelles, retrouver la forme ou avoir plus de vitalité, peau & cheveux, sommeil, stress, voies respiratoires (rhume, bronches), digestion, mincir ou rester mince, mieux bronzer ou se protéger du soleil. Elle se sent peu informée sur les compléments alimentaires. Ses motivations à prendre des compléments alimentaires sont : éviter de prendre des médicaments quand ce n'est pas nécessaire, entretenir sa santé et éviter d'être malade, soigner ou éviter des carences alimentaires, suivi des recommandations de médecin, pharmacien, amis, naturopathe.

Elle est satisfaite de l'utilisation des compléments alimentaires car elle a eu les effets attendus, il y a une facilité de prise et la possibilité de les acheter librement sans ordonnance. Elle souligne également que la prise ponctuelle permet de ne pas se sentir malade. Elle estime également que les prix des compléments alimentaires sont élevés mais elle a un manque de connaissances par rapport au prix des médicaments puisqu'on ne les paye pas à la pharmacie. Les prix semblent donc surévalués par rapport à l'effet attendu et elle pense qu'il y a un effet de mode/bien-être qui permet aux entreprises de surfer sur cela pour augmenter leur prix.

### **Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Selon elle, la différence entre le complément alimentaire et le médicament est que le médicament est utilisé à visée curative et est donc sur prescription médicale, remboursé par l'assurance-maladie. Le complément alimentaire quant à lui a une visée de prophylaxie bien qu'il puisse être curatif également. Il est souvent associé à de l'automédication ou bien à des recommandation médicales/naturopathes/pharmaciens.

En ce qui concerne les avantages et inconvénients : les compléments alimentaires sont en libres d'accès, pas besoin de visite médicale, informations multiples disponibles sur les réseaux sociaux et internet et qu'il y a peu d'effets indésirables. Cependant le prix reste élevé. Elle n'a ni connaissance de la différence de remboursement ni des conditions de remboursement d'un médicament ni celui d'un complément alimentaire.

Elle serait favorable à ce que les mutuelles prennent en charge les compléments alimentaires sur prescription médicale et sur conseil de psychologue ou diététicienne. Elle ne serait pas prête à ajouter une ligne en plus sur sa mutuelle parce qu'elle en prend occasionnellement, et pense que les remboursements doivent rester limiter aux soins.

#### **4.6 Buyer persona n°6**

##### **Utilisation et information sur les médicaments**

La fréquence d'utilisation des médicaments est quotidienne pour une pathologie chronique en ALD (affection longue durée) qui est le diabète du type 2. Elle ne fait pas du tout confiance aux médicaments à cause des effets indésirables et trouve que : « *moins on en prend, mieux on se porte* », elle est également sceptique sur la composition des médicaments. Elle connaît les risques et les effets secondaires des médicaments et en a déjà eu l'expérience suite à la prise de metformine et Stagid. Elle a eu des nausées, désordres gastro-intestinaux, et modification du goût. Cependant, malgré l'absence de confiance et les effets secondaires, cette dame est complètement satisfaite puisque sur la prise de sang, l'hémoglobine glyquée qui est le reflex de la glycémie s'est normalisé en revenant à des valeurs normales. Cependant elle a l'impression de ne pas guérir puisque c'est des traitements à vie. Elle a des méfiances vis-à-vis des dires des médecins, car pourquoi prendre un traitement à vie plutôt que de chercher à guérir. Sa connaissance des médicaments est assez informée, elle connaît les effets indésirables, sait qu'il ne faut pas doubler les doses en cas de saut de prise. Dans son cas, elle pense que nous sommes déjà bien pris en charge en France, et grâce à son ALD, cela lui apporte un confort en plus. Et même sans ALD, c'est déjà pas mal puisque pour les personnes défavorisées il y a la mutuelle de l'état (CMU, CSS). « *En France on a de la chance comparée aux USA* ».

##### **Utilisation et information sur les compléments alimentaires**

Elle a déjà consommé des compléments alimentaires, sous forme de plantes médicinales, phytothérapie (tisane), des vitamines et minéraux, des huiles essentielles (diffusion pour les rhumes). Les utilisations qu'elle en fait sont pour : retrouver la forme ou avoir plus de vitalité (vitamines et coup de boost pour éviter la fatigue), problème articulaire (collagène),

ménopause mais arrêt car antécédents de cancer familial et cela lui a été déconseillé. Elle se sent assez informée sur les compléments alimentaires grâce aux conseils de son pharmacien. Ses motivations sont que ce sont des produits naturels, pour éviter de prendre des médicaments quand ce n'est pas nécessaire, entretenir sa santé et éviter d'être malade. Elle pense que certains produits vont être plus en respect de la physiologie, en harmonie avec notre santé et suggère que dans les pays non industrialisés ils utilisent beaucoup de plantes. Elle est satisfaite et a eu les effets attendus. Elle apprécie également l'achat en vente libre et sans ordonnance, trouve qu'il y a un bénéfice sur la santé par son efficacité/innocuité, pas d'effets indésirables. Cependant, la prise n'est pas toujours facile. Elle a été conseillée par son pharmacien à la double casquette naturopathe, et par les publicités à la télévision.

### **Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Selon elle, la différence entre le complément alimentaire et le médicament est que l'un est sans ordonnance, plus naturel, indication différente, plus de confort dans l'arrêt de la prise. Alors que le médicament est indispensable. Les inconvénients sont que les médicaments ont des effets indésirables il faut être plus assidu dans la prise. En ce qui concerne la prise en charge, les compléments alimentaires ne sont pas remboursés et les médicaments si, mais elle a déjà vu des différences entre les France et Belgique. Elle a quelques connaissances sur le remboursement des médicaments, sait qu'il y a une commission qui va évaluer le médicament, l'évaluation dépendra des effets attendus comparés aux autres et des bénéfices. Il serait intéressant que les compléments alimentaires soient pris en charge par les mutuelles mais pas par l'assurance maladie car cela semble compliqué au vu du système actuel. Enfin, elle serait favorable à ce qu'on ajoute une ligne sur sa mutuelle pour obtenir des remboursements

#### **4.7 Buyer persona n°7**

##### **Utilisation et information sur les médicaments**

Cette femme prend des médicaments tous les jours pour diverses pathologies chroniques en ALD (polyarthrite rhumatoïde, syndrome de Gougerot-Sjögren qui sont des maladies auto-immunes), hypothyroïdie. Elle fait énormément confiance dans les traitements qu'elle prend car sans, elle aurait des crises de douleurs. Toutefois, elle émet une méfiance sur l'utilisation du Plaquenil®, car il avait été mis sur le marché pour une autre indication et non celle à laquelle il lui a été indiqué.

Elle connaît certains risques, le médecin lui a informé que l'un des traitements pourrait lui changer son champ de vision des couleurs. L'utilisation trop régulière d'ibuprofène pourrait lui causer des gastrites et l'utilisation de prednisolone pourrait lui faire prendre du poids. En connaissant ces risques, elle fait attention à ses prises et ne dépasse pas les doses journalières recommandées par son médecin traitant et son rhumatologue.

Elle admet aussi avoir éprouvé des effets indésirables (brûlures d'estomac, nausées, vomissements, diarrhées) en début de la prise de méthotrexate dans le cadre de sa maladie auto-immune. Toutefois, ces effets se sont estompés et elle a continué à les prendre.

Elle est satisfaite de l'efficacité des médicaments car elle ressent les effets positifs et est stable dans sa pathologie. Cependant, elle se sent peu informée sur les médicaments.

Concernant la prise en charge des médicaments par les assurances et les mutuelles, elle ne sent pas vraiment concerné étant en ALD, sa part de participation étant faible, elle est satisfaite du système de soin.

### **Utilisation et information sur les compléments alimentaires**

Elle a déjà consommé des compléments alimentaires tels que des plantes médicinales (Aloe Vera), vitamines et minéraux. Les indications pour lesquelles elle a consommé des compléments alimentaires sont : renforcer ses défenses naturelles, retrouver la forme et avoir plus de vitalité, problèmes articulaires (Serapept ® : produit venant d'Argentine, gouttes d'harpagophytum), problème/infection urinaire (utilisation de queue de cerise, gélules de canneberges), pour la vision et pour améliorer la mémoire (oméga 3).

Elle se sent très peu informée sur les compléments alimentaires. Toutefois, elle s'est tournée vers leur utilisation parce qu'elle estime que cela compense les médicaments prescrits, et assure avoir un meilleur bien-être. Elle a été motivée à l'utilisation de compléments alimentaires car elle trouve qu'ils sont plus naturels même si, cela ne lui évite pas de prendre des médicaments puisqu'ils ne font que se rajouter à sa liste de traitement quotidien. Ils lui permettent également d'éviter d'avoir des carences alimentaires. Elle trouve que ce sont des produits sans effets indésirables et efficaces en fonction de l'indication. Elle est consciente que ces produits ne pourraient pas guérir une maladie, mais sont plutôt utilisés pour le confort. Elle apprécie le fait d'avoir le choix entre le prendre et ne pas le prendre. En ce qui concerne le prix, cela est parfois considéré comme « chère ».

Elle est satisfaite des compléments alimentaires qu'elle a consommés et apprécie la possibilité de pouvoir les acheter librement sans ordonnance. Le rapport qualité-prix est

élément important car souhaite avoir les effets attendus. Elle a été conseillée par son médecin traitant pour la prise de magnésium, puis le pharmacien a soutenu le conseil du médecin. Toutefois, l'utilisation de plantes s'est faite par recommandations des proches.

### **Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Au niveau de la différence entre les deux, les différences sont que le complément alimentaire a une vente moins stricte et c'est de l'argent de sa poche contrairement au médicament. Parmi les avantages des médicaments elle ressent les effets sur son organisme avec une diminution de la fatigue, diminution de la douleur dû à la PAR. Ses traitements l'aident à se sentir mieux. En effet, d'après ses propos : « *je me sentirais mal sans la prise de mon LEVOTHYROX®, je ne pourrais pas le substituer, en cas d'oubli je sens la différence et je ne me sens pas bien* ». Elle retrouve également des avantages avec le complément alimentaire qui l'aide à se sentir moins fatigué, c'est le petit plus. Dans son cas et pour le moment elle ne retrouve pas d'inconvénients dans leurs utilisations, mais selon elle certains médicaments ne sont pas bien supportés par tous les organismes humains.

Elle a connaissance de la différence de remboursement entre le médicament et le complément alimentaire, le premier étant remboursé par la sécurité sociale avec l'ordonnance d'un médecin, le second n'étant pas remboursé. Elle m'informe également que dans le cadre de son ALD, seuls les médicaments qui sont indiqués pour la polyarthrite rhumatoïde sont remboursés à 100%, et elle sait qu'il y a les participations forfaitaires et les franchises.

Sa réponse à la question « Les conditions nécessaires pour qu'un médicament soit remboursé par l'assurance-maladie » sont qu'il faut une ordonnance, une délivrance de générique lorsqu'il y en a et que certaines marques ne sont pas totalement remboursées.

Elle serait favorable à un remboursement par l'assurance-maladie plus important de certains médicaments et de compléments alimentaires qui ont un bénéfice sur la santé du patient. Elle serait également favorable à ce que les mutuelles prennent davantage en charge les compléments alimentaires, mais pensent que cette prise en charge devrait être partagée entre la sécurité sociale et les mutuelles. Enfin, elle serait prête à payer un peu plus pour avoir une ligne de prise en charge de complément alimentaire par sa mutuelle « *l'idéal serait de ne pas payer en plus ou pas trop payer* ».

## 4.8 Buyer persona n°8

### Utilisation et informations sur les médicaments :

La fréquence d'utilisation des médicaments est quotidienne. Il est poly-médiqué et a divers antécédents. Actuellement il a :

- Spondylarthrite ankylosante : depuis 1998 utilisation de SALAZOPYRINE 2/j mais ai déjà aller jusque 4/j en 2020
- HTA: COVERAM ® 10mg/10mg 1/j
- Anti-inflammatoire prise quotidienne : celexibs 200mg
- Protecteur estomac : pantoprazole 20mg en complément de la prise d'anti-inflammatoire ou tous les 2j
- Envie pressante d'uriner : Silodosine 8mg 1 /j
- Utilisation ultérieure de somnifère (zopiclone) remplacé par son médecin traitant par un co-doliprane : 1/j pris avant de dormir. Lui permet de bien dormir et de bien se réveiller contrairement au somnifère.
- Prise ponctuelle : doliprane si besoin 1/j.

En ce qui concerne la confiance au médicament, sa première réponse était : « *j'ai tellement l'habitude de les prendre que ça devient habituel* ». Il m'affirme qu'il fait tout à fait confiance, ne lit pas les notices d'informations et suit l'avis des médecins. Il s'y tient, car vers ses 15-16 ans il avait une rage de dents très douloureuse et a commis l'erreur de prendre trop de doliprane sur la même journée et se sentait très mal.

Par rapport aux risques et à l'effet secondaires des médicaments, il ne les connaît pas. Cependant, il se doute que la SALAZOPYRINE ® est plus dangereuse car il doit réaliser des prises de sang régulièrement. Celle-ci était également régulière lors de sa chimiothérapie.

