

# GÉNÉR'HIC!

Identifier et réduire les risques perçus par le grand public à l'égard des médicaments génériques

**Widiane FERCHAKHI**

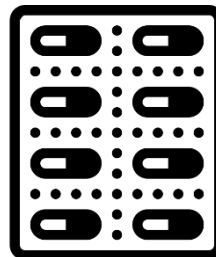
**Maître de Conférences, Université Haute-Alsace (IUT Colmar TC)**

**Aurélie MERLE**

**Professeur associé, Grenoble Ecole de Management**

**Note pédagogique**

**2017**



Created by Nikita Tcherednikov  
from Noun Project



**GRENOBLE  
ECOLE DE  
MANAGEMENT**  
TECHNOLOGY & INNOVATION

# Plan de la note pédagogique

## INTRODUCTION AU CAS ET CONSEILS A L'ANIMATEUR

- [Objectifs pédagogiques](#)
- [Cours et publics concernés](#)
- [Question 1: Conseils pour l'animation](#)
- [Question 2 : Conseils pour l'animation](#)

## ELEMENTS DE CORRECTION

- [Question 1 : Eléments de correction](#)
- [Question 2: Eléments de correction](#)

## [REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES](#)

# INTRODUCTION AU CAS ET CONSEILS A L'ANIMATEUR

# Objectifs pédagogiques

**OBJECTIF CLE :**  
**Maitriser un concept de base**  
**en comportement du consommateur / marketing**  
**celui de **risque perçu****

- Comprendre sa **pertinence** dans une réflexion marketing
- Etre capable d'**identifier les différentes dimensions** du risque perçu
- Etre capable de **tirer des recommandations marketing pertinentes** sur la base d'une analyse des risques perçus

Remarque : toutes les données chiffrées du cas sont des données réelles.

L'institut d'étude Génér'lk a en revanche été inventé, les verbatim associés étant pour partie issus d'études qualitatives menées par Ferchakhi (2016), pour partie développés pour les besoins pédagogiques. Dans tous les cas, ils sont liés à des échanges eus avec des patients-consommateurs.

# Cours et publics concernés

## COURS CONCERNÉS

- Comportement du consommateur
- Fondamentaux du marketing

## PUBLICS CONCERNÉS

Ce cas peut être traité à différents niveaux, **de la L3 au M2** en fonction des publics.

- **Formations en gestion/marketing** : le cas est adapté à des cours sur les fondamentaux du marketing ou sur le comportement du consommateur, niveau L3-M1.
- **Formations en management public/de la santé, marketing de la santé et des industries pharmaceutiques, Ingénierie de la santé** : le cas est adapté à des cours de marketing, niveau M1-M2.

# Question 1 – Conseils

Deux scénarios sont proposés au formateur, en fonction du temps dont il dispose.

## □ Scénario 1 : mise en œuvre d'une étude qualitative par les apprenants



2h en séance : conception de la méthodologie d'étude

2h en séance : restitution et échange sur les résultats

- Mise à disposition du formateur d'un [exemple de guide d'entretien](#) utilisable par les apprenants.
- Possibilité d'amener les apprenants à réfléchir à la population et à l'échantillonnage pour l'étude qualitative.
  - *Population d'étude* : à qui s'intéresse-t-on ? Personnes majeures, acheteuses de médicaments en pharmacie.
  - *Constitution de l'échantillon* : l'objectif est d'obtenir la plus grande diversité des opinions par rapport à l'objet d'étude (ici les médicaments génériques). Comment obtenir cette diversification des profils ? . Quelques critères intéressants : acheteurs de médicaments vs non acheteurs de médicaments, personne atteinte d'une maladie chronique vs non chronique, non acheteur de génériques vs acheteurs, diversités des variables sociodémographiques (âge, CSP ...).

