



Web 2.0 : Ces français qui surfent sur la santé

L'agenda



1

Contexte ,
objectifs et
méthodologie



2

Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population



3

Le succès des
réseaux
sociaux



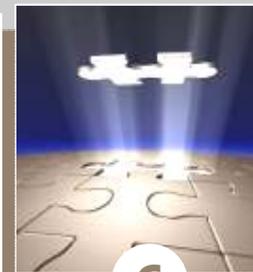
4

Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance



5

Un impact
relatif sur les
comportements



6

Segmentation



7

A retenir

L'agenda



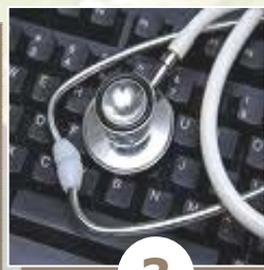
1

**Contexte ,
objectifs et
méthodologie**



2

**Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population**



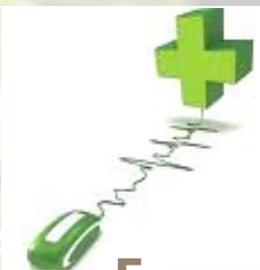
3

**Le succès des
réseaux
sociaux**



4

**Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance**



5

**Un impact
relatif sur les
comportements**



6

Segmentation



7

A retenir

WEB 2.0 ET SANTÉ : OBJECTIFS DE L'ETUDE

1

Définir le profil des individus recherchant de l'information sur la santé via Internet



2

Dresser un panorama des sites Internet consultés pour obtenir de l'information santé



3

Etudier la satisfaction, la perception et la confiance des individus à l'égard des sites Internet sur la santé



4

Déterminer l'impact de l'information santé obtenue sur les décisions et les comportements



WEB 2.0 ET SANTÉ : MÉTHODOLOGIE

Cible

Utilisateurs d'Internet, qui recherchent de l'information santé, de 18 à 64 ans

Méthodologie

On-line

Lieu d'enquête

France entière

Taille d'échantillon

1018 individus

Terrain

Interviews réalisées du 11 au 22 juin 2010

Durée du questionnaire

15 minutes

L'agenda



1

Contexte ,
objectifs et
méthodologie



2

Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population



3

Le succès des
réseaux
sociaux



4

Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance



5

Un impact
relatif sur les
comportements



6

Segmentation



7

A retenir

Qui sont les individus recherchant de l'information santé sur Internet ?

→ Des chercheurs représentatifs de la population française en termes de sexe, âge, CSP et régions mais plus nombreux dans les zones rurales

n = 1018

89% des individus recherchent de l'information santé tous canaux

En

Profil des internautes



Sexe : autant de femmes que d'hommes

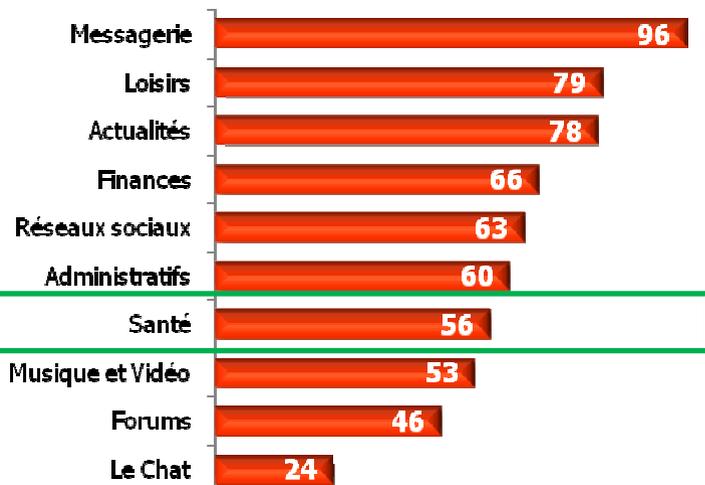
Age, situation familiale, CSP, régions: représentatifs de la population nationale

Taille d'agglomération: davantage dans les milieux ruraux (- de 2000 habitants)



Leur relation au web

Utilisation de :



Leur relation à la santé

89% sont responsables des achats de médicaments pour leur foyer

77% ont plus de 10 boîtes de médicaments chez eux

38% souffrent d'une maladie chronique (hypertension artérielle (26%), allergie (24%), asthme (16%), migraine (15%), rhumatisme (14%), maux d'estomac (13%), diabète (13%))

8% sont en charge d'une personne malade

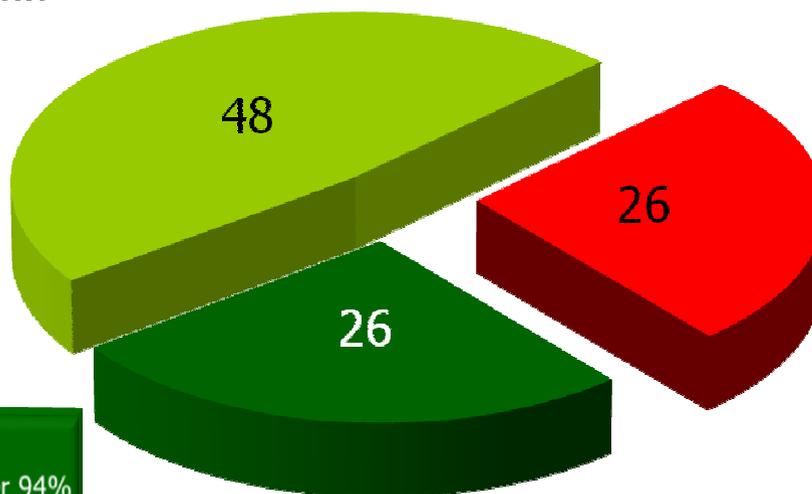
A quelle fréquence recherchent-ils de l'information santé sur Internet ?