À la suite de la prise de médicament, il s'estime chanceux car il a eu très peu d'effets indésirables. Il a déjà eu des diarrhées après la prise de COLCHIMAX®, la prise de Tramadol le rend malade « *ça me rend malade comme une bête, je suis tout barbouillé, même le café ne passait pas* ». Malgré ces effets, il se sent complètement satisfait des traitements qu'il prend, car il se sent bien. Par ailleurs, il se sent pas du tout informé sur les médicaments, à part ses traitements. Enfin, il serait favorable à un nouveau remboursement des médicaments homéopathiques. Pour le reste, il est en ALD 100% pour la spondylarthrite ankylosante, et pour le cancer qu'il avait eu. Donc il ne se sent pas concerné, il est également déclaré travailleurs handicapés à la MDPH.

## **Utilisation et information sur les compléments alimentaires :**

Oui, il a déjà utilisé des compléments alimentaires, c'était des plantes médicinales pour des problèmes articulaires (harpagophytum et de la prêle). Il a fait cette utilisation à la suite d'une recommandation d'un médecin traitant homéopathe. Il avait eu une prescription de teinture mère et devait les utiliser en gouttes mais comme ce n'était pas pratique il s'est tourné vers les gélules et c'était aussi efficace, il avait en plus la facilité de prise. Pour la teinture mère, il me fait part que le goût n'était pas bon et l'odeur était nauséabonde. Il était satisfait de leur utilisation car cela lui permettait d'éviter de prendre trop de médicaments (anti-inflammatoire) et empêchait les poussées de la maladie. Il a arrêté d'en prendre car il se sentait bien et que cela avait un coût.

Concernant son niveau d'information, il ne se sent pas du tout informé, mais est satisfait de l'utilisation, il a eu les effets attendus et pense que ces produits sont efficaces. La facilité de prise, la forme et le goût représentent des critères importants. Cependant, en ce qui concerne l'achat en vente libre il n'est pas intéressé car tous les 3 mois il va chez son médecin traitant et préfère avoir son avis. Cependant, il fait la remarque que certains praticiens ne sont pas tous d'accord quant à l'utilisation de compléments alimentaires.

Enfin, il me fait part qu'il prend moins de médicaments quand il est actif, alors que lorsqu'il est inactif la journée il se sent beaucoup plus « coincé ».

## **La comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

Selon lui la différence entre les deux produits est que, les compléments alimentaires sont moins nocifs que les médicaments. Ça représente un avantage, certains compléments alimentaires doivent être pris pendant longtemps pour pouvoir avoir un effet alors qu'un médicament il va sentir l'effet plus rapidement.

L'inconvénient des compléments alimentaires peut être le conditionnement (gouttes). Ils ne sont pas remboursés même si le médecin les conseille les personnes ne vont pas les prendre « *je suis en retraite je n'ai plus les moyens, c'est un budget.* » Le fait que ça ne soit pas remboursés représente un frein et les médecins ne sont pas tous d'accord sur leur efficacité. Il n'a pas connaissance des conditions de remboursement.

Il serait favorable pour que les mutuelles les prennent en charge mais sans payer davantage au vue des circonstances actuelles, auxquels cas il préfère rester aux médecines traditionnelles. Il admet qu'un encadrement doit être mis en place pour éviter des

médicaments à long terme et développer d'autres pathologies. Le médecin a souligné son estomac bien costaud et estime que la sécurité sociale pourrait mettre un petit peu.

## **5 Discussion**

### **5.1 Utilisation et information sur les médicaments :**

#### **5.1.1 Fréquence et indication**

L'utilisation de médicament varie en fonction de l'âge des interviewés. Plus la personne est âgée plus elle est amenée à prendre des médicaments, la fréquence est de 50% qui utilisent des médicaments quotidiennement, contrairement aux autres qui ont une utilisation ponctuelle. La principale raison de leur utilisation est la pathologie chronique, certains sont polypathologiques et parmi eux certains sont en affection longue durée.

Ces résultats concordent avec les résultats de l'observatoire sociétal du médicament, puisque près d'un français sur 2 prennent des médicaments tous les jours et parmi eux 92% de patients chroniques. Dans mon panel de buyer persona 37,5% des patients sont en affections longue durée et l'enquête nous révèle que 4 Français sur 10 le sont.

Par ailleurs, ces résultats indiquent une augmentation de l'utilisation quotidienne de médicaments avec l'âge. Cette tendance reflète la prévalence croissante des maladies liées à l'âge et la nécessité d'un traitement médicamenteux régulier chez les personnes plus âgées. (35)

#### **5.1.2 Niveau de confiance**

75% des interviewés font confiance aux médicaments, parmi eux on retrouve 2 patients chroniques qui font confiance. En comparaison, l'enquête révèle que 77% de Français font confiance aux médicaments. L'un d'entre eux ne s'était jamais posé la question et suivait les recommandations du médecin. Pour les autres ils font confiance car ils ont eu les effets attendus. Les 2 personnes qui ne le font pas, émettant des méfiances, l'une craint les effets indésirables comme une accoutumance ou une dépendance. L'autre estime qu'il y a un manque de transparence de la part des laboratoires et des médecins. Elle a le sentiment de ne jamais guérir avec le traitement à vie alors qu'elle se sent mieux, ce qui lui fait émettre des doutes.

Comme l'enquête le révèle, 90% des personnes font confiance aux soignants et plus particulièrement aux médecins. La question n'a pas été posée directement, mais dans leurs

propos, la tendance montre que la confiance au médicament était souvent liée à la confiance du médecin. C'est un détail qui est retrouvé avec V06, puisqu'elle ne fait pas confiance au médicament et émet des doutes sur son médecin.

Le niveau de confiance varie donc entre les interviewés. La tendance montre une confiance accordée au médecin mais également une confiance en raison de leurs effets bénéfiques, d'autres émettent des méfiances. C'est pourquoi, il convient de renforcer la relation médecin-patient en favorisant la communication, en répondant à leurs préoccupations et en leur donnant des réponses claires.

### **5.1.3 Risques et effets indésirables**

La question sur les risques et les effets indésirables est intéressante puisque dans les réponses elle a amené à parler des laboratoires pharmaceutiques. La plupart ne connaissent ni les risques ni les effets indésirables mais à 87,5% toutes tranches d'âge, ils en ont déjà eu. En posant cette question, les réponses des buyer persona reflétaient leurs doutes sur les laboratoires pharmaceutiques sans pour autant employer le mot « *transparence* ». Les propos étaient plutôt : « *on ne nous dit pas tous* », « *on ne sait pas ce qu'il y a dedans* », « *ils veulent être rentables* », et après avoir lu la notice, l'une d'elle a dit « *tu es sous antidépresseurs parce que tu n'es pas bien et au final l'effet secondaire c'est le suicide* ». C'est un ressenti général qui est également exprimé dans l'enquête de l'observatoire puisque à 84% les entreprises du médicament ont une mauvaise image.

Malgré une connaissance limitée des risques, la grande majorité des interviewés ont déjà eu des effets indésirables. Les préoccupations concernant la sécurité des médicaments et le manque de confiance citée au-dessus sont liées au manque de transparence de la part des laboratoires pharmaceutiques. Leurs doutes soulignent l'importance d'améliorer la communication et la transparence dans l'industrie pharmaceutique. Elles devraient fournir des informations claires sur les médicaments, les ingrédients actifs et les effets indésirables potentiels.

### **5.1.4 Connaissance et satisfaction**

Concernant le niveau de connaissance est d'information :

- 37,5% se sentent peu voire pas du tout informés

- 62,5% sont informés sur les médicaments qu'ils prennent et auxquels cas, ils s'informent sur internet en cas de besoin. Cf. ANNEXE GRAPHIQUE 1

A noter que lors de la suite d'une prise de médicament, tous les patients sont satisfaits.

Ces résultats démontrent l'importance de sensibiliser, d'éduquer les patients sur l'utilisation, les précautions et les effets indésirables éventuels des médicaments. Ils révèlent également un besoin d'informations supplémentaires, c'est pourquoi il est nécessaire de leur fournir des informations claires et accessibles sur les médicaments. Par ailleurs, la tendance actuelle démontre que les patients sont désormais acteur du parcours de soin et de leur santé, et leur niveau de satisfaction vis-à-vis du traitement est corrélé à l'adhésion à celui-ci. (36)

### **5.1.5 Prise en charge**

En ce qui concerne la prise en charge des médicaments, les avis sont différents quelle que soit la tranche d'âge:

- 62,5% souhaiterait une meilleure prise en charge, certains voudraient :
  - o Meilleure prise en charge pour les médicaments utilisés pour les petits maux
  - o Etendre la prise en charge pour l'utilisation d'autres traitements contre l'acné qui sont moins agressifs
  - o Prise en charge pour les personnes qui présente des intolérances
  - o Rembourser à nouveau l'homéopathie
- 12,5% ne serait pas pour une meilleure prise en charge, le système étant déjà bien
- 25% ne se sentent pas concernés car elles sont en ALD. Toutefois l'une d'elles estime que le système est satisfaisant en France, comparé aux USA. Cf. ANNEXE GRAPHIQUE 2

Les attentes en matière de prise en charge de médicaments reflètent des préoccupations individuelles. Ces résultats pourraient servir de bases sur l'amélioration du système de remboursement et de prise en charge.

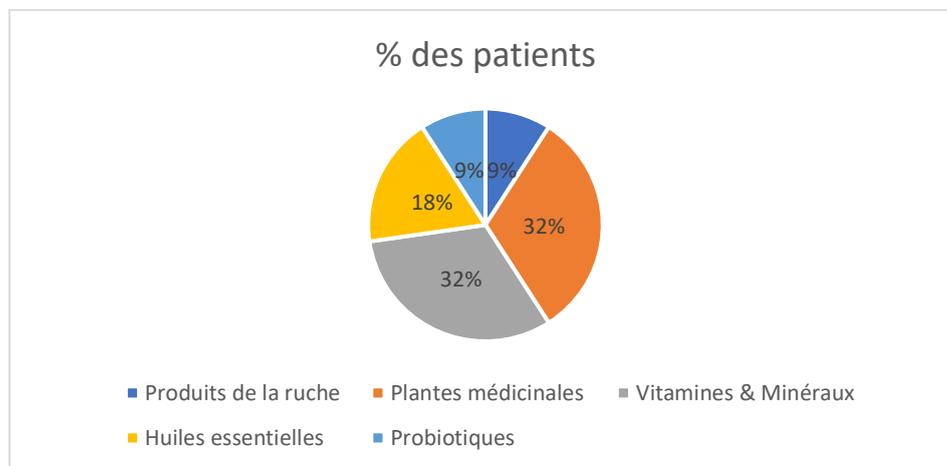
## **5.2 Utilisation et information sur les compléments alimentaires :**

### **5.2.1 Fréquence d'utilisation**

Pour la majorité des personnes interrogées, l'utilisation des compléments alimentaires se fait sous forme de cure et en continue toute l'année. Ils semblent conscients de ne pas

multiplier les prises concomitantes de compléments alimentaires et préfèrent le réaliser sous forme de cure, en alternant les indications. Les résultats montrent :

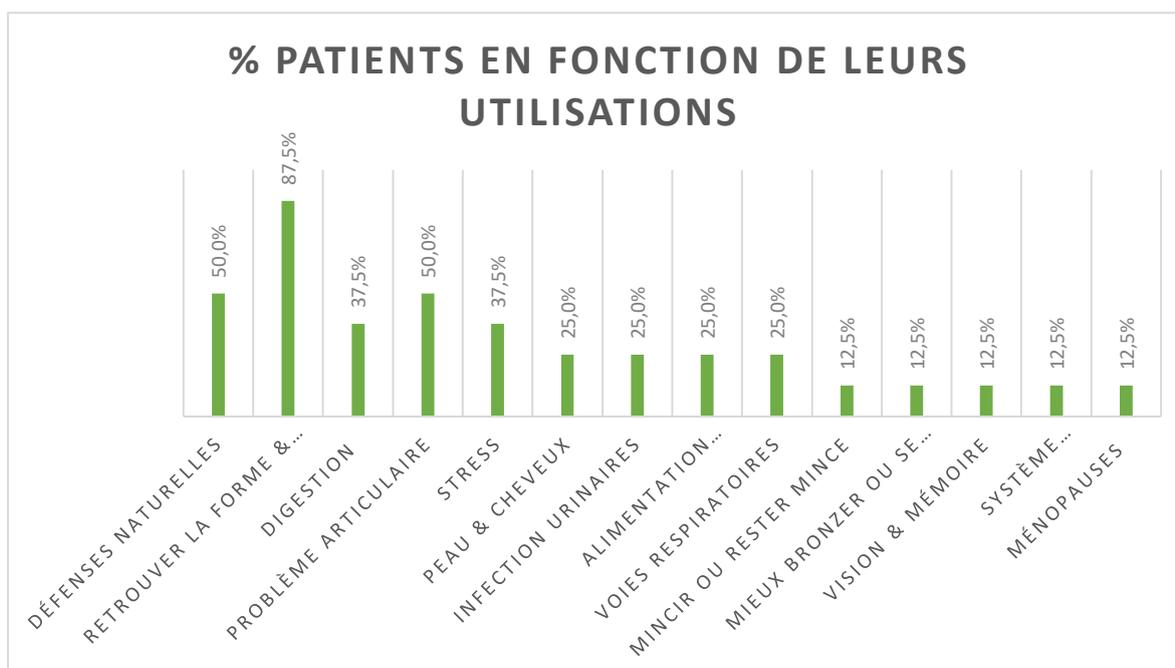
- 25% ont utilisé des produits de la ruche
- 87,5% ont utilisé des plantes médicinales
- 87,5% ont utilisé des vitamines et minéraux
- 50% ont utilisé des huiles essentielles
- 25% ont utilisé des probiotiques
- Cf. ANNEXE GRAPHIQUE 3



### 5.2.2 Indications

En ce qui concerne les indications celle qui ressortent en majorité sont : pour renforcer les défenses naturelles (50%) et retrouver la forme et avoir plus de vitalité (87,5%), problème articulaire (50%) et 100% dans la tranche d'âge plus de 55ans. On retrouve également à une utilisation pour les voies respiratoires (25% souvent utilisés sous forme d'huile essentielle), stress (37,5%), digestion (37,5%). Enfin pour une petite minorité, il y a une utilisation pour le stress & sommeil (37,5%), , et pour compenser une alimentation déséquilibrée (25%), la peau et cheveux, (25%), infections urinaires (25%).