# Question 1 – Conseils

- ❑ **Scénario 2 : réflexion théorique sur les risques complétée par l'utilisation des *verbatim* fournis dans l'annexe 2.**



Entre 1h et 3h en séance en fonction du degré d'approfondissement souhaité par le formateur

Dans les deux cas, nous suggérons au formateur d'échanger dans un premier temps sur le concept de **risque perçu** avec les apprenants.

Plusieurs diapositives (12-16) sont fournis à ce propos.

# Question 2 – Conseils

Nous suggérons un **fonctionnement en deux étapes**, à ajuster selon le temps dont dispose le formateur :



Entre 1 et 3h en séance.  
La réflexion sur le plan d'actions peut être préparée hors salle.

- ❑ **Etape 1 : présentation par les apprenants de leur plan d'actions pour réduire les risques à l'égard des médicaments génériques**
  - Le formateur doit s'assurer que les recommandations soient bien argumentées par rapport aux risques pré-identifiés
  - Nous suggérons au formateur de **se concentrer** dans un 1<sup>e</sup> temps **sur le contenu du message** à faire passer en lien avec les risques : quel(s) risque(s) travailler? Via quels arguments ? Puis de travailler par la suite sur les moyens.
  
- ❑ **Etape 2 : analyse critique du plan de communication mis réellement en œuvre par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé en 2016**
  - Le formateur doit s'assurer que l'analyse critique soit réalisée au regard des risques pré-identifiés
  - *Questions possibles :*
    - ✓ Par rapport à l'analyse des risques perçus identifiés, quel est votre avis sur le message mis en avant dans cette campagne ? Peut-il permettre de réduire les risques ?
    - ✓ Comment auriez-vous pu l'améliorer ?



# ELEMENTS DE CORRECTION

# Question 1 – Elements de correction

## Exemple de guide d'entretien pour la collecte de données auprès du grand public (1/2)

Bonjour, je suis XXX de la société d'étude Génér'lk. Le but de cette étude est de comprendre les habitudes de consommation en matière de médicaments. Notre entretien va être totalement anonyme, vous pouvez émettre toutes vos opinions, le plus naturellement possible, il n'y a pas de fausses ou de bonnes réponses. Je vous remercie par avance de votre gentillesse et de votre disponibilité.

### I. Habitudes de consommation des médicaments

#### 1. Pour commencer, pouvez-vous me parler de votre dernier achat de médicament ?

*Relances : comprendre si l'achat a été réalisé sur la base d'une ordonnance du médecin ou pas, lien avec le pharmacien, fréquence de visite d'une pharmacie*

### II. Connaissances, risques et motivations à l'achat des médicaments génériques

#### 2. Scénario

**Nous allons maintenant nous placer dans une situation spécifique.**

**Imaginez la chose suivante : Jacques / Sylvie (adapter au sexe du répondant) est malade. Il sort de chez le médecin, qui lui a prescrit plusieurs médicaments pour le guérir. Il se rend en pharmacie et son pharmacien lui propose de substituer à ce médicament un médicament générique.**

**Que feriez-vous à la place de Jacques/Sylvie ?**

*Relances : Quelles questions auriez-vous envie de poser au pharmacien ? Quel médicament choisiriez-vous entre les deux ? Pourquoi ? Imaginons que Jacques/ Sylvie ait une angine – imaginons que Jacques / Sylvie ait un cancer.*

#### 3. Si vous aviez à expliquer à quelqu'un ce qu'est un médicament générique, que lui diriez-vous ?

*Relances :*

*-par rapport à un médicament de référence, vous diriez que le médicament générique est plus....*

*-par rapport à un médicament de référence, vous diriez que le médicament générique est moins ...*

*Auriez-vous en tête des exemples de médicaments génériques ?*

# Question 1 – Elements de correction

## Exemple de guide d'entretien (2/2)

### 4. En ce qui vous concerne, achetez-vous des médicaments génériques ?

*Relances :*

- Achat habituel ? (traitement chronique ou non chronique)
- Achat pour vous ou bien pour quelqu'un d'autre ? (famille, amis)