= 1018

En 9

**3/4 recherchent souvent de l'information santé sur Internet
dont 1/4 de façon très active**

- Très souvent
- Assez souvent
- Rarement



Profil des chercheurs actifs

- responsables des achats de médicaments pour leur foyer 94%
- atteints par une maladie chronique 50%
- grands consommateurs de médicaments (+ de 20 boîtes) 40%
- ont une personne malade à charge 14%

L'agenda



1

Contexte ,
objectifs et
méthodologie



2

Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population



3

Le succès des
réseaux
sociaux



4

Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance



5

Un impact
relatif sur les
comportements



6

Segmentation



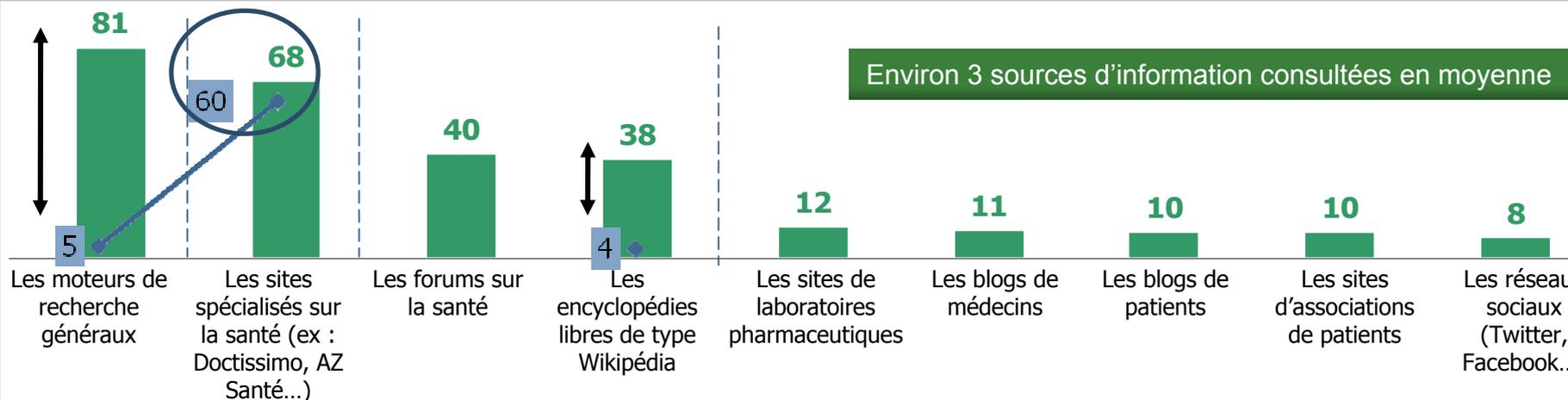
7

A retenir

Quels sites utilisent-ils ?

- ➔ Les moteurs de recherche, une clef d'entrée incontournable
- ➔ Une utilisation des sites spécialisés en adéquation avec leur niveau de connaissance
- ➔ En retrait, les forums et les encyclopédies. Les sites de laboratoires et de partage restent confidentiels.

= 1018



Environ 3 sources d'information consultées en moyenne

+ Femmes

+ Recherche très souvent

+ Hommes
+18-24 ans
+ CSP+
+ Célibataires
- Atteints de maladies chroniques

+ Recherche très souvent
+ CSP+

+ Recherche très souvent
+ CSP+
+ Acheteurs médicaments pour foyer
+ Grands consommateurs de médicaments
+ Atteints de maladies chroniques légères