Dans les autres indications on retrouve : des utilisations ponctuelles pour mincer ou rester mince, mieux bronzer ou se protéger du soleil, vision & mémoire, ménopause et pour le système cardiovasculaire. Enfin, l'un d'entre eux m'a signalé son utilisation de compléments alimentaires pour la pratique sportive : une prise de masse, améliorer ses performances, éviter les blessures. Cf. ANNEXE GRAPHIQUE 4

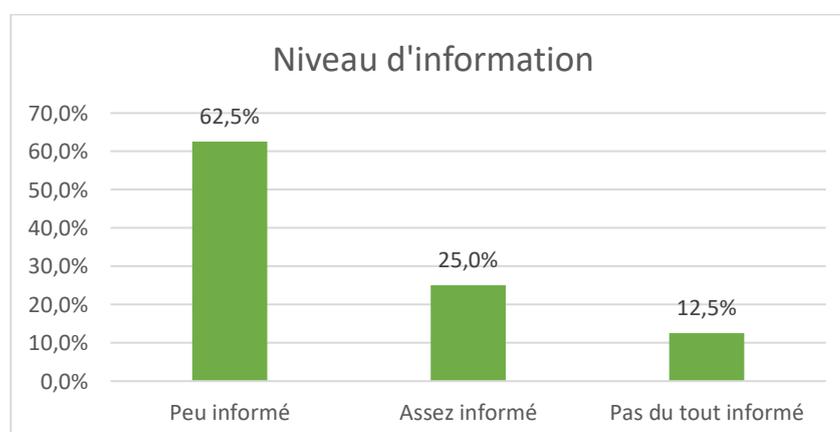


Ces résultats sont en accord avec l'enquête Synadiet avec 93% des indications santé et seulement 40% des indications beauté. Lors de mes interviews, l'utilisation pour mincir et mieux bronzer n'est ressorti qu'une fois.

### 5.2.3 Niveau d'information et motivation

Les résultats du niveau d'information des interviewés sont :

- 12,5% : pas du tout informé
- 62,5% : peu informé
- 25% : assez informé
- Cf. ANNEXE GRAPHIQUE 5



Malgré ce manque de connaissances, les personnes ont plusieurs motivations quant à l'utilisation des compléments alimentaires :

- 37,5% parce que ce sont des produits naturels
- 37,5% pour éviter de prendre des médicaments quand ce n'est pas nécessaire
- 50% pour entretenir sa santé et éviter d'être malade
- 62,5% pour la présence de carences alimentaires ou pour les éviter
- 62,5% produits efficaces avec peu d'effets indésirables
- 100% estime déjà avoir consommé suite à des recommandations dont :
  - o 75% recommandation d'un professionnel de santé
  - o 25% recommandation par des proches
  - o A noter que certaines personnes ont suivi des recommandations par un professionnel de santé et/ou par des proches et/ou se sont auto-informées par les médias (réseaux sociaux ou télévision).
- Cf. ANNEXE GRAPHIQUE 6

En comparaison, Synadiet révèle que les raisons majoritaires de consommation sont parce que ce sont des produits naturels, pour éviter de prendre des médicaments, pour entretenir la santé, parce qu'ils ont des carences...

Au cours de mes entretiens, les motivations que j'ai émises ont amené vers d'autres propositions. C'est pourquoi la comparaison entre les deux n'est pas vraiment réalisable. Par exemple, pour la question « parce que vous avez des carences alimentaires », les réponses étaient tantôt « oui », tantôt « non mais je veux les éviter ». Deux personnes estimaient avoir des carences alimentaires dont l'une d'elles suggérait l'augmentation de la présence de pesticides et la diminution des minéraux dans l'alimentation actuelle.

De même pour les produits doux, l'absence de connaissance révélait qu'ils utilisent les compléments alimentaires car il y a peu d'effets indésirables, mais ne savent pas si c'était des produits doux. La réponse se transformait plutôt en « c'est efficace et je n'ai pas d'effet indésirable ».

Dans mon enquête, les deux personnes qui se sentaient le plus informées, sont également celle qui suivent les conseils de leur proche ou qui se renseignent sur les réseaux sociaux. Il serait alors intéressant de connaître leur source afin de savoir si les données sont fiables. Par ailleurs, les personnes se sentant le moins informées interagissent davantage avec le professionnel de santé, bien qu'ils ne soient pas tous favorables à l'utilisation de médecine alternative. C'est pourquoi certains m'ont révélé choisir leurs interlocuteurs afin d'avoir des

conseils plus appropriés. Dans certains cas, le médecin n'apportant pas les réponses nécessaires, ils se tournent vers leur pharmacien.

- Enfin, l'enquête Synadiet révèle que 59% des Français ont pris des compléments alimentaires suite au conseil d'un professionnel de santé, et 28% suite au conseil de leur entourage. Dans les deux cas c'est une tendance que l'on retrouve dans notre échantillon de personnes interviewées.

#### **5.2.4 Effets**

L'ensemble des personnes ayant participé à ces entretiens m'ont révélé avoir eu les effets attendus avec une absence d'effets indésirables. Seul une d'entre elles, dans la tranche 35-55ans a eu des maux de tête après l'utilisation d'une certaine marque de magnésium.

Bien que l'ensemble des participants n'aient pas signalé d'effets indésirables, il est important de souligner que les compléments alimentaires peuvent potentiellement en entraîner, surtout lorsqu'ils sont utilisés de manière inappropriée ou en association avec des médicaments. Par ailleurs, cette perception d'absence d'effets indésirables est à nuancer avec le cadre réglementaire du complément alimentaire. En effet, celui-ci ne passe pas par des essais cliniques aussi rigoureux où l'efficacité et la sécurité sont démontrées.

#### **5.2.5 Satisfaction**

On retrouve également une satisfaction globale de la facilité de prise et d'accès car ils ont la possibilité de l'acheter sans ordonnance et donc sans passer chez le médecin. Il y a 2 personnes qui m'ont signalé que la vente libre pouvait être un danger pour les personnes qui manquaient d'informations ou bien qui suivaient uniquement les conseils sur les réseaux sociaux sans faire de tri.

Ce résultat fait écho au manque d'information de la part des patients. En effet, le domaine des compléments alimentaires étant large les besoins d'informations supplémentaires sont apparus. La vente libre ouvre la porte à l'automédication, il serait alors souhaitable que les posologies recommandées, les effets indésirables potentiels, les interactions avec d'autres médicaments et antécédents soient plus accessibles. Ces informations permettraient aux consommateurs à prendre des décisions éclairées.

Les consommateurs se sont également montrés satisfait sur la facilité de prise (75%), et seulement 12,5% sont satisfaits au niveau du goût « le goût cassis c'est le meilleur ». En ce

qui concerne la facilité de prise, deux personnes m'ont fait part que ce n'était pas toujours le cas, l'une prenant des compléments alimentaires sous forme de poudres et l'autre ayant pris sous forme de gouttes. Le plus facile étant de prendre une gélule ou un comprimé. Une autre personne m'a fait part que la galénique lui importait peu tant que le produit lui convenait et l'effet était présent.

Au niveau des prix, l'ensemble des avis montrent que cela a un coût mais pendant l'interview j'ai eu des divergences d'opinions. En effet, pour 37,5% le prix reste abordable si on ne multiplie pas les indications, 25% estime qu'elles peuvent se permettre de le payer mais que tout le monde ne peut y avoir accès, 12,5% l'évaluation se fait en fonction rapport qualité-prix, 12,5% pense que les prix sont surévalués, 12,5% pense que cela revient chère si c'est tous les mois.

Ces entretiens montrent que certains participant soulignent que tout le monde ne peut pas se permettre d'acheter des compléments alimentaires en raison des contraintes budgétaires, ce qui met en lumière la question de l'accessibilité financière. Par ailleurs, l'une d'elles pense que c'est surévalué mais n'a pas de point de comparaison avec les médicaments. C'est une interrogation qui peut mener vers d'autres problématiques, car à titre d'exemple un flacon de ZYMAD (cholécalférol) 10.000 UI/ml coûte 1,89€ à la sécurité sociale (hors honoraire pharmacie) lorsqu'elle est prescrite par un médecin. Alors qu'un flacon de vitamine D (cholécalférol) 4.000UI en gouttes coûte aux environs de 10-12€ en vente libre.

### **5.3 Comparaison entre le médicament et le complément alimentaire**

#### **5.3.1 Différences, avantages et inconvénients**

**Les différences entre un complément alimentaire et un médicament qui sont les plus revenues lors des entretiens sont :**

- **Le complément alimentaire** est sans ordonnance en libre-service, pris pour le confort, visée prophylaxie, produits plus naturels, moins agressifs, nécessite une prise plus longue pour ressentir un effet, produit avec un effet de mode, associée à l'automédication
- **Le médicament** nécessite une consultation médicale et une ordonnance. Il est utilisé à visée curative et est donc indispensable en cas de pathologie.

### **En ce qui concerne les avantages et les inconvénients des compléments alimentaires :**

- Avantages des compléments alimentaires : libre-service, arrêter possible si on le souhaite, la multiplications des usages (plantes qui sont utilisées pour plusieurs indications)
- Inconvénients : le prix, l'absence de remboursement, le manque d'information, les conditionnements

### **En ce qui concerne les avantages et les inconvénients des médicaments :**

- Avantage : soigne la pathologie
- Inconvénients : effets indésirables, être assidu dans la prise, produits chimiques, le conditionnement

La distinction fondamentale entre le complément alimentaire et le médicament n'a pas été mise en valeur dans cette étude. Il est important de souligner que les médicaments sont destinés à guérir, tandis que les compléments alimentaires sont conçus pour entretenir la santé et le bien-être. Les participants de l'étude ont souligné des aspects tels que la disponibilité en vente en libre-service et l'absence de remboursement, sans tenir compte de leur différence fondamentale.

De plus, les études cliniques, qui sont souvent associés aux médicaments n'ont pas été mises en lumière. Les éléments qui ont été mis en évidence sont l'aspect côté chimique des médicaments et leurs effets indésirables. A l'inverse, les compléments alimentaires n'ont pas d'études scientifique rigoureuse ont été bien perçus en raison de leur caractère naturel et de leur accessibilité.

Ces constatations reflètent également le manque de connaissance et d'information des consommateurs sur les différences entre les deux produits, ce qui contribue à maintenir une certaine l'ambiguïté. Il est donc essentiel de les informer sur les caractéristiques distinctes entre les médicaments et les compléments alimentaires pour une meilleure prise de décision en matière de santé.

#### **5.3.2 Evaluation et conditions de remboursements**

Cette question m'a permis d'évaluer les connaissances des personnes concernant le remboursement des produits. En effet, la tendance montre que beaucoup de personnes souhaiteraient qu'il y ait plus de produits remboursés, mais a contrario il y a une

méconnaissance des conditions pour l'être. Ils sont conscients que certains médicaments sont remboursés tandis que d'autres ne le sont pas, mais ils ont du mal à comprendre les critères spécifiques qui régissent ces décisions.

Malheureusement, lors des entretiens, la majorité des interviewés (62,5%) ont admis ne pas connaître le processus d'évaluation précis. Néanmoins, certaines idées ont été évoquées, telles que l'évaluation de l'efficacité clinique, le passage par des autorités de santé et des commissions de remboursement. Une personne a également évoqué une hypothèse selon laquelle la popularité et le coût du médicament pourraient influencer sa prise en charge : « *plus le médicament sera populaire et pris par un grand nombre de personnes de personnes, plus il va être remboursés. Et il ne faut pas que le médicament coûte trop chère* » .

Dans l'état de l'art, nous avons examiné le processus d'évaluation et de remboursement des médicaments en France. Il est important de souligner que l'efficacité et la sécurité des médicaments sont rigoureusement évaluées par des organismes tels que l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) et la Commission de la transparence de la Haute Autorité de santé (HAS). Ces organismes examinent les données issues d'essais cliniques et d'études scientifiques pour évaluer le service médical rendu (SMR) et l'amélioration du service médical rendu (ASMR) des médicaments.