### 5. Quels sont pour vous les avantages lorsque vous achetez un médicament générique ?

*Qu'est-ce qui vous rassure lors de l'achat de médicaments génériques ?*

### 6. Quels sont pour vous les inconvenients lorsque vous achetez un médicament générique ?

*Qu'est-ce qui au contraire ne vous rassure pas lors de l'achat de médicaments génériques ?*

*Si vous avez le choix entre un médicament générique et un médicament princeps, que choisissez-vous, pourquoi ?*

### 7. Avez-vous changé ces derniers temps votre comportement d'achat de médicament générique ?

*Pourquoi ? A quoi cela est dû ? Comment ?*

### 8. Qu'est ce qui ferait que vous achetiez plus de médicaments génériques dans le futur ?

*Relances : de quelles informations complémentaires auriez-vous besoin ?*

### 9 . Avez-vous d'autres points à mentionner ? Remercier le répondant pour sa participation.

#### Identification de l'enquêté

Age :

Genre :

Profession

Revenu :

Situation familiale :

Date :

Durée de l'entretien :

# Question 1 – Elements de correction

Risque = « perception d'une **incertitude** relative aux **conséquences négatives** potentiellement associées à une alternative de choix » (Volle, 1995).



Created by Blair Adams  
from Noun Project

**Importance** des  
conséquences négatives  
de l'achat



Composante « **pertes** »  
du risque perçu

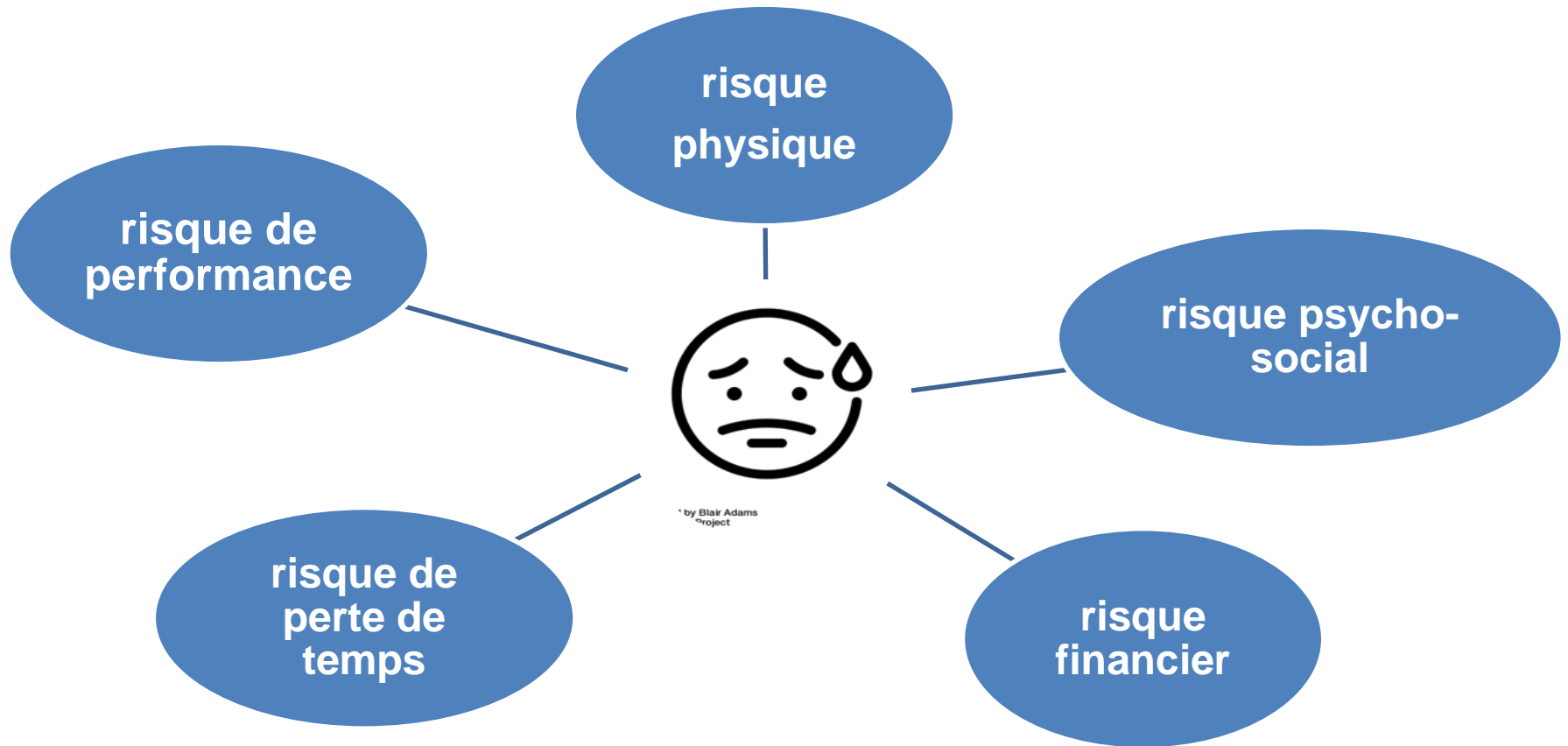
**Probabilité** que ces  
conséquences négatives  
surviennent