+ Recherche très souvent
+ CSP+

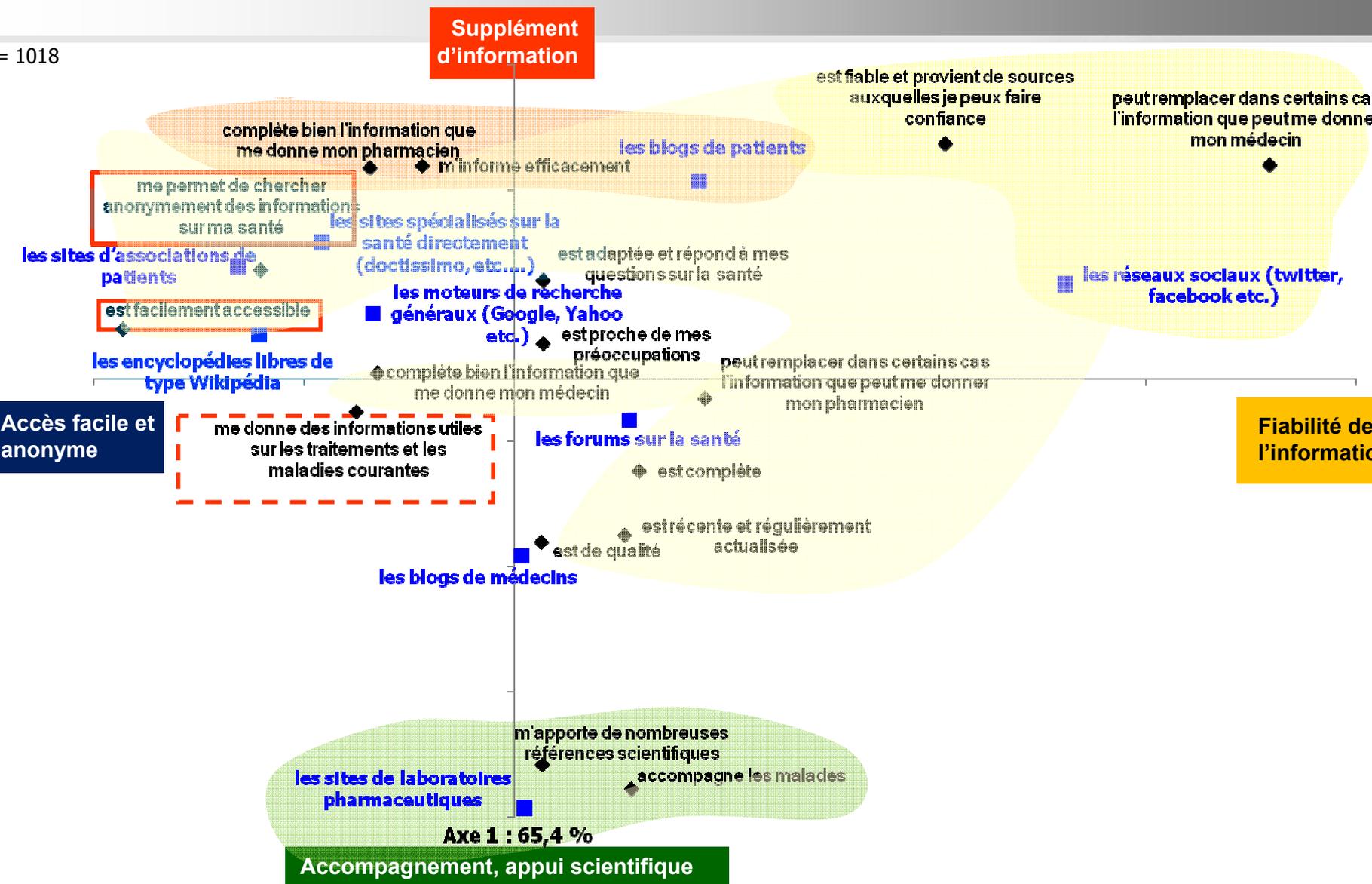
+ Recherche très souvent
+ CSP+
+ Villes 100 000 hab et +
+ Grands consommateurs de médicaments
+ Atteints de maladies chroniques

+ Recherche très souvent
+ CSP+
+ Villes 100 000 hab et +
+ Acheteurs médicaments pour foyer

—■— Connaissance spontanée des sites

Quels sont les points forts de chaque source d'information ?

= 1018



Les réseaux sociaux : un réel succès

n = 86, utilisateurs des réseaux sociaux

Propre à Internet Anonymat et facilité d'accès

« Me permet de chercher anonymement des informations sur ma santé » (67%)

« Est facilement accessible » (62%)

5%

Accompagnement, Proximité

« Est adaptée et répond à mes questions sur la santé » (50%)

« Est proche de mes préoccupations » (49%)

« Accompagne les malades » (38%)

21%

Fiabilité de l'information Actualisée et confiance

« Récente et régulièrement actualisée » (52%)

« Est fiable et provient de sources auxquelles je peux faire confiance » (50%)

« Est de qualité » (47%)

« Peut remplacer dans certains cas l'information que peut me donner mon pharmacien » (42%)

« Peut remplacer dans certains cas l'information que peut me donner mon médecin » (40%)

37%

Supplément d'information Utile, complète, efficace, adaptée

« Me donne des informations utiles sur les traitements et les maladies courantes » (57%)

« Complète bien l'information que me donne mon pharmacien » (55%)

« M'informe efficacement » (51%)

« Complète bien l'information que me donne mon médecin » (48%)

« Est complète » (47%)

« M'apporte de nombreuses références scientifiques » (45%)

37%



Analyse réalisée à partir des Top 3 (notes 10, 9, 8)

Voici une liste d'affirmations qui peuvent convenir pour décrire l'offre d'information que l'on trouve sur Internet. Pour chacune de ces affirmations, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non, en utilisant l'échelle ci-dessous.

Que recherchent-ils ?

= 1018

Objets de recherche santé



Hygiène de vie
83%

1

Le bien être : 44%
L'actualité sur la santé: 39%
La nutrition : 35%
La forme physique : 34%
Des solutions pour prévenir les maladies : 33%
Des solutions thérapeutiques en alternative à ce que me propose le médecin : 30%



Pathologie
67%

2

Une maladie en particulier

+ chez les individus cherchant **très fréquemment** de l'information santé sur Internet
+ atteints par **une maladie chronique**
- 18-24 ans



Médicament
58%

3

La notice d'un médicament pour la forme, les composants, les effets secondaires : 36%
Les médicaments disponibles en automédication : 26%
Le prix d'un médicament : 19%
Les médicaments disponibles uniquement avec une ordonnance du médecin : 13%
Un/des laboratoires pharmaceutiques : 7%

L'agenda



1

Contexte ,
objectifs et
méthodologie



2

Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population



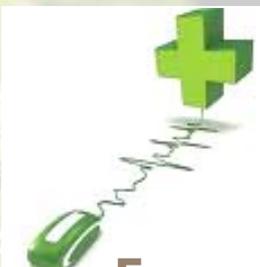
3

Le succès des
réseaux
sociaux



4

Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance



5

Un impact
relatif sur les
comportements



6

Segmentation



7

Conclusion

Quel niveau de satisfaction de l'offre d'information santé sur Internet ?