Les résultats des entretiens soulignent le besoin d'une meilleure information du grand public sur le processus d'évaluation et de remboursement des médicaments. En effet, il est important que les patients comprennent les critères et les mécanismes qui régissent ces décisions, ainsi que les possibilités de remboursement en cas de besoins spécifiques. L'étude de l'état de l'art a révélé que la sécurité sociale peut prendre en charge des médicaments coûteux dans certains cas, une information qui n'est peut-être pas suffisamment perçue par le grand public.

Ainsi, il est nécessaire de sensibiliser davantage les patients aux procédures d'évaluation et de remboursement des médicaments, en fournissant des informations claires et accessibles sur les critères d'éligibilité et les modalités de prise en charge. Cela permettrait de favoriser une meilleure compréhension du système de remboursement et d'améliorer la transparence globale dans ce domaine.

### **5.3.3 Remboursement par l'assurance maladie**

En ce qui concerne le remboursement des compléments alimentaires par l'assurance maladie, la plupart des personnes interrogées sont favorables au remboursement sous

certaines conditions : la nécessité d'une ordonnance pour éviter les abus, ou en cas d'absence de médicaments mais où un complément alimentaire pourrait traiter les symptômes. Cependant, deux personnes estiment que l'assurance maladie doit se limiter aux soins, car le système actuel est suffisamment compliqué.

Il y a une **conscience actuelle** sur l'indication des compléments alimentaires à visée de confort dans la plupart des cas, même si pour la majorité ils souhaiteraient un remboursement par la sécurité sociale, il y a une connaissance des difficultés de la sécurité sociale. Ils voudraient que celle-ci soit encadrée pour éviter les abus des personnes malveillantes.

Les résultats montrent que les personnes interrogées ont une compréhension limitée des conditions de remboursement des médicaments et compléments alimentaires par l'assurance maladie. Bien que la plupart d'entre elles savent que les médicaments sont remboursés et que les compléments alimentaires ne le sont pas, peu connaissent les critères d'évaluation et les autorités de santé impliquées dans le processus de remboursement. Cette question fait le lien avec la nécessité d'informer le public pour éviter la création d'idées fausses sur la couverture et le remboursement de produits de santé. En améliorant leurs connaissances, on pourrait également influencer leur perception sur la pertinence ou non de rembourser les compléments alimentaires.

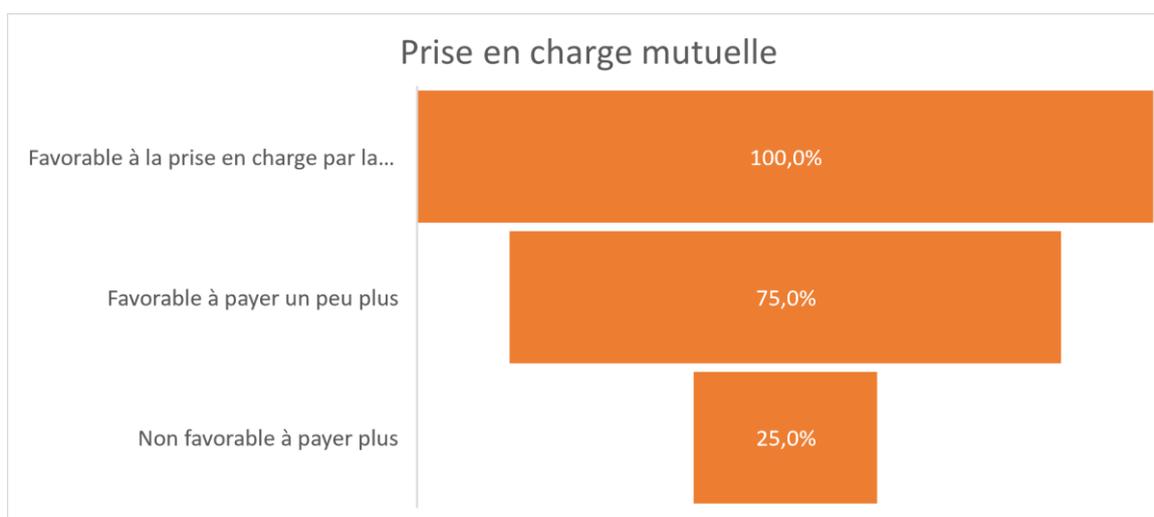
#### **5.3.4 Remboursement par les mutuelles**

La question du remboursement des compléments alimentaires par les mutuelles a également suscité des réactions diverses parmi les personnes interrogées. Dans l'ensemble, ils étaient favorables à un remboursement par les mutuelles, reconnaissant que les compléments alimentaires peuvent contribuer à maintenir une bonne santé, prévenir certaines maladies et atténuer certains maux. Cependant, certains ont émis l'idée que les remboursements devraient être encadrés par des prescriptions médicales, des consultations diététiques ou des avis de psychologues, afin de s'assurer de leur pertinence et de leur utilisation à des fins médicales légitimes. Cf. *ANNEXE GRAPHIQUE 7*

Les personnes interrogées semblaient également d'accord que les compléments alimentaires utilisés dans le cadre d'une démarche individuelle de bien-être, tels que l'amélioration des performances sportives ne devraient pas être pris en charge par les mutuelles. En revanche, certains produits sont à la frontière entre le bien-être et le besoin médical. C'est le cas de produits pour mieux bronzer, ils sont également utilisés pour

préparer la peau aux allergies solaires, ils pourraient être considérés comme des besoins médicaux et mériter une prise en charge.

Selon l'enquête Synadiet, 55% des répondants se sont déclarés favorables au remboursement des compléments alimentaires par les mutuelles et les assurances santé. Cela souligne l'intérêt et la demande existante pour étendre la couverture des mutuelles dans ce domaine. En plus, il convient de noter que 85% des interviewés se sont montrés prêts à payer une prime légèrement plus élevée à leur mutuelle dans la limite du raisonnable, en échange d'un remboursement des compléments alimentaires.



Ces résultats ouvrent le débat sur une nouvelle réglementation et une extension de la couverture des mutuelles, en prenant en compte les besoins médicaux légitimes, tout en évitant les abus et en garantissant une utilisation appropriée des compléments alimentaires. Une évaluation stricte et une définition claire des critères de remboursement seraient nécessaires pour répondre aux attentes des assurés en matière de prise en charge des compléments alimentaires.

#### 5.4 Limites

Il est important de noter que cette étude présente certaines limites qui doivent être prises en compte lors de l'interprétation des résultats.

Tout d'abord, la taille de l'échantillon était petite ( $n=8$ ), ce qui limite la généralisation des conclusions. En outre, la représentativité de la population étudiée n'était pas optimale, car les tranches d'âge ne correspondaient pas à l'âge moyen des Français. D'autres facteurs comme le niveau d'éducation et le statut marital n'ont pas été pris en compte.

Par ailleurs, il y a un possible biais de sélection car la localisation pendant le recrutement des participants qui ne concernaient que le Nord-Pas de Calais, bien que 3 participants aient eu des origines étrangères. De plus, il convient de souligner la présence d'un biais de réponse puisque parfois les participants ne se souvenaient plus des utilisations de médicaments et/ou des compléments alimentaires qu'ils ont utilisés. Pour limiter ce biais, un temps de réflexion leur a été accordé et des exemples de noms de molécules ou de compléments alimentaires leur ont été dits.

Dans les limites de cette étude, il y a également l'influence involontaire que l'interviewer a pu apporter pendant les entretiens, c'est pourquoi pour limiter ce biais, une attitude neutre a été adoptée afin d'encourager les participants à exprimer leurs opinions sans jugement. De plus, en fin d'interview, un bref résumé était fait afin d'avoir une confirmation de ma compréhension.

Enfin, en raison de la richesse des entretiens, les sujets divaguaient vers d'autres sujets nécessitant de recentrer la discussion sur le sujet principal. Cette diversité de sujets peut avoir influencé la manière dont les informations ont été organisées et interprétées.

Les limites mènent à aborder le sujet avec prudence. Cependant, il peut ouvrir la porte à de nouvelles études avec des échantillons plus larges, une meilleure représentation de la population et une méthodologie plus rigoureuse permettraient d'obtenir des conclusions plus robustes.

## **6 Conclusion**

Cette étude met en évidence les divergences entre les médicaments et les compléments alimentaires, tant d'un point de vue réglementaire que de l'accès au marché et des remboursements.

Tout d'abord, ces différences fondamentales sont souvent mal comprises par le grand public. Cela soulève le besoin d'une meilleure information. Une connaissance plus approfondie des deux produits permettrait de mieux évaluer la pertinence des remboursements des produits et de limiter leurs croyances. De plus, depuis quelques années, les mutuelles ont inclus dans leurs contrats des options sur la médecine douce, et l'avis favorable des consommateurs à payer plus serait un premier pas pour les mutuelles afin d'étendre leurs garanties.

De plus, cette étude montre une discordance entre la confiance aux médicaments et la crainte des effets indésirables. Elle soulève également le manque de transparence de la part de l'industrie pharmaceutique et l'influence du lobbying pharmaceutique.

Parallèlement, nous observons une augmentation du marché des croissants de compléments alimentaires (37) avec des produits dits « plus naturels », destinés aux personnes en quête de bien-être. Bien que les compléments alimentaires ne guérissent pas une maladie, certains les utilisent en l'absence de médicament afin d'atténuer leur symptôme.

De plus, la définition même du médicament avec ses propriétés curatives qui vise à guérir une maladie est remise en question par certains interviewés, car les traitements des pathologies chroniques sont pris à vie, ce qui revient à une utilisation ayant un effet physiologique. Ils sont certes à visée préventives d'aggravation de la maladie mais ils ne sont plus à proprement parler curatifs.

Ces constats font écho au rapport d'information enregistré au Sénat le 4 février 2021 (38). Il souligne l'absence d'harmonisation des règles d'utilisation des plantes comme compléments alimentaires à l'échelle de l'Union. Le rapport met en lumière la difficulté pour les autorités de contrôle des Etats membres de classer un produit comme médicament ou complément alimentaire, étant donné que les effets de ces deux types de produits se situent dans un continuum. Ils soulignent que la différence n'est pas évidente puisqu'une même molécule, souvent selon la dose prise et l'intention du prescripteur peut tantôt avoir un effet physiologique et tantôt un effet pharmacologique, cela fait émerger le terme « alicament » employés par certains prescripteurs. De plus, l'ajout d'allégations de santé sur les compléments alimentaires renforce la possibilité de confusion.

En conclusion, cette étude souligne l'importance de mieux informer les individus sur les différences réglementaires entre médicaments et compléments alimentaires. Elle met en évidence le rôle essentiel des mutuelles dans la promotion de la santé. Elles peuvent jouer un rôle clé en étendant leurs garanties pour prendre en charge des traitements alternatifs. Il est donc important d'encourager un débat plus large sur ces questions (professionnels de santé, autorités réglementaires, mutuelles et consommateurs). Avec une meilleure information et une réglementation adéquate nous pourrions mieux répondre aux besoins et aux attentes de la population en contribuant à l'amélioration globale de la santé et du bien-être.



## **Bibliographie**

1. L'image des entreprises du médicament en France – Quel impact de la crise Covid ? [Internet]. [cité 24 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.leem.org/presse/l-image-des-entreprises-du-medicament-en-france-quel-impact-de-la-crise-covid>
2. guillaume-miquel. Observatoire 2023 et chiffre du marché 2022 [Internet]. Synadiet. 2023 [cité 24 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.synadiet.org/observatoire-2023-et-chiffre-du-marche-2022/>
3. LexUriServ.pdf [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:136:0034:0057:FR:PDF>
4. Article L5111-1 - Code de la santé publique - Légifrance [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000045404922](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045404922)
5. PDF.pdf [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0046&from=FR>
6. Décret n°2006-352 du 20 mars 2006 relatif aux compléments alimentaires. 2006-352 mars 20, 2006.
7. Qu'est ce qu'un complément alimentaire ? [Internet]. Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://agriculture.gouv.fr/quest-ce-quun-complement-alimentaire>
8. Les compléments alimentaires sont-ils utiles pour notre santé ? [Internet]. Anses - Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail. 2022 [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.anses.fr/fr/content/les-compl%C3%A9ments-alimentaires-sont-ils-utiles-pour-notre-sant%C3%A9>
9. Parcours du médicament [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.leem.org/100-questions/parcours-du-medicament>
10. Le médicament: un parcours encadré [Internet]. www.euractiv.fr. 2017 [cité 19 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.euractiv.fr/section/sante-modes-de-vie/infographic/le-medicament-un-parcours-encadre/>
11. <https://www.facebook.com/inserm.fr>. Développement du médicament · Inserm, La science pour la santé [Internet]. Inserm. [cité 13 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.inserm.fr/dossier/medicament-developpement/>
12. Essai clinique : les différentes phases | Fondation ARC pour la recherche sur le cancer [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.fondation-arc.org/traitements-soins-cancer/essais-cliniques/essai-clinique-differentes-phases>
13. Autorisation de mise sur le marché pour les médicaments [Internet]. ANSM. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://ansm.sante.fr/page/autorisation-de-mise-sur-le-marche-pour-les-medicaments>
14. reglementation-amm-revision-fev-2021.docx [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fansm.sante.fr%2>