Composante « **incertitude** »  
du risque perçu

# Question 1 – Elements de correction

## Principales dimensions du risque retrouvées dans la littérature



# Question 1 – Elements de correction

## Principales stratégies de réduction du risque retrouvées dans la littérature

Principales stratégies de réduction du risque retrouvées dans la littérature
Interroger sa famille et/ou ses amis
Acheter une marque connue
S'informer par les publicités TV
S'informer par les publicités écrites (imprimés)
Test privé ou effectué par des organismes de consommateurs
Fidélité à la marque
Le prix
Informations produit sur l'emballage (packaging)
Echantillon gratuit, essai

Source : Mitchell. et McGoldrick (1996)

# Question 1 – Elements de correction

## Principales stratégies de réduction du risque retrouvées dans la littérature

Principales stratégies de réduction du risque retrouvées dans la littérature
Interroger un vendeur
Expérience passée
Visite du distributeur (renseignements)
Réputation du fabricant (producteur)
Réputation du magasin
Garantie de remboursement
Garantie de qualité du produit
Nombre de marques examinées
Comparaison des points de vente (shopping)

Source : Mitchell. et McGoldrick (1996)

# Question 1 – Elements de correction

## Principales stratégies de réduction du risque retrouvées dans la littérature

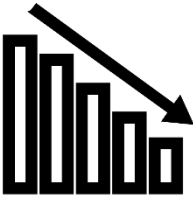
Principales stratégies de réduction du risque retrouvées dans la littérature
Recommandations par d'autres professionnelles
Test officiel, approbation gouvernementale
Témoignages, références
Passer plus de temps à rechercher l'information
Pays d'origine
Délibération préalable à l'achat
Utiliser quelqu'un de bien placé
Degré de nouveauté du produit
Déléguer la responsabilité de l'achat à quelqu'un de plus compétent

Source : Mitchell. et McGoldrick (1996)