Satisfaction globale

1/3 des individus sont complètement satisfaits

Note moyenne : 6,8

33

62

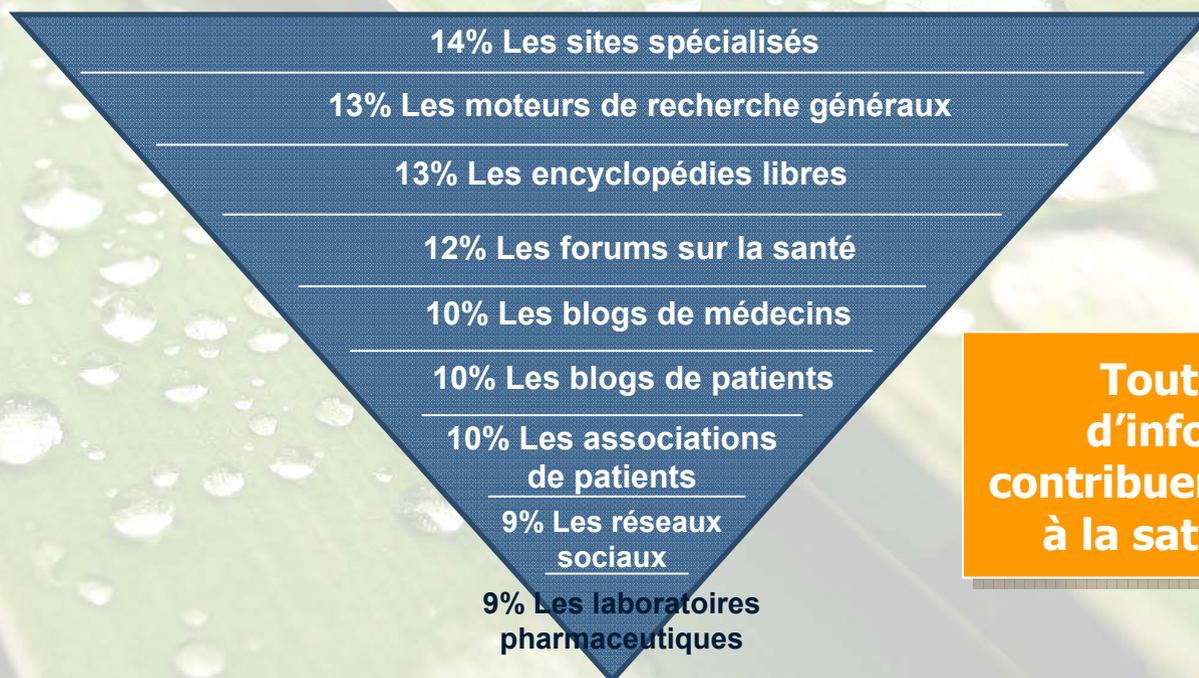
5

■ Top 3 (notes de 10, 9, 8)

■ Middle (notes de 5 à 7)

■ Bottom 4 (notes de 1 à 4)

Structuration de la satisfaction en fonction des sources



Toutes les sources d'information santé contribuent au même niveau à la satisfaction globale

Quels sont les drivers de la satisfaction ?

→ Une information efficace et complémentaire mais qui en aucun cas ne remplace l'information fournie par les professionnels de santé

= 1018

Importance

0,4

Secondaire

++

est récente et régulièrement actualisée
complète bien l'information que me donne mon pharmacien
complète bien l'information que me donne mon médecin