Fuploads%2F2021%2F03%2F05%2Freglementation-amm-revision-fev-2021.docx&wdOrigin=BROWSELINK

15. ich-guideline-m4-r4-common-technical-document-ctd-registration-pharmaceuticals-human-use\_en.pdf [Internet]. [cité 13 mai 2023]. Disponible sur: [https://www.ema.europa.eu/en/documents/scientific-guideline/ich-guideline-m4-r4-common-technical-document-ctd-registration-pharmaceuticals-human-use\\_en.pdf](https://www.ema.europa.eu/en/documents/scientific-guideline/ich-guideline-m4-r4-common-technical-document-ctd-registration-pharmaceuticals-human-use_en.pdf)
16. AMM : cas général pour les nouvelles demandes d'AMM nationales [Internet]. ANSM. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://ansm.sante.fr/page/amm-cas-general-pour-les-nouvelles-demandes-damm-nationales>
17. Bonnes pratiques de pharmacovigilance [Internet]. ANSM. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://ansm.sante.fr/documents/referance/bonnes-pratiques-de-pharmacovigilance>
18. L'innovation thérapeutique, un processus long et coûteux [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.leem.org/linnovation-therapeutique-un-processus-long-et-couteux-0>
19. Article R1323-1 - Code de la santé publique - Légifrance [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000034686898](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000034686898)
20. Compléments alimentaires - Déclarer ses produits avec Télélcare [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/complements-alimentaires-declarer-produits-avec-teleicare>
21. Déclaration de mise sur le marché d'un complément alimentaire (Formulaire 15265\*01) [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R39473>
22. CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION.
23. Décret n° 2023-60 du 3 février 2023 modifiant l'autorité compétente en matière de réglementation des auxiliaires technologiques pouvant être employés dans la fabrication des denrées alimentaires et en matière de réglementation relative aux compléments alimentaires - Légifrance [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047089557>
24. Les compléments alimentaires sont-ils efficaces ? - VIDAL [Internet]. [cité 2 févr 2023]. Disponible sur: <https://www.vidal.fr/parapharmacie/utilisation/bon-usage-complements-alimentaires/complements-alimentaires-efficacite.html>
25. Compléments alimentaires | EFSA [Internet]. 2022 [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.efsa.europa.eu/fr/topics/topic/food-supplements>
26. Allégations nutritionnelles et de santé [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/Etiquetage-des-produits/Allegations-nutritionnelles-et-de-sante>
27. le\_parours\_du\_medicaments\_en\_france.pdf [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-03/le\\_parours\\_du\\_medicaments\\_en\\_france.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-03/le_parours_du_medicaments_en_france.pdf)

28. Remboursement des médicaments et tiers payant [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/medicaments-vaccins-dispositifs-medicaux/remboursement-medicaments-tiers-payant>
29. Affection Longue Durée (ALD) [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/lille-douai/assure/droits-demarches/maladie-accident-hospitalisation/affection-longue-duree-ald/affection-longue-duree-maladie-chronique>
30. Couverture maladie complémentaire (mutuelle) [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20314>
31. Compléments alimentaires [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/assure/sante/medicaments/effets-secondaires-et-interactions-lies-aux-medicaments/complements-alimentaires>
32. Le top 5 des mutuelles en médecines douces (ostéopathie, homéopathie, acupuncture) [Internet]. [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.lecomparateurassurance.com/10-guide-mutuelle/108795-top-5-mutuelles-medecines-douces-osteopathie-homeopathie-acupuncture>
33. bj18584-les\_influenceurs\_pour\_synadiet\_-\_rapport\_190319.pdf [Internet]. [cité 2 févr 2023]. Disponible sur: [https://www.synadiet.org/sites/default/files/page/files/bj18584-les\\_influenceurs\\_pour\\_synadiet\\_-\\_rapport\\_190319.pdf](https://www.synadiet.org/sites/default/files/page/files/bj18584-les_influenceurs_pour_synadiet_-_rapport_190319.pdf)
34. Observatoire sociétal du médicament Ipsos/Leem 2018 [Internet]. calameo.com. [cité 9 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.calameo.com/read/002049284b70b24511fe7>
35. Synthèse.pdf [Internet]. [cité 15 mai 2023]. Disponible sur: <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2021-01/Synth%C3%A8se.pdf>
36. Delestras S. La satisfaction vis-à-vis des traitements: un élément d'optimisation des interventions visant à améliorer l'adhésion du patient.
37. CP\_Chiffres\_2022.pdf [Internet]. [cité 8 mai 2023]. Disponible sur: [https://www.synadiet.org/app/uploads/2023/04/CP\\_Chiffres\\_2022.pdf](https://www.synadiet.org/app/uploads/2023/04/CP_Chiffres_2022.pdf)
38. Allégations nutritionnelles et de santé: pour une application effective de la réglementation [Internet]. Sénat. 2023 [cité 14 mai 2023]. Disponible sur: <https://www.senat.fr/rap/r20-346/r20-346.html>

**ANNEXE :**

**ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DE L'ENTRETIEN**

<b>QUESTIONNAIRE DE L'ENTRETIEN</b>	
<b>AGE MOYEN</b>	<b>SEXE</b>
<input type="checkbox"/> 18-34ans	<input type="checkbox"/> Homme
<input type="checkbox"/> 35-55ans	<input type="checkbox"/> Femme
<input type="checkbox"/> 55 ans et plus	

<b>UTILISATIONS ET INFORMATIONS SUR LES MEDICAMENTS</b>
<p><b>1. À quelle fréquence avez-vous pris des médicaments au cours de la dernière année ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Une fois</p> <p><input type="checkbox"/> Plusieurs fois dans l'année</p> <p><input type="checkbox"/> Tous les jours</p>
<p><b>2. Pour quelles raisons avez-vous pris des médicaments sur ordonnance ? (pathologie chronique, ponctuellement, autres)</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>3. Est-ce que vous faites confiance aux médicaments que vous prenez/avez pris ? (tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance, pas du tout confiance)</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>4. Connaissez-vous les risques et les effets secondaires des médicaments que vous prenez ?(oui, non, pas vraiment)</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>5. Avez-vous eu des effets secondaires suite à la prise de médicaments ? Si oui, lesquels ?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>6. Êtes-vous satisfait de l'efficacité des médicaments que vous prenez ? (complément satisfait, plutôt satisfait, pas satisfait)</b></p>

..... .....
<b>7. Comment évaluez-vous votre niveau de connaissance sur les médicaments ? (pas du tout, peu, ou assez informé(e))</b> ..... .....
<b>8. Êtes-vous favorable à une prise en charge plus importante des médicaments par les assurances/mutuelles ?</b> ..... ..... .....

<b>UTILISATION ET INFORMATION SUR LES COMPLEMENTS ALIMENTAIRES :</b>
<b>1. Avez-vous déjà consommé des compléments alimentaires ? Si oui, quels types de produits ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Produit de la ruche</li><li><input type="checkbox"/> Plantes médicinales/phytothérapie</li><li><input type="checkbox"/> Vitamines &amp; minéraux</li><li><input type="checkbox"/> Huiles essentielles</li><li><input type="checkbox"/> Probiotiques</li></ul>

**2. Pour quelles indications avez-vous consommé des compléments alimentaires par le passé ?**

- Renforcer vos défenses naturelles
- Retrouver la forme ou avoir plus de vitalité
- Peau ou cheveux
- Sommeil
- Stress
- Voies respiratoires (rhume, bronche...)
- Problèmes articulaires
- Digestion
- Mincir ou rester mince
- Circulation sanguine
- Compenser une alimentation déséquilibrée
- Mieux bronzer ou vous protéger du soleil
- Problèmes/infections urinaires
- Ménopause
- Système cardiovasculaire (cholestérol, diabète)
- Vision (prévention des problèmes de visions liées à l'âge)
- Autres : .....

Commentaire :

.....  
.....

**3. Comment évaluez-vous votre niveau de connaissance des compléments alimentaires ? Êtes-vous :**

- Pas du tout,
- Peu,
- Assez informé(e)
- Très informée

**4. Quelles ont été vos motivations pour vous tourner vers l'utilisation des compléments alimentaires ?**

- Parce que ce sont des produits naturels
- Eviter de prendre des médicaments quand ce n'est pas nécessaires
- Entretenir ma santé et éviter d'être malade
- Parce que j'ai des carences alimentaires
- Parce que ce sont des produits doux avec peu d'effets indésirables
- Parce que l'on me l'a recommandé
- Parce que ce sont des produits efficaces

- Parce qu'ils correspondent à mes choix de consommation
- Parce que le rapport qualité/prix est intéressant
- Automédication
- Conseil
- Autres : .....

**5. Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les compléments alimentaires que vous avez consommés ? Qu'est-ce qui est important pour vous :**

- Facilité de prise
- Possibilité de les acheter librement sans ordonnance
- Forme (gélule, sirop, sachet)
- Gout ou l'absence de goût
- Bénéfice sur la santé apporté
- Rapport qualité/prix

**6. Quel a été votre ressenti après avoir pris des compléments alimentaires ? Ont-ils eu les effets attendus, aucun effet particulier, ou ont-ils eu l'effet contraire de celui souhaité ?**

.....  
 .....

**7. Avez-vous pris des compléments alimentaires à la suite d'une consultation médicale ? Si oui, par qui avez-vous été conseillé(e) ? Si non, par qui avez-vous été conseillé ? (pharmacien, médias, réseaux-sociaux, auto-information, naturopathe)**

.....  
 .....

**LA COMPARAISON ENTRE LE MEDICAMENT ET LE COMPLEMENT ALIMENTAIRE**

**1. Selon vous, quelle est la différence entre le complément alimentaire et le médicament ?**

.....  
 .....  
 .....

**2. Quels sont les avantages et les inconvénients des compléments alimentaires par rapport aux médicaments, selon vous ?**

.....  
.....

**3. Avez-vous une idée de la différence entre le remboursement d'un médicament et celui d'un complément alimentaire ?**

.....  
.....

**4. Connaissez-vous les conditions nécessaires pour qu'un médicament soit remboursé par l'assurance maladie ?**

.....  
.....

**5. Comment évaluez-vous la question du remboursement des compléments alimentaires par rapport à celle des médicaments ?**

.....  
.....

**6. Seriez-vous favorable à ce que les mutuelles prennent davantage en charge les compléments alimentaires ? Seriez-vous prêt(e) à ajouter une ligne sur votre contrat de mutuelle pour qu'elle prenne en charge une partie de vos dépenses ?**

.....  
.....

## ANNEXE 2 : RESULTATS RESUME SOUS FORME DE TABLEAU

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Utilisation et information sur les médicaments :								
Fréquence et indication	<p><b>Ponctuelle</b> (doliprane, atb)</p> <p><b>Indication :</b> maux de tête et gastro</p>	<p><b>Ponctuelle</b> pour intox alimentaire (antibio donc pas le choix)</p>	<p><b>Quotidienne</b> (contraception) + <b>ponctuelle</b> (sirop, du doliprane, AINS<sup>1</sup>, vit D en amp, acide folique)</p> <p><b>Indications :</b> maux de gorge, toux, maux de tête et douleurs musculaires</p>	<p><b>Quotidienne</b></p> <p><b>Indication :</b> hypothyroïdie</p>	<p><b>Ponctuelle</b> (antalgiques, AINS, antispasmodiques)</p> <p><b>Indication :</b> tendinite de Quervain</p>	<p><b>Quotidienne</b></p> <p><b>Indication :</b> Diabète de type 2 en ALD<sup>2</sup> sous metformine</p>	<p><b>Quotidienne</b></p> <p><b>Indication :</b> polyarthroses (PAR<sup>3</sup>, Synd Gourgerot, hypothyroïdie) ALD</p>	<p><b>Quotidienne</b></p> <p><b>Indication :</b> polyarthroses (Spondylarthrite, HTA<sup>4</sup>, AI<sup>5</sup>, IPP<sup>6</sup>, envie pressante d'uriner, co-doliprane..) ALD</p>

<sup>1</sup> AINS : Anti-inflammatoire Non Stéroïdien (=ibuprofène...)

<sup>2</sup> ALD : Affection Longue Durée

<sup>3</sup> PAR : Polyarthrite Rhumatoïde

<sup>4</sup> HTA : Hypertension artérielle

<sup>5</sup> AI : Anti-inflammatoire

<sup>6</sup> IPP : inhibiteur de la pompe à protons (=oméprazole, pantoprazole etc.)