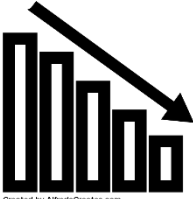


# Question 1 – Elements de correction


## Les risques associés aux médicaments génériques

<i>Dimensions du risque</i>	<i>Verbatim</i>	<i>Exemples d'items</i> (Ferchakhi, 2015)
 <p><b>Risque de performance</b> (1/2)</p>	<p>→ Une moindre capacité perçue à soigner que le « vrai » (authenticité)</p> <p>« Je ne prends pas les médicaments génériques car je préfère <u>les vrais</u> »</p> <p>« Les médicaments génériques <u>ne sont pas sûrs</u> »</p> <p>« J'ai peur que le médicament générique ne fasse pas l'effet souhaité, qu'il soit moins efficace ».</p> <p>→ Rôle des habitudes et de la marque</p> <p>« J'ai peur de prendre le générique, <u>j'ai l'habitude</u> de prendre mon médicament de marque depuis une vingtaine d'années, mon pharmacien me conseille de le changer par un médicament générique mais pourquoi changer alors que ça fonctionne bien ? »</p> <p>« je <u>me soigne depuis toujours</u> avec les médicaments originaux »</p> <p>« Je suis fidèle, <u>j'ai l'habitude de prendre les médicaments de marque un point c'est tout</u>. Quand on me prouvera par A+B que c'est la même chose, alors on verra »</p> <p>« des marques auxquelles <u>je suis habituée depuis mon enfance</u>... »</p> <p>« .. certaines <u>marques que je connais</u>, et auxquelles je préfère me tenir, c'est le cas pour le sirop pour la toux de mes enfants »</p>	<p>- Je suis inquiet du fait que le médicament générique ne soit pas sûr ou fiable</p> <p>- Je pense qu'il est très probable que les résultats des médicaments génériques ne seront pas ceux attendus</p> <p>- Je suis inquiet du fait que le médicament générique ne m'apportera pas les bénéfices promis</p>


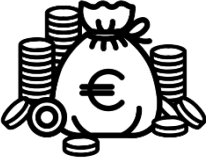
# Question 1 – Elements de correction

Dimensions du risque	Verbatim	Exemples d'items (Ferchakhi, 2015)
 <p><b>Risque de performance</b> (2/2)</p>	<p>→ Méconnaissance du process de fabrication / origine</p> <p>« <u>On ne sait même pas d'où ils viennent !</u> »</p> <p>« Je n'ai pas confiance aux médicaments génériques à cause de l'image que nous donne les médias comme quoi <u>ils ne sont pas fait de la même façon</u> ».</p> <p>« Je pense que les <u>laboratoires fabricants génériques sont moins fiables</u> mais que certains médicaments sont aussi efficaces que les normaux »</p> <p>→ Effets + / - accentués en fonction du type de maladie</p> <p>« je n'ai jamais été bien malade en réalité, de petits maux de tête rien de plus... parce que si <u>j'avais une grave maladie</u>, je n'aurai pas le même discours »</p> <p>« Moi si j'étais Sylvie, jamais je n'achèterais un générique ! Avec un cancer, on ne va pas quand même prendre des risques... il vaut mieux un médicament plus sûr »</p> <p>« Je pense qu'ils sont aussi efficaces que les médicaments classiques pour les <u>traitements simples</u> comme le doliprane, mais mon médecin ne me les prescrit pas pour mon traitement contre le diabète. Peut-être qu'il n'existe pas ou n'est pas aussi efficace ? Je n'aurais pas confiance dans ce cas ».</p>	<p>- Je suis inquiet du fait que le médicament générique ne soit pas sûr ou fiable</p> <p>- Je pense qu'il est très probable que les résultats des médicaments génériques ne seront pas ceux attendus</p> <p>- Je suis inquiet du fait que le médicament générique ne m'apportera pas les bénéfices promis</p>