est de qualité

est complète

est proche de mes préoccupations

m'informe efficacement

me donne des informations utiles sur les traitements et les maladies courantes

est adaptée et répond à mes questions sur la santé

est fiable et provient de sources auxquelles je peux faire confiance

m'apporte de nombreuses références scientifiques

Peut remplacer dans certains cas l'information que peut me donner mon médecin

accompagne les malades

peut remplacer dans certains cas l'information que peut me donner mon pharmacien

Propre au canal Internet

me permet de chercher anonymement des informations sur ma santé

est facilement accessible

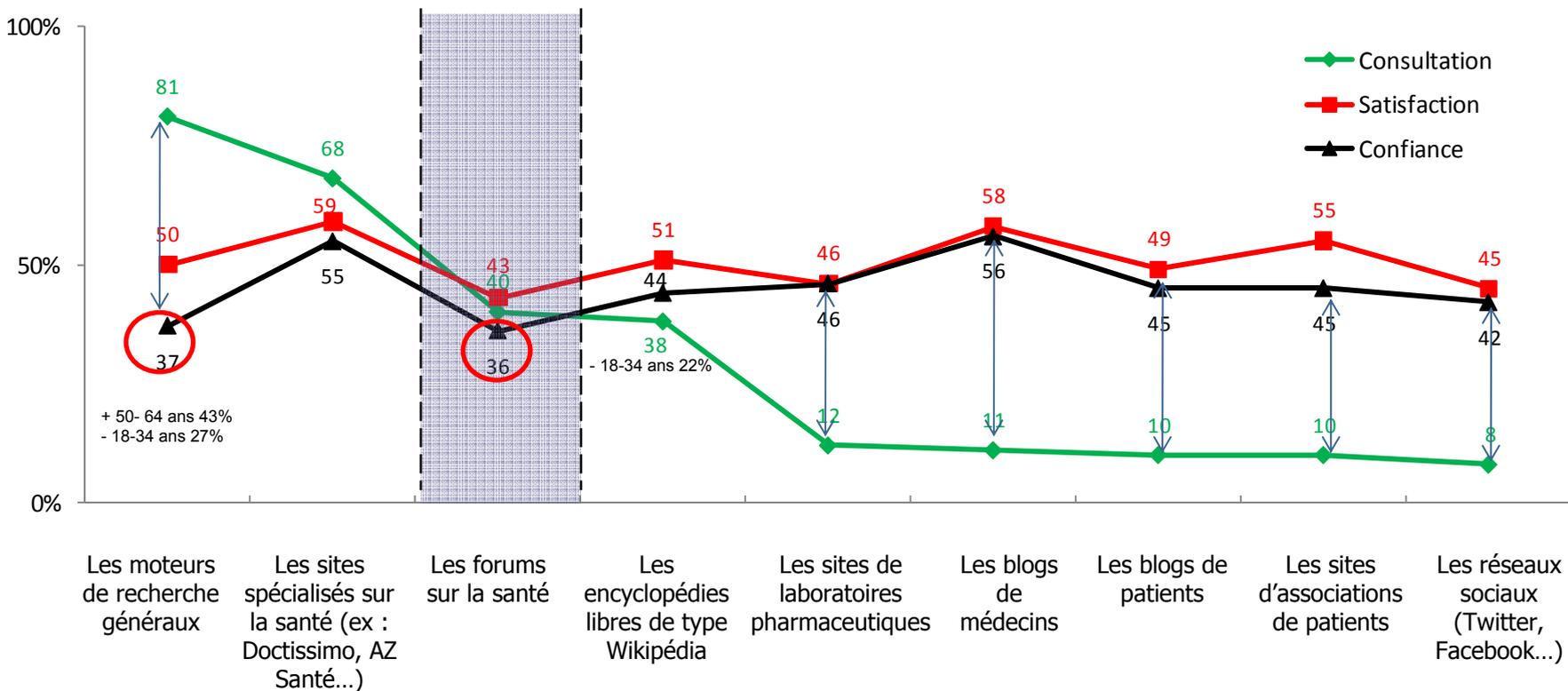
Satisfac

6,4

Quel est le niveau de confiance ?

- Une confiance faible vis-à-vis des moteurs de recherche alors qu'ils sont largement utilisés
- Un bon niveau de confiance d'une part à l'égard des sites spécialisés et des encyclopédies, en cohérence avec leur niveau de consultation et d'autre part envers des sites très peu consultés
- Une réserve au sujet des forums sur la santé

n = 1018



1 : Lorsque vous recherchez des informations santé sur Internet vous le faites via :

2 : Nous souhaitons évaluer votre niveau de satisfaction à l'égard des sources suivantes d'informations sur Internet pour la santé. Pour chacune de ces sources, veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance ou non, en donnant une note de 1 à 10. 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e), 10 signifie que vous êtes tout à fait satisfait(e). Vous pouvez utiliser les notes intermédiaires pour nuancer vos réponses.

3 : Nous souhaitons évaluer votre niveau de confiance à l'égard des sources suivantes d'informations sur Internet pour la santé. Pour chacune de ces sources, veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance ou non, en donnant une note de 1 à 10. 1 signifie que vous ne faites pas du tout confiance, 10 signifie que vous faites tout à fait confiance. Vous pouvez utiliser les notes intermédiaires pour nuancer vos réponses.

L'agenda



1

Contexte ,
objectifs et
méthodologie



2

Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population



3

Le succès des
réseaux
sociaux



4

Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance



5

Un impact
relatif sur les
comportements



6

Segmentation



7

A retenir

Quelle est l'influence exercée par l'offre d'information ?

→ Une influence partagée sur les choix

1018

L'offre d'information santé disponible sur Internet influence les décisions que je prends pour ma santé ou le choix des médicaments que j'utilise lorsque...

■ **TOP 3**
(Notes 10, 9, 8)

■ **TOP 5**
(Notes 10, 9, 8, 7, 6)

BOTTOM 5
(Notes 5, 4, 3, 2, 1)

Je vais dans une parapharmacie

20

48

52

Je vais dans une pharmacie

18

45

55

Je consulte un médecin

13

36

64

4 : Voici une liste d'affirmations qui peuvent convenir pour décrire l'influence que peut exercer l'offre d'information que l'on trouve sur Internet. Pour chacune de ces affirmations, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non, en utilisant l'échelle ci-dessous. 1 signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord, 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Vous pouvez utiliser les notes intermédiaires pour exprimer votre accord.

Dans quel cas consultent-ils l'information santé sur Internet ?