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Niveau de Confiance	Confiance	Confiance et maîtrise de l'usage	Confiance, prend en cas de besoin	Confiance moyenne par peur des EI <sup>7</sup> (accoutumances )	Tout à fait confiance	Pas du tout confiance, sceptique sur la composition	Enormément confiance	Tout à fait confiance, même s'il ne s'était jamais posé la question par habitude. Suit avis des médecins
Risques et effets indésirables	Brève connaissance risque d'EI (tb visions, maux de tête etc), mais ne s'est jamais intéressé	Connaissance des risques et EI. Déjà eu des EI suite à la prise de Roacutane (l'état dépressif, la peau sèche, les cheveux qui tombent et une perte de poids).+ peur des effets sur le long terme concernant la fertilité	Peu de connaissance des EI, lecture de notice de temps en temps mais ça lui fait peur. Déjà eu des EI (diarrhée, gaz, constipation). Reste méfiante car a eu des EI somnolence après la prise d'atarax	Connaissance limitée mais déjà eu des EI : dépendance, baisse de tension, pb gastro, ballonnement à cause des intolérances lactose et gluten	Attention aux risques d'EI car déjà eu (gastrites, réactions cutanées, érythème, prurit)	Connaissance des risques et EI, déjà eu avec metformine (nausées, désordres gastro-intestinaux, et modification du goût)	Méfiance sur le plaquenil®. Connaissance de certains risques et EI informé par les médecins. Donc fait attention à respecter les doses. Déjà eu des EI avec methotrexate (brûlures d'estomac, nausées, vomissements, diarrhées)	Ne connaît pas, mais sait qu'il y en a car prise de sang régulière maintenant et pdt une chimiothérapie. Déjà eu des EI (diarrhées avec colchimax)

<sup>7</sup> EI : Effets indésirables

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Connaissance et satisfaction	Satisfait de l'efficacité mais aucune connaissance	Satisfaite de l'effet sur le moment de roacutane®, mais traitement trop agressif	Favorable pour les petits maux (humex® & collutoire...) Trouve qu'il y a de l'abus	Peu informée mais s'informe de plus en plus. Satisfaite (TSH bilan sanguin normal)	Bonne connaissance des risques sinon elle se renseigne sur Vidal. Complément satisfaite et se sent informée car travail dans la santé	Satisfaite car prise de sang (hémoglobine glyquée normal), mais impression de ne pas guérir. Méfiance vis-à-vis des médecins et des conseils ... Se sent, assez informée sur les méd.	Se sent peu informée. Quelques connaissances. Satisfaite de l'efficacité.	Pas du tout informée mais complément satisfait car se sent bien.

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Prise en charge	Favorable à une meilleure prise en charge par l'assurance-maladie pour les petits maux	Favorable à une prise en charge plus importante (expérience avec l'acné, crème NR <sup>8</sup> , séance laser NR alors que répercussion physique et psychologique +++), éviter les produits bon marché	Favorable également	favorable à une prise en charge plus importante pour les médicaments qu'elle prend T-caps car NR	Non favorable à une meilleure prise en charge. Souhaite qu'on paye directement la part à notre charge en pharmacie	Prise en charge ALD donc satisfaite. Et pense qu'en France nous avons de la chance vs USA avec les CMU <sup>9</sup> ...	Ne se sent pas concerné satisfaite de l'ALD	Favorable à un remboursement de l'homéopathie

<sup>8</sup> NR : Non Remboursé

<sup>9</sup> CMU : Couverture maladie universelle

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
<b><u>Utilisation et information sur les compléments alimentaires</u></b>								
Fréquence d'utilisation	Quotidienne	Régulière sous forme de cure	Régulière sous forme de cure toute l'année même si elle oublie de temps en temps	Sous forme de cure	Sous forme de cure	Sous forme de cure de temps en temps	Sous forme de cure	Rare

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Indications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits de la ruche</li> <li>• Plantes médicinales</li> <li>• Vitamines et des minéraux.</li> </ul> <p><b>Utilisations pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer ses défenses naturelles,</li> <li>• Retrouver la forme,</li> <li>• Avoir plus de vitalité,</li> <li>• Sommeil,</li> <li>• Problème articulaire (performances sportives : prise de masse, améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantes médicinales,</li> <li>• Vitamines et minéraux,</li> <li>• Huiles essentielles.</li> </ul> <p><b>Utilisations pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les défenses naturelles,</li> <li>• Retrouver la forme ou avoir plus de vitalité,</li> <li>• Pour la peau et les cheveux,</li> <li>• Le stress,</li> <li>• Digestion,</li> <li>• Compenser une alimentation déséquilibrée</li> <li>• Infections urinaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des plantes médicinales,</li> <li>• Vitamines &amp; minéraux,</li> <li>• Huiles essentielles (diffusion)</li> </ul> <p><b>Utilisations pour:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer ses défenses naturelles,</li> <li>• Retrouver la forme / avoir plus de vitalité,</li> <li>• Le stress,</li> <li>• Les voies respiratoires (HE),</li> <li>• Compenser une alimentation déséquilibrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitamines &amp; minéraux,</li> <li>• Probiotiques.</li> </ul> <p><b>Utilisations pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrouver la forme ou avoir plus de vitalité,</li> <li>• Confort intestinal (à cause des problèmes de digestion)</li> <li>• Retrouver la forme ou avoir plus de vitalité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des produits de la ruche,</li> <li>• Plantes médicinales</li> <li>• Vitamines et des minéraux</li> <li>• Des huiles essentielles,</li> <li>• Probiotiques</li> </ul> <p><b>Utilisations pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les défenses naturelles,</li> <li>• Retrouver la forme ou avoir plus de vitalité,</li> <li>• Peau &amp; cheveux, sommeil,</li> <li>• Stress,</li> <li>• Voies respiratoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantes médicinales (tisane),</li> <li>• Vitamines et minéraux,</li> <li>• Des huiles essentielles.</li> </ul> <p><b>Utilisations pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrouver la forme ou avoir plus de vitalité (vitamines et coup de boost pour éviter la fatigue),</li> <li>• Problème articulaire (collagène),</li> <li>• Ménopause mais arrêt car atcd</li> <li>• Système cardio-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des plantes médicinales (aloe vera),</li> <li>• Vitamines et minéraux</li> </ul> <p><b>Utilisation pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer ses défenses naturelles,</li> <li>• Retrouver la forme et avoir plus de vitalité,</li> <li>• Problèmes articulaires</li> <li>• Problème/ infection urinaire</li> <li>• Pour la vision et pour améliorer la mémoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantes médicinales</li> </ul> <p><b>Utilisation pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problèmes articulaires</li> </ul>

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Noms de produits utilisés	<p><b><u>Les produits utilisés sont :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>protéine en poudre</li> <li>Créatine</li> <li>B-alanine</li> <li>Caféine</li> <li>Citrulline</li> <li>Berrocca®</li> <li><i>Avant : caséine, mélatonine, valériane...</i></li> </ul>	<p><b><u>Les produits utilisés sont :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le zinc,</li> <li>le magnésium,</li> <li>oméga 3,</li> <li>vitamine d3,</li> <li>huile de nigelle,</li> <li>romarin,</li> <li>eucalyptus, canneberges</li> <li>...</li> </ul>	<p><b><u>Les produits utilisés sont :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Berocca</li> <li>Magnésium</li> <li>Florence Nature</li> <li>Mag/B6</li> <li>Equilibre musculaire</li> </ul>	<p><b><u>Les produits utilisés sont :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Probiolog®</li> <li>Aflorex</li> <li>Bion3</li> </ul>	<p>Les produits déjà utilisés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Millepertuis</li> <li>Magnésium,</li> <li>Spiruline,</li> <li>Acérola,</li> <li>Ravinsara (HE)</li> <li>Ultralevure,</li> <li>Guronsan</li> <li>Acerola</li> <li>Bion3</li> <li>Etc. Liste non exhaustive</li> </ul>	<p><b><u>Les produits utilisés sont :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HE en diffusion pour les rhumes (<i>ne se souvient plus du nom</i>)</li> <li>Collagène</li> </ul>	<p><b><u>Les produits utilisés sont :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>serapept® : produit venant d'argentine, gouttes d'harpagophytum</li> <li>Queue de cerise,</li> <li>gélules de canneberges,</li> <li>oméga 3</li> </ul>	<p><b><u>Les produits utilisés sont :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>harpagophytum</li> <li>de la prêle</li> </ul>

Niveau d'information et motivation	<p><b>Assez informée</b> Recommandation : auto-information : bouche à oreille, conseils de proche</p> <p><b>Motivations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits efficaces</li> <li>• Choix de consommation</li> </ul>	<p>Peu informée Recommandation : Conseils de ses proches et auto-informée sur les réseaux sociaux après avoir fait le tri entre la masse d'info</p> <p><b>Motivations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des produits naturels,</li> <li>• Evite de prendre des médicaments quand ce n'est pas nécessaire,</li> <li>• Entretenir sa santé et éviter d'être malade,</li> <li>• Eviter des carences alimentaires (+utilisation du jeûne).</li> </ul>	<p>Peu informée. <i>Ne souhaite pas les mélanger entre eux.</i> Recommandation : médecin et pharmacien</p> <p><b>Motivations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entretenir sa santé,</li> <li>• éviter d'être malade,</li> <li>• compenser ses carences alimentaires,</li> <li>• utilisation de produits doux avec peu d'effets indésirables,</li> </ul>	<p>Peu informée sur les CA mais fait confiance à son pharmacien. Déjà eu recours à une consultation payante d'un naturopathe (ordonnance » CA était de 100€ donc elle ne les a pas pris)</p> <p><b>Motivations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'est tournée vers les CA puisque aucun médicament n'existe pour soigner le SII<sup>10</sup>.</li> <li>• Eviter les carences</li> <li>• Produits efficaces</li> <li>• Produits naturels</li> </ul>	<p>Peu informée. recommandations de médecin, pharmacien, amis, naturopathe.</p> <p><b>Motivations</b> sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• éviter de prendre des médicaments quand ce n'est pas nécessaire,</li> <li>• entretenir sa santé</li> <li>• éviter d'être malade,</li> <li>• soigner ou éviter des carences alimentaires</li> </ul>	<p>Se sent assez informée sur les CA grâce aux conseils de son pharmacien (+naturopathe).</p> <p><b>Motivations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• produits naturels,</li> <li>• éviter de prendre des méd quand ce n'est pas nécessaire,</li> <li>• entretenir sa santé et éviter d'être malade</li> </ul> <p>Pense que certains produits vont être plus en harmonie avec notre physiologie,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggère que dans les pays non industrialisés ils utilisent beaucoup de plantes</li> </ul>	<p>Très peu informée sur les CA. Recommandation : Recos du med, pharma, proches</p> <p><b>Motivations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elle trouve qu'ils sont plus naturels,</li> <li>• éviter d'avoir des carences alimentaires,</li> <li>• produits sans EI, efficaces.</li> <li>• Utilisation pour confort. ressent une compensation avec les méd prescrit, assure avoir un meilleur bien-être</li> </ul>	<p>Pas du tout informée, Suit les recommandations d'un médecin traitant homéopathe</p>

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Effets	<p><b>Effets attendus,</b> non préoccuper par la composition</p>	<p><b>Effets attendus,</b> ils sont efficaces avec peu d'EI. ⚠ aux effets de surdosage &amp; mélange entre les produits. Produits plus naturels à l'état brut</p>	<p><b>Effets attendus</b> avec meilleure énergie</p>	<p><b>Effets attendus,</b> trouve qu'il y a une facilité de prise, apprécie de pouvoir les acheter sans ordonnance et n'accorde pas d'importance à la galénique ni au goût tant qu'elle retrouve l'effet. Déjà eu des EI (maux de tête) et déjà acheté des CA sans effets</p>	<p><b>Effets attendus.</b> Pense peut-être à un effet de mode en ce moment</p>	<p><b>Effets attendus</b></p>	<p><b>Effets attendus</b></p>	<p><b>Effets attendus,</b> diminution de la prise d'anti-inflammatoire</p>

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Satisfaction	Satisfait de l'utilisation: faciliter de prise, vente libre et goût, prix abordable et juste	Satisfaite de l'effet général mais pense que la possibilité de les acheter librement peut être un risque pour les personnes qui ne s'informent pas.	Satisfaite prix abordable, prix juste par rapport à l'effet attendus, méfiance avec certain (CA effet moyen), recommandation	Satisfaite des effets attendus, prête à mettre le prix tant que ça correspond à ses besoins. Trouve que c'est cher qd même 30€ / boîte et ça peut être un luxe	Satisfaite de l'utilisation : facilité de prise, possibilité de les acheter librement sans ordo, ne se sent pas malade. Manque de connaissance prix CA/médicament	Satisfaite de l'utilisation, de l'achat en vente libre et sans ordonnance, trouve qu'il y a un bénéfice sur la santé par son efficacité/innocuité, pas d'effets indésirables. Cependant, pas toujours faciliter de prise	Satisfaite de l'utilisation + acheter librement sans ordonnance, rapport qualité/prix	Satisfait mais attention aux galéniques (teinture mère), sait que les médecins ne sont pas tous d'accord pour l'utilisation de CA.