# Question 1 – Elements de correction

<i>Dimensions du risque</i>	<i>Verbatim</i>	<i>Exemples d'items</i> (Ferchakhi, 2015)
 <p>Created by Effor from Noan Project</p> <p><b>Risque physique</b></p>	<p>→ <b>Doutes sur la possible génération de nouveaux problèmes de santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- « Ma fille est asthmatique depuis plus de 10 ans (...) Mon pharmacien m'a dit que le générique était identique et qu'il la soignera de la même manière mais bon... mon médecin n'a pas tenu le même discours alors je préfère attendre, la santé de ma fille c'est le principal »</li><li>- « J'ai peur pour les <u>effets secondaires</u> »</li><li>- « J'ai des doutes envers ces génériques, j'ai peur qu'ils ne soignent pas bien ma maladie ou pire encore <u>mettent en danger ma santé</u>, après tout ce qu'on entend ! On ne sait plus qui croire ! »</li><li>- « Déjà tu es malade, alors pourquoi est-ce que tu vas risquer de <u>l'être encore plus</u> ? On ne joue pas avec sa santé quoi ! »</li></ul> <p>→ <b>Doutes sur les effets des excipients sur la santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- « Consommer des médicaments génériques peut entrainer des risques pour la santé. (Interviewer : des risques pour la santé ?) Oui bien sûr ! Le principe actif est le même mais <u>ce qu'il y a autour</u> ? On n'en parle jamais de ça ! Moi on m'a dit que ce n'était pas la même chose.. »</li><li>- « Les génériques <u>n'ont pas les mêmes excipients</u> que les originaux et cela peut avoir des conséquences plus ou moins graves pour ta santé, tu <u>peux être allergique</u> par exemple »</li><li>- « Un médicament générique ne peut pas être identique à l'original donc cela présente des risques liés aux <u>adjuvants</u> »</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Je suis inquiet pour les effets secondaires que le médicament générique peut me causer ou à des membres de ma famille</li><li>- Je pense que la consommation des médicaments génériques peut mettre en danger ma santé</li><li>- Je suis inquiet pour le dommage physique possible qui peut provenir de la consommation des médicaments génériques</li></ul>

# Question 1 – Elements de correction

Dimensions du risque	Verbatim	Exemples d'items (Ferchakhi, 2015)
<p><b>Risque psycho-social</b></p>  <p><small>Created by Serge Cormier from NMuH Project</small></p>	<p>Aucun verbatim identifié dans l'étude qualitative réalisée par Génér'lk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je suis inquiet que les membres de ma famille ou mes amis pensent que je fais des économies sur les médicaments</li> <li>- Je suis inquiet que les personnes dont les opinions comptent pour moi me considèrent irresponsable en prenant des médicaments génériques</li> </ul>
<p><b>Risque financier</b></p>  <p><small>Created by Alice Noir from NMuH Project</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « Un prix moins cher incite à réfléchir sur la véritable qualité des médicaments génériques »</li> <li>- « Ils ne sont vraiment pas chers, ce n'est pas possible que ce soit les mêmes ! »</li> <li>- « Vous voyez les produits « pouce » à Auchan, est-ce que c'est la même qualité que les produits de marque ? Non et bien pour moi les génériques c'est pareil »</li> <li>- « La santé, ça n'a pas de prix. Je préfère payer plus cher pour bien me faire soigner plutôt que d'utiliser un générique qui coute moins cher »</li> <li>- Si j'avais vraiment les moyens, je prendrai le plus cher et donc un princeps »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je pense que ce n'est pas une bonne manière de dépenser l'argent</li> <li>- Je suis inquiet que ça ne soit pas un bon achat parce qu'il est moins cher que les autres produits disponibles</li> <li>- Je suis inquiet du fait que le médicament générique ne vaille pas l'argent dépensé pour l'achat</li> </ul>

# Question 2 – Elements de correction

## Etape 1 . Propositions d'actions

Réduire les risques **physique** et de **performance**  
chez le patient-consommateur

Exemple d'erreurs à  
ne pas commettre



Created by Alice Noir  
from Noun Project



Effet contre-productif des  
campagnes axées sur les  
incitations économiques



Created by Aneeqe Ahmed  
from Noun Project



Expliquer pourquoi le générique  
est moins cher en **argumentant sur  
des points positifs**



Communiquer sur la **qualité**, **l'efficacité** et la  
**sécurité** du médicament générique

**Message** : Un médicament générique soigne  
de la même manière  
« même principe actif que médicament de référence »

# Question 2 – Elements de correction

## Etape 1 . Propositions d'actions

Réduire les risques **physique** et de **performance**  
chez le patient-consommateur



Created by zidney  
from Noun Project



- Prescription en DCI (Dénomination Commune Internationale)
- Éviter de noter la mention « *non substituable* » sur l'ordonnance