➔ Pour obtenir de l'information supplémentaire pour mieux comprendre et interagir avec les professionnels de santé

= 1018

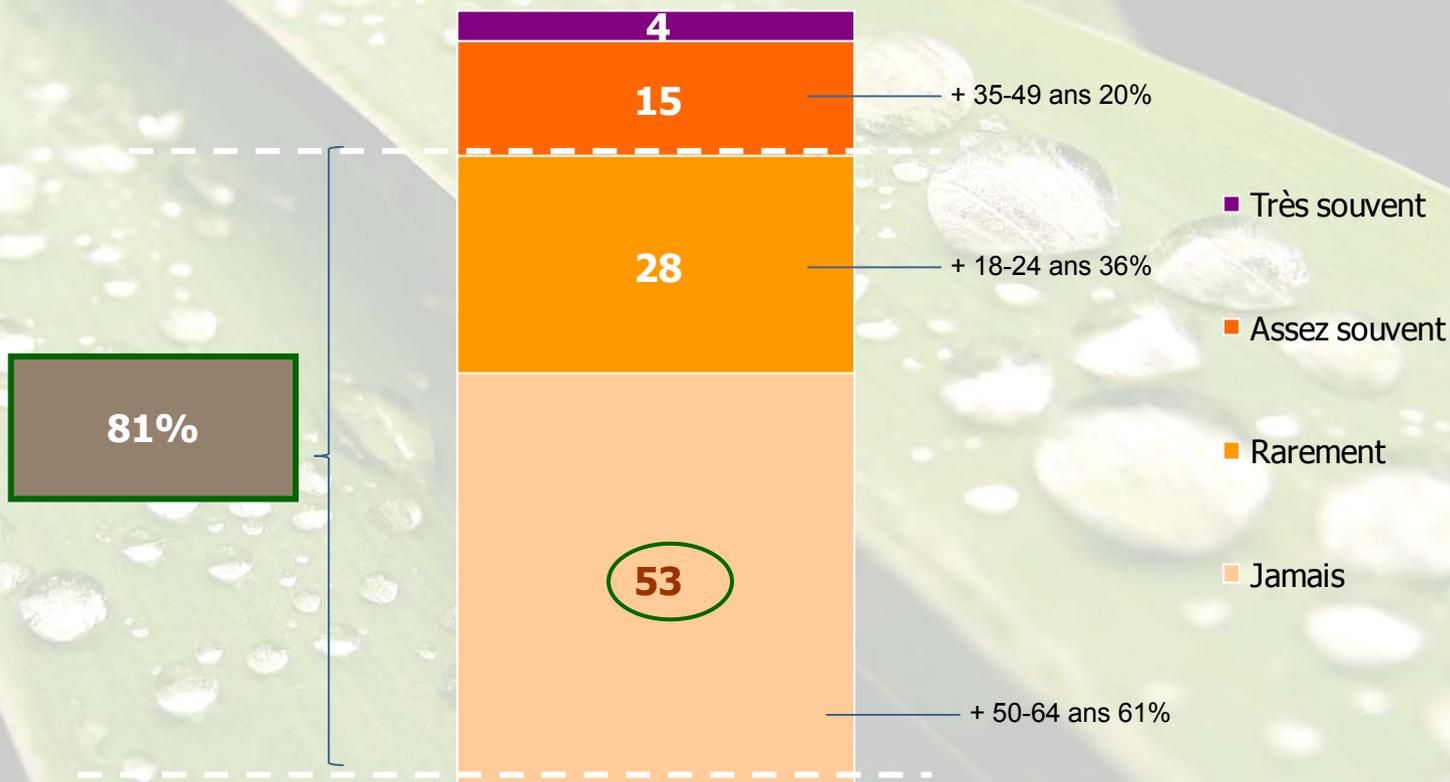
- 1 Je cherche de l'information santé sur Internet **après** avoir consulté mon médecin ou mon pharmacien **pour compléter les informations qu'il m'a données** (33%)
100% des individus qui ont cherché de l'information après consultation ont cherché de l'information avant consultation
- 2 Je cherche de l'information santé sur Internet **avant** de consulter mon médecin ou d'aller voir le pharmacien **pour poser de meilleures questions** (23%)
- 3 Je cherche de l'information santé sur Internet **avant** de consulter mon médecin ou d'aller voir le pharmacien **pour mieux comprendre ce qu'il va me dire** (21%)
- 4 Je cherche de l'information santé sur Internet **avant** de consulter mon médecin ou d'aller voir le pharmacien **pour pouvoir discuter avec lui du traitement qui me semble être le mieux adapté à mon cas** (18%)

1 : Voici une liste d'affirmations qui peuvent convenir pour décrire votre utilisation d'Internet pour la santé. Pour chacune de ces affirmations, veuillez indiquer dans quelle mesure l'affirmation correspond ou non à votre utilisation, en utilisant l'échelle ci-dessous. 1 signifie que l'affirmation ne correspond pas du tout à votre utilisation, 10 signifie que l'affirmation correspond tout à fait à votre utilisation.

Partagent-ils l'information ?

→ Une information conservée pour soi

= 1018



3 : Vous arrive-t-il de donner votre opinion à propos de problèmes de santé ou sur des médicaments en utilisant Internet ?

L'agenda



1

Contexte ,
objectifs et
méthodologie



2

Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population



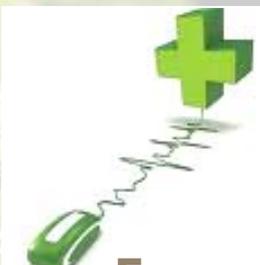
3

Le succès des
réseaux
sociaux



4

Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance



5

Un faible
impact dans les
comportements



6

Segmentation

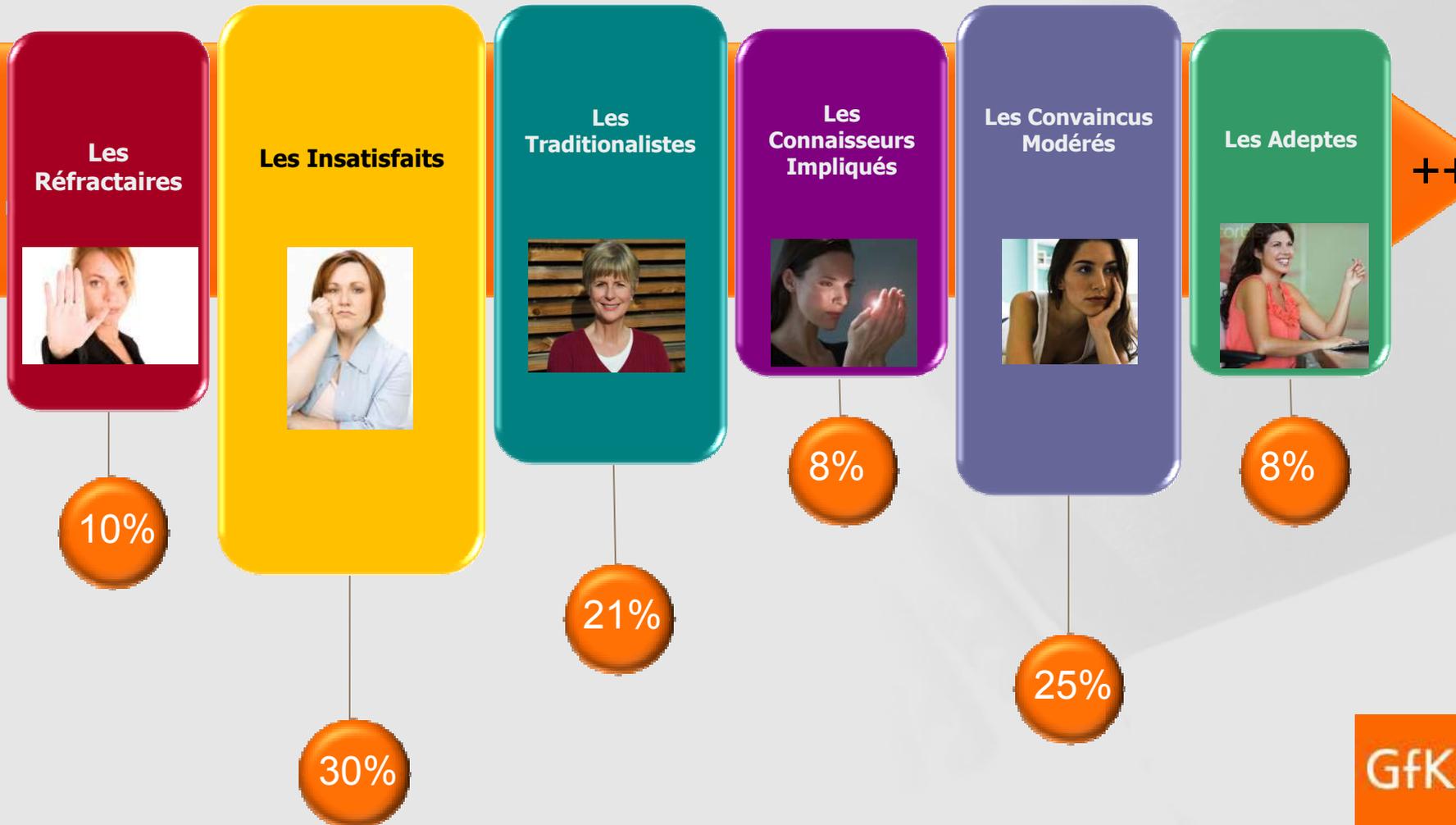


7

A retenir

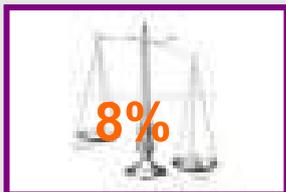
Segmentation

Adhésion à l'offre d'information santé Internet



Segmentation - profil

= 1018



Les Connaisseurs Impliqués



PROFIL

- Paris et région parisienne
- Gros consommateurs de médicaments (>20 boîtes)
- Davantage atteints d'une maladie chronique
- A davantage en charge une personne malade dans le cadre privé
- Achètent très souvent des médicaments sans ordonnance sur Internet

ATTITUDE VIS-À-VIS DE L'INFORMATION SANTE

- Recherchent très souvent de l'information santé tous canaux y compris Internet
 - vérification systématique des sources et de la mise à jour de l'information santé disponible sur Internet
- Multiplient l'utilisation des sites sur la santé
- Aucun besoin d'information autour de la consultation médicale
- Sujets de recherche : hygiène de vie et médicaments

OPINION VIS-À-VIS DE L'INFORMATION SANTE

- Satisfaits des sources d'information santé avec une réserve sur les moteurs de recherche
- Peu confiants dans les blogs de patients

CONSEQUENCES

- Partagent très souvent de l'information santé sur Internet
- Aucune volonté d'utiliser davantage ce media pour rechercher de l'information santé

Segmentation - profil

= 1018



Les Convaincus modérés



PROFIL

- Achètent assez souvent des médicaments sans ordonnance sur Internet
- Davantage responsables des achats de médicaments pour le foyer

ATTITUDE VIS-À-VIS DE L'INFORMATION SANTE

- Recherchent très souvent de l'information santé tous canaux y compris Internet
 - vérifient assez souvent les sources d'information santé disponibles sur Internet
- Besoin d'information autour de la consultation médicale
- Sujets de recherche : les médicaments

OPINION VIS-À-VIS DE L'INFORMATION SANTE

- Bonne perception de l'ensemble de l'offre d'information santé sur internet
- Grande satisfaction
- Confiants dans les sites spécialisés, les moteurs de recherche et les encyclopédies

CONSEQUENCES

- Influence de ce media sur les décisions concernant leur santé
- Partagent rarement de l'information santé sur Internet
- Aucune volonté d'utiliser davantage ce media pour rechercher de l'information santé

Segmentation - profil

= 1018



Les Adeptes



PROFIL

- Achètent très souvent des médicaments sans ordonnance sur Internet
- Davantage responsables des achats de médicaments pour le foyer
- A davantage en charge une personne malade dans le cadre professionnel

ATTITUDE VIS-À-VIS DE L'INFORMATION SANTE

- Recherchent très souvent de l'information santé tous canaux y compris Internet
 - vérification systématique des sources d'information santé et des mises à jour
- Multiplient l'utilisation des sites sur la santé
- Besoin d'information autour de la consultation médicale
- Sujets de recherche : davantage sur l'hygiène de vie et les médicaments

OPINION VIS-À-VIS DE L'INFORMATION SANTE

- Très bonne perception de l'ensemble de l'offre d'information santé sur internet
- Très grande satisfaction de l'offre et de l'ensemble des sites
- Très grande confiance

CONSEQUENCES

- Très grande Influence de ce media sur les décisions concernant leur santé
- Partagent très souvent l'information santé sur Internet
- Volonté d'utiliser davantage ce media pour rechercher de l'information santé

Segmentation - Les sources utilisées

= 1018

SOURCES D'INFORMATION ACTIVES



Les Connaisseurs impliqués

- Réseaux sociaux
- Blog de patients
- Forum
- Blog de médecins
- Sites d'association de patients
- Encyclopédies libres
- Sites laboratoires pharmaceutiques
- Sites spécialisés
- Moteurs de recherche



CONFIANCE +

Les Adeptes

- Réseaux sociaux
- Blog de patients
- Forum
- Blog de médecins
- Sites d'association de patients
- Encyclopédies libres
- Sites laboratoires pharmaceutiques
- Sites spécialisés
- Moteurs de recherche

Les Convaincus modérés

- Forum
- Moteurs de recherche
- Sites spécialisés
- Encyclopédies libres



Les

Traditionalistes

- Moteurs de recherche
- Sites spécialisés
- Encyclopédies libres



CONFIANCE -

Les Insatisfaits

- Forum
- Moteurs de recherche
- Sites spécialisés
- Encyclopédies libres



Les Réfractaires

- Moteurs de recherche
- Sites spécialisés
- Encyclopédies libres



SOURCES D'INFORMATION PASSIVES

L'agenda



1

Contexte ,
objectifs et
méthodologie



2

Un profil de
chercheurs
représentatif de
la population



3

Le succès des
réseaux
sociaux



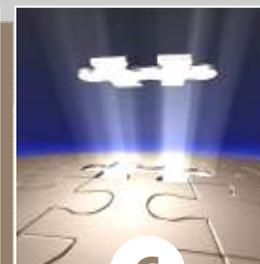
4

Des sites peu
consultés qui
donnent
satisfaction et
confiance



5

Un faible
impact dans les
comportements



6

Segmentation



7

A retenir

A retenir

La **recherche d'information** sur la santé est une **pratique courante** (3/4 des internautes) effectuée par l'ensemble de la population française avec une plus forte utilisation dans les zones rurales, davantage isolées des professionnels de santé.

L'**information santé** obtenue sur Internet est **satisfaisante et suffisante**.

- Elle est perçue comme **complémentaire** à l'information fournie par les professionnels de santé mais ne peut en aucun cas la remplacer. **L'échange en face à face** avec les professionnels de santé reste donc privilégié et ne peut pas être substitué aux échanges virtuels proposés par Internet et notamment par les sites de partage (comme les blogs de médecins), voire la téléconsultation au cœur de l'actualité.
- La recherche sur Internet a pour but de mieux s'informer sur les pathologies et les traitements afin **de mieux comprendre et communiquer** avec les professionnels de santé. Cette information, obtenue autour de la consultation, ne se partage pas et reste **confidentielle** pour la majorité (en résonance avec les atouts inhérents à internet : anonymat et facilité d'accès). Cependant une fraction des Internautes santé est plus pro-active pour partager l'information.
- En revanche, l'information trouvée sur Internet a **peu d'influence sur les décisions prises** relatives à la santé: le rôle du médecin là encore restant primordial

A retenir

- La recherche d'information santé sur Internet s'effectue essentiellement par les moteurs de recherche (81%) et par les sites spécialisés (68%); Doctissimo bénéficiant d'une forte notoriété.

Les sites de partage sont peu utilisés mais atteignent un bon niveau de confiance; les réseaux sociaux se démarquant par une forte image, dans l'air du temps.

- Il existe deux grandes catégories d'Internaute santé:
 - Les **récepteurs**, qui constituent la grande majorité actuelle des utilisateurs d'Internet pour la santé
 - Internet est pour eux exclusivement une source d'information utilisée plus ou moins fréquemment, avec plus ou moins de confiance, sans pour autant que la valeur des informations fournies soient systématiquement validée ou remise en cause.
 - L'information recueillies sur Internet est réservée à leur propre usage, ils ne la partagent pas en dehors de leurs discussions avec les professionnels de santé.
 - Les **émetteurs**, moins nombreux
 - Internet est pour eux à la fois une source d'information dans laquelle ils ont confiance, d'autant qu'ils en vérifient systématiquement la fiabilité.
 - Ils sont très pro-actifs à partager le savoir qu'ils ont acquis avec les autres Internautes