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
<b>Comparaison entre le médicament et le complément alimentaires</b>								
<b>Différences</b>	<p><b>Méd</b><sup>1</sup> : sur ordonnance, <b>CA</b><sup>11</sup>: libre-service</p>	<p><b>CA</b><sup>12</sup> : un temps de guérison plus lent, produit moins agressifs, image de société avec un effet de mode en ce moment, plus de diversité dans les CA car on peut faire plusieurs utilisations pour un seul produit, Prises en charge sont différentes.</p>	<p><b>Méd</b> : ordonnance et est remboursé, <b>CA</b> : en libre-service, n'est pas remboursé et a peu de danger.</p>	<p><b>Méd</b> : ordonnance <b>CA</b> : pas sur ordonnance</p>	<p><b>Med</b> : visée curative sur prescription médicale, remboursé <b>CA</b> : visée prophylaxie, parfois curatif, associé à l'automédication ou recos med/naturo/pharmacien</p>	<p><b>Med</b> : ordo, <b>indispensable CA</b> : pas d'ordo, plus naturel, indications différentes, plus de confort dans l'arrêt de la prise</p>	<p><b>Méd</b> : remboursé, plus stricte <b>CA</b> : vente moins stricte, payer par elle.</p>	<p><b>CA</b> : moins nocifs que les méd</p>

<sup>11</sup> Med = médicament

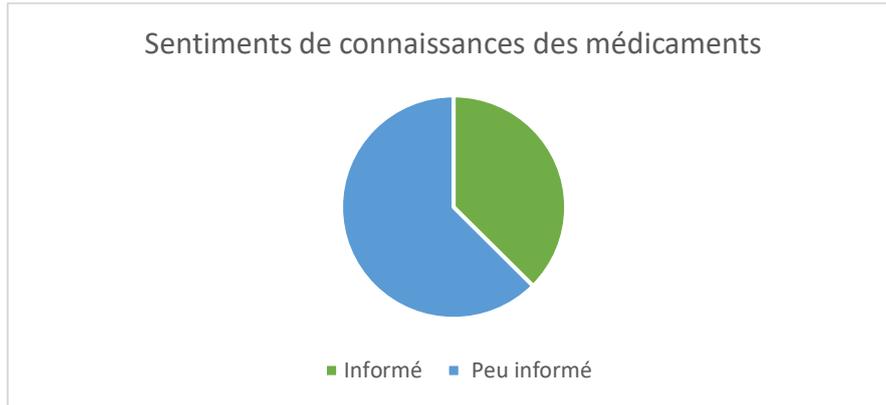
<sup>12</sup> CA = Complément alimentaire

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Avantages	<p><b>Med</b> : utilisé quand on est malade et traitement à suivre</p> <p><b>CA</b> : compléter l'alimentation, atteintes des objectifs (sportifs, athlète de haut niveau), pas de rdv médical</p>	<p>En couplant la médecine douce et traditionnelle, on pourrait faire des merveilles.</p>	<p><b>CA</b> : achat sans passer chez le médecin, l'absence du sentiment d'être malade, plus intuitifs car l'indication est marquée sur la boîte alors que le médicament non.</p>	<p><b>CA</b> : plus naturel</p>	<p><b>CA</b> : libre accès, pas besoin de visite médicale, informations multiples disponibles sur les réseaux sociaux et internet, peu d'EI</p>	<p><b>CA</b> : pas besoin d'être assidu dans la prise, pas le sentiment d'être malade</p>	<p>Ressenti personnel : <b>Med</b> : effets attendus car moins fatigué, <b>CA</b> : moins fatigué en plus</p>	<p>Med : effet "immédiat" <b>CA</b> : doit être pris pendant longtemps pour avoir l'effet</p>
Inconvénients	<p><b>CA</b> : prix et absence de connaissance par certaines personnes (<i>utilisation de diénabol, testostérone, stéroïdes</i>) + non remboursé</p>	<p>Manque d'informations concernant les CA, les prix sont élevés, et qu'il peut y avoir un danger pour les personnes malades avec des pathologies chronique si elles ne sont pas suivies</p>	<p><b>CA</b> : prix</p>	<p><b>CA</b> : prix</p>	<p><b>CA</b>: prix élevé</p>	<p><b>Med</b> : EI, être assidu dans la prise</p>	<p><b>Méd</b> : pas toujours supporté par tous les organismes</p>	<p><b>CA</b> : conditionnement en gouttes, NR, non utilisés</p>

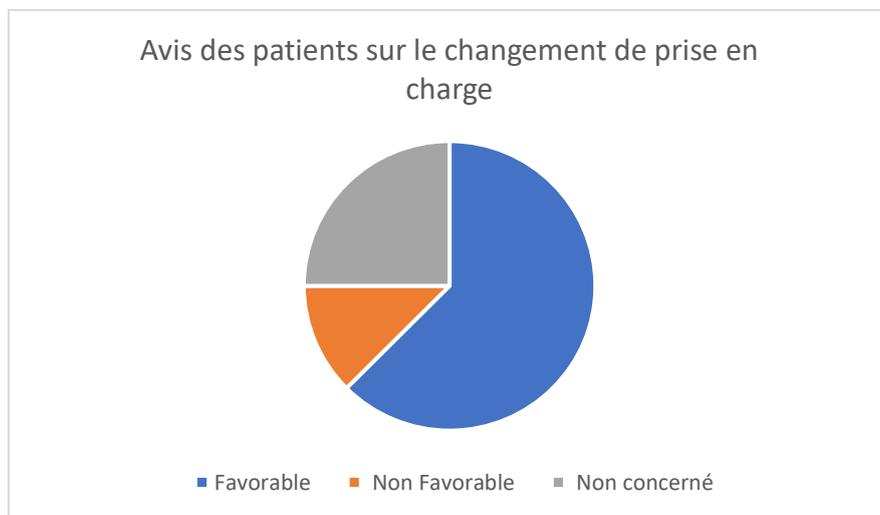
	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Evaluation et conditions de remboursements	<p><b>Méd</b> : remboursé <b>CA</b> : non remboursé</p>	<p>Une vague connaissance : la maladie doit être assez répandue, que les études cliniques doivent montrer une certaine efficacité et que les résultats seront évalués à l'ansm.</p>	<p>Après réflexion, elle pensait que plus le médicament serait « populaire », pris par un grand nombre de personne et qu'il y fourchette de prix convenable, plus il aurait tendance à être remboursé.</p>	<p>Ne connaît pas les conditions nécessaires pour qu'un médicament soit remboursé par l'assurance-maladie</p>	<p>Pas de connaissance des différences de remboursement ni des conditions nécessaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CA : NR</li> <li>• Méd : remboursé</li> </ul> <p>Connaissance des différences entre Belgique et France.</p> <p>Connaissance sur le remboursement des méd :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluation en fonction des effets attendus par rapport aux autres et des bénéfices.</li> </ul>	<p><b>Med</b> : remboursé avec ordonnance du médecin; délivrance du génériques, certaines marques NR.</p> <p><b>CA</b> : NR.</p> <p>Dans l'ALD remboursement à 100% uniquement pour les médicaments de la PAR</p>	<p>Pas de connaissance des conditions de remboursement</p>

	Buyer persona N1	Buyer persona N2	Buyer persona N3	Buyer persona N4	Buyer persona N5	Buyer persona N6	Buyer persona N7	Buyer persona N8
Remboursement par l'assurance-maladie		<b>Favorable</b> à un meilleur remboursement comme dans le cas des carences, bien de promouvoir une meilleure alimentation, idéalement bio et accessible, et que par ailleurs, ça serait intéressant de mettre en place une nouvelle réglementation.		<b>Favorable</b> et souhaiterait que certains CA puissent être remboursés par l'assurance maladie, par exemple dans son cas où aucun médicament n'existe pour soigner son syndrome de l'intestin irritable associé à une intolérance au gluten et lactose.	Remboursement doivent se limiter aux soins	Trop compliqué avec le système actuel	<b>Favorable</b> à un meilleur remboursement pour les CA avec avantage sur la santé	
Remboursement par les mutuelles	<b>Favorable</b> Prêt à payer plus (10-15€)	<b>Favorable</b> Prête à payer un peu plus	<b>Favorable</b> Serait d'accord pour rajouter une ligne sur son contrat mais un <b>prix raisonnable</b> .	<b>Favorable</b> car elle a une mutuelle d'entreprise qui a un large panel de prise en charge, mais si les CA qu'elle prend seraient pris en charge, <b>elle pourrait payer peu plus</b> .	<b>Favorable</b> à une <b>prise en charge sur prescription médical</b> sur conseil de psychologues, diététicienne.  Ne souhaite pas payer plus.	<b>Serait intéressant</b> qu'il soit pris en charge par les mutuelles.  <b>Favorable à payer plus</b>	<b>Favorable</b> à ce que les mut prennent en charge les CA.  <b>Prête à payer plus</b> mais pas trop voire pas du tout	<b>Favorable</b> à ce que les mutuelles prennent davantage en charge mais sans augmenter leur prix. Sinon il préfère rester aux médecines traditionnelle

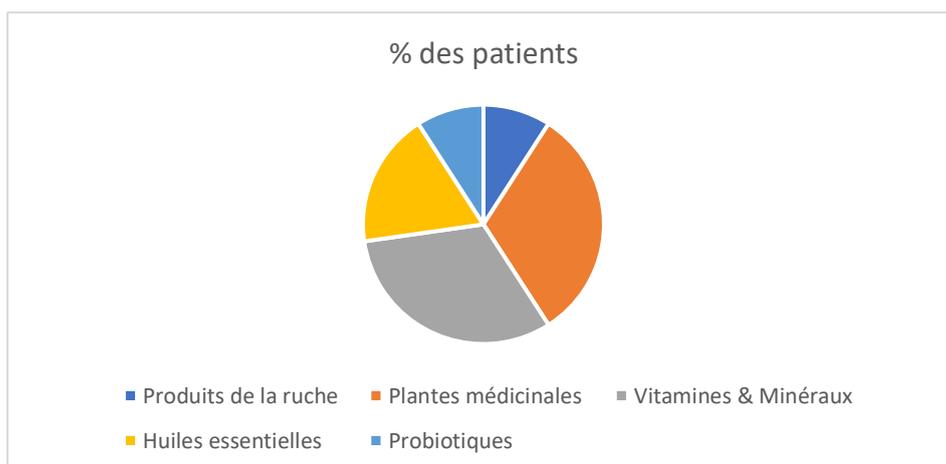
### ANNEXE GRAPHIQUE 1 : Sentiments de connaissances des médicaments



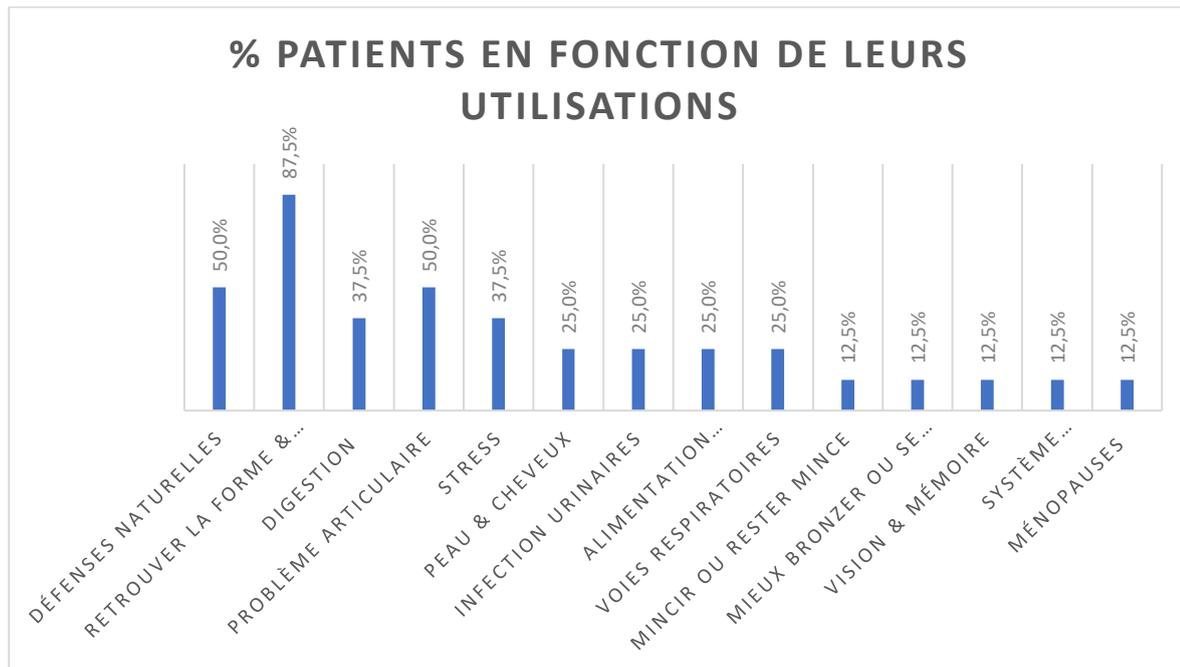
### ANNEXE GRAPHIQUE 2 : Avis des patients sur le changement de prise en charge



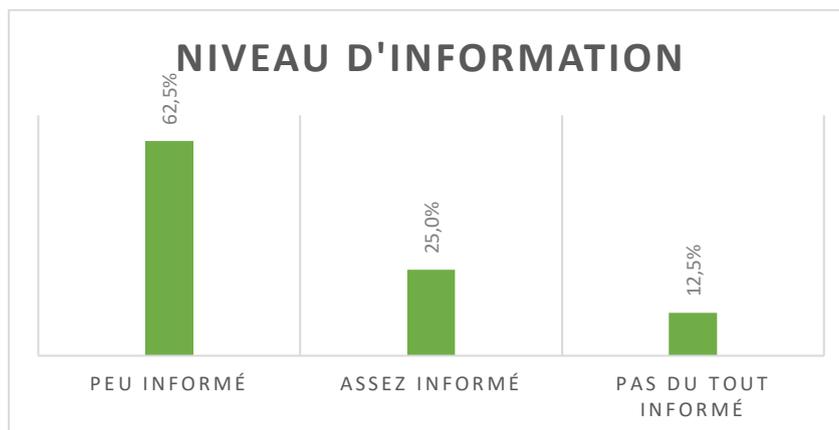
### ANNEXE GRAPHIQUE 3 : Pourcentages des domaines d'utilisations de compléments alimentaires des patients



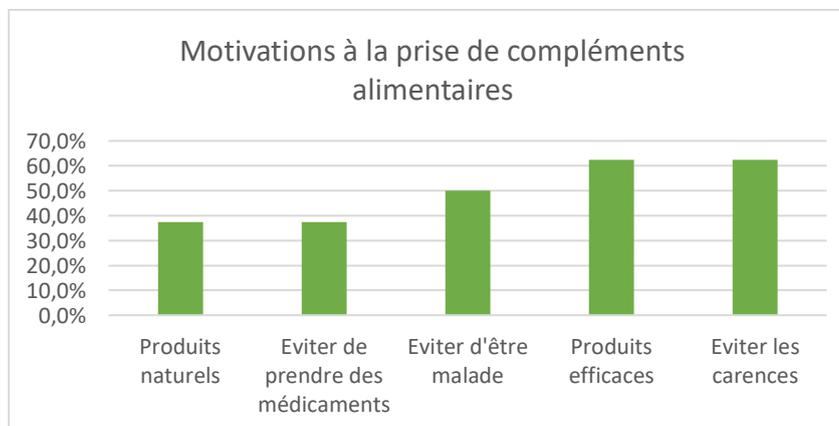
#### ANNEXE GRAPHIQUE 4 : Pourcentages d'utilisations des patients



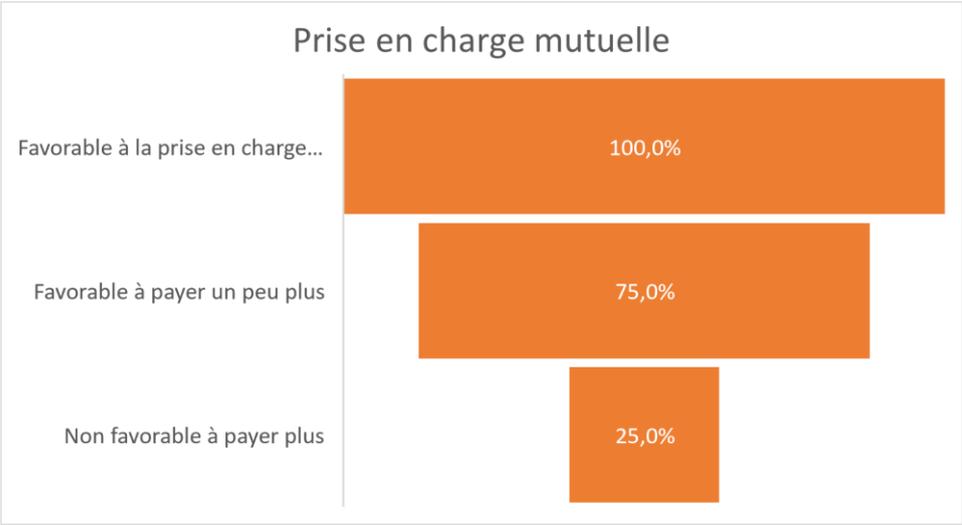
#### ANNEXE GRAPHIQUE 5 : Niveau d'information des patients sur les compléments alimentaires



#### ANNEXE GRAPHIQUE 6 : Les motivations à la prise de compléments alimentaires



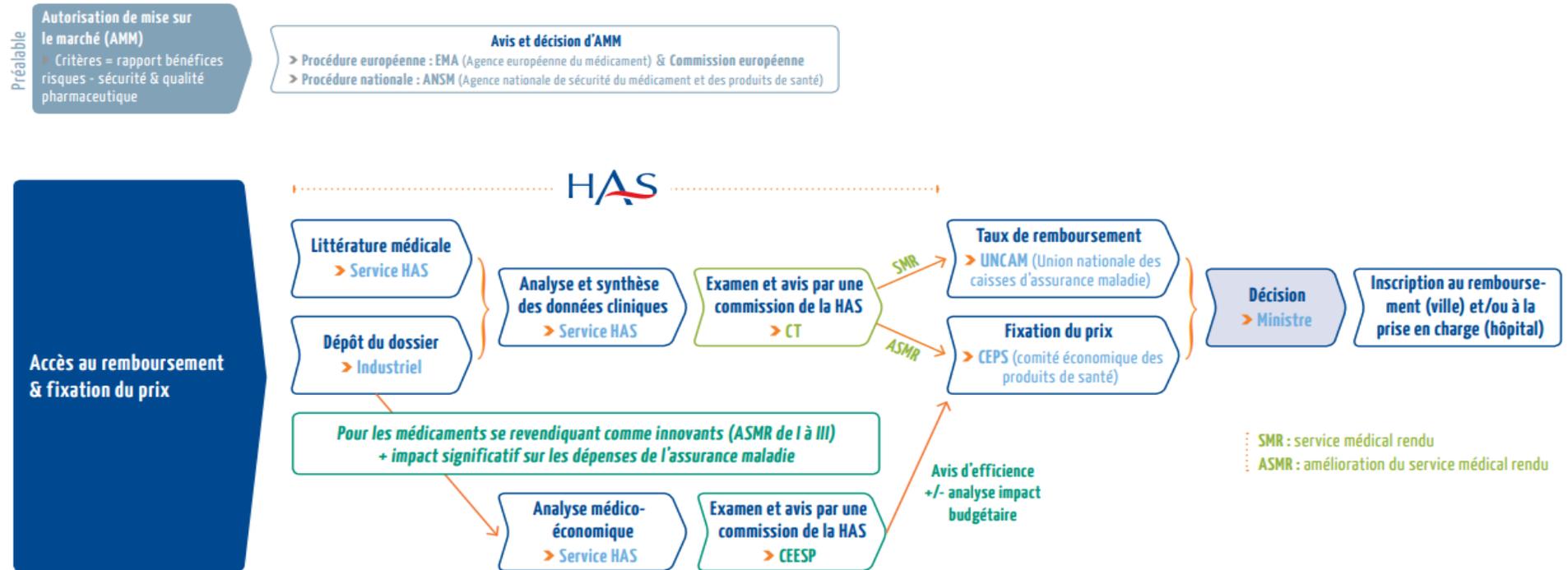
**ANNEXE GRAPHIQUE 7 :Pourcentage de patients favorables à la prise en charge et prêt à cotiser davantage pour leurs mutuelles**



## ANNEXE 3 : EVALUATION DES MEDICAMENTS EN VUE DE LEURS REMBOURSEMENT



### - Évaluation des médicaments en vue de leur remboursement -



#### Commission de la transparence (CT)

- > 21 membres titulaires (médecins, pharmaciens, méthodologistes, membres d'associations de patients et d'usagers) **ayant voix délibérative** + 7 suppléants.
- > 7 membres ayant une voix consultative : représentants des directions du ministère en charge de la santé et de la sécurité sociale, de l'ANSM et des 3 principaux régimes de l'assurance maladie.
- > Analyse systématique des liens d'intérêt : déport des personnes si conflit.

#### Commission évaluation économique et de santé publique (CEESP)

- > 33 membres titulaires (professionnels de santé, économistes, épidémiologistes, sociologues et autres disciplines des sciences humaines et sociales, membres d'associations de patients et d'usagers) **ayant voix délibérative**.
- > Participation de représentants des directions du ministère en charge de la santé et de la sécurité sociale, du CEPS et des 3 principaux régimes d'assurance maladie.
- > Analyse systématique des liens d'intérêt : déport des personnes si conflit.

## – Des outils d'aide à la décision –

### AVIS CT

#### Service médical rendu (SMR)

**Le médicament a-t-il suffisamment d'intérêt clinique pour être pris en charge par la solidarité nationale ?**

Le SMR fournit des éléments d'éclairage scientifiques et cliniques à l'UNCAM et au ministre pour justifier de l'intérêt de la prise en charge ou non des médicaments par la solidarité nationale.

Détermination du SMR selon :

- la gravité de l'affection ;
- l'efficacité (quantité d'effet) et les effets indésirables du médicament ;
- le caractère préventif, curatif, symptomatique du médicament ;
- sa place dans la stratégie thérapeutique, au regard des autres thérapeutiques disponibles ;
- son intérêt pour la santé publique : gravité de la maladie, prévalence, besoin médical et réponse, impact sur la qualité de vie, impact en termes de morbi-mortalité et sur l'organisation des soins.

#### > Intérêt clinique – SMR

- Important
- Modéré
- Faible
- Insuffisant

Avis favorable au remboursement

Avis défavorable au remboursement

#### > Taux de remboursement

65 %

30 %

15 %

Non remboursé

#### Amélioration du service médical rendu (ASMR)

**Le médicament apporte-t-il un progrès par rapport aux traitements disponibles ?**

L'ASMR fournit des éléments d'éclairage scientifiques et cliniques au CEPS et au ministre pour la fixation du prix des médicaments.

Détermination de l'ASMR du nouveau médicament par rapport aux comparateurs, au regard :

- des données comparatives disponibles (directes ou indirectes) en termes d'efficacité et de tolérance : niveau de preuve, quantité d'effet, extrapolation en pratique clinique ;
- du besoin thérapeutique et de sa couverture ;
- de l'impact sur la qualité de vie.

#### > Progrès thérapeutique – ASMR

- Majeure ASMR I
- Importante ASMR II
- Modérée ASMR III
- Mineure ASMR IV

ASMR I à IV : possibilité d'un prix supérieur à celui des comparateurs

#### > Pas de progrès thérapeutique

- ASMR V

ASMR V : ne peut être inscrit au remboursement que s'il apporte une économie dans les coûts de traitement

### AVIS CEESP

#### Avis d'efficience et sur l'analyse de l'impact budgétaire

**Quel coût pour la collectivité pour quels bénéfices en termes de santé par rapport aux médicaments existants ?**

L'avis d'efficience fournit des éléments d'éclairage économique au CEPS et au ministre pour la fixation du prix des médicaments. Il porte sur un nouveau médicament par comparaison avec le ou les produits de référence déjà disponibles dans la même indication. L'enjeu est de guider les choix de financement par la collectivité et d'aider à définir le « juste prix » d'un traitement innovant. Quel sera son surcoût au regard de ses bénéfices pour la santé ?

La réponse prend la forme d'un ratio : le coût supplémentaire en euros par année de vie gagnée en bonne santé (ou *Qaly*, pour *quality adjusted life year*). Dans certains cas (chiffre d'affaires prévisionnel en 2<sup>e</sup> année de commercialisation supérieur ou égal à 50 millions d'euros), une **analyse d'impact budgétaire** doit compléter l'analyse d'efficience. Elle vise à estimer quel sera l'impact sur le budget de l'assurance maladie de la prise en charge du nouveau médicament.

## **RESUME**

Ce mémoire se concentre sur la comparaison des **médicaments** et **des compléments alimentaires** en termes d'utilisation, **d'efficacité** perçue et de remboursement. L'objectif est de mettre en évidence les différences que l'on retrouve entre ces deux types de produits à travers l'analyse de la **perception des consommateurs**. La méthodologie de recherche utilisée comprend des entretiens semi-directifs sur des personnes présentant différentes conditions de santé et utilisant régulièrement des médicaments et des compléments alimentaires. Les entretiens ont été soumis à une analyse par thématique afin d'identifier les principales tendances. Les résultats de l'étude ont mis en lumière plusieurs aspects. Le niveau d'information des consommateurs est limité mais ils sont motivés par la confiance en des produits naturels et le désir d'entretenir leur santé sans recourir aux médicaments. Les recommandations des professionnels de santé restent une source d'information importante. Les effets des compléments alimentaires ont été perçus positivement avec pas ou peu d'effets indésirables signalés. La satisfaction globale est liée à la facilité d'accès sans ordonnance, bien que certaines préoccupations aient émergés quant aux dangers sur l'absence de connaissance et la multiplication des usages. La confiance dans les médicaments est toujours d'actualité malgré une méfiance vis-à-vis des effets indésirables. Ainsi, une **réglementation** plus claire semble plus que nécessaire afin d'éviter des confusions dans l'esprit du grand public.

**Mots clés : médicaments, compléments alimentaires, réglementation, efficacité, perception des consommateurs**

This thesis focuses on comparing drugs and food supplements, about the consumers use, their efficiency, and their reimbursement. The objective was to highlight the difference between both through an analysis. The methodology used was semi-directive interviews with people in different health conditions, often using drugs and food supplements. The interviews highlighted different aspects. The level of user information is low, but they are motivated because they have confidence in these products, seeming natural to them without adverse events. They want to be in good health without using drugs. Consumers express satisfaction with the easy food supplements access in the market, even though there are some concerns in their use due to a lack of knowledge about these products. People still have confidence in drugs, even if some distrust exists with the adverse events. Finally, clearer regulation seems to be necessary to avoid confusion in the consumers' minds.

Keywords: drugs, food supplements, regulatory, efficiency, consumers perception.