Created by Gan Khoon Lay  
from Noun Project



- Rôle de conseil avant tout (éviter le raccourci pharmacien = commercial)
- Rôle de pédagogue sur les génériques



**Rôle complémentaire**  
Médecin - Pharmacien



# Question 2 – Elements de correction

## Etape 1 . Propositions d'actions

**Jouer sur les risque **psycho-social** et/ou **sociétal**  
du patient-consommateur ?**



**Enjeu sociétal :**

Comportement socialement responsable :  
limiter les dépenses de santé



**Message** : Bonne image de soi du consommateur  
dans son environnement social :  
**Consommer responsable**

# Question 2 – Elements de correction

## Etape 2 . Analyser le plan d'actions mis en œuvre



Fin 2016: lancement d'une **campagne nationale d'information sur les médicaments génériques.**



3 ans

Centre de Recherche  
Médicaments



# Question 2 – Elements de correction

- ❑ **Objectifs** de la campagne de communication : « lever les derniers doutes et idées reçues pour ancrer définitivement l'usage des médicaments génériques dans la vie quotidienne des Français ».
- ❑ **Signature** : « Devenir générique, ça se mérite »
- ❑ **Dispositif media à 360°**, à l'échelle nationale et régionale
- ❑ **Outils de communication**: tous les outils sont disponibles [ici](#)

# Question 2 – Elements de correction

- **Campagne d'affichage**

MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE :  
IL A MÉRITÉ  
DE VOUS SOIGNER

Le médicament générique a bénéficié  
de l'expertise des grands chercheurs.  
Il est contrôlé à chaque étape de sa fabrication.  
Il est prescrit et dispensé par des milliers  
de médecins et de pharmaciens.  
Chaque jour, il fait ses preuves en soignant  
des millions de Français.



Rendez-vous sur [medicaments.gouv.fr](http://medicaments.gouv.fr)

DEVENIR GÉNÉRIQUE ÇA SE MÉRITE

MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE :  
IL A PLUSIEURS  
CORDES À SON ARC



En soignant des millions de personnes au meilleur prix,  
le médicament générique permet de réaliser d'importantes économies  
qui participent au financement des traitements innovants.


Rendez-vous sur [medicaments.gouv.fr](http://medicaments.gouv.fr)

DEVENIR GÉNÉRIQUE ÇA SE MÉRITE

# Question 2 – Elements de correction

- **Campagne d'affichage**

MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE :  
IL A 20 ANS DE SERVICE  
DERRIÈRE LUI



Le médicament générique existe depuis 1996 et permet de traiter les maladies bénignes comme les maladies les plus graves.

Rendez-vous sur [medicaments.gouv.fr](http://medicaments.gouv.fr)

DEVENIR GÉNÉRIQUE ÇA SE MÉRITE

MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE :  
IL LUTTE AUSSI  
CONTRE LE DIABÈTE



Les médicaments génériques et une bonne hygiène de vie améliorent chaque jour la qualité de vie de 3 millions de Français diabétiques.

Rendez-vous sur [medicaments.gouv.fr](http://medicaments.gouv.fr)

DEVENIR GÉNÉRIQUE ÇA SE MÉRITE

# Question 2 – Elements de correction

- **Spots TV**



# Références bibliographiques

Ferchakhi W. (2015), Effet nocebo : Une explication de la perception du risque envers les médicaments génériques par les consommateurs ? *31ème, Actes du Congrès de l'Association Française du Marketing*, Marrakech.

Ferchakhi W. (2016), Influence du risque perçu sur l'intention d'achat d'un produit générique : le cas du médicament, Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Lyon 3.

Mitchell V.W. et McGoldrick P. (1996), Consumer's risk-reductions strategies: A review and Synthesis, *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 6, 1, 1-33.

Volle P. (1995), Le concept de risque perçu en psychologie du consommateur: antécédents et statut théorique. *Recherche et Applications en Marketing*, 10, 1, 39-